

Optimización de cobranza y su impacto en la eficiencia operativa: caso empresa Aguas El Chuno-Chone de Ecuador

Collection optimization and its impact on operational efficiency: case of Aguas El Chuno-Chone company of Ecuador

Nancy Evelina Intriago Cusme

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Manabí

nintriago@espam.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-1744-1967>

Coraima Vanessa Rivero Franco

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Manabí

coraima.rivero@espam.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0001-5793-1290>

María Yomira Daza López

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Manabí

maria_daza@espam.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0006-6305-688X>

Marys Beatriz Iriarte Vera

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Manabí

miriarte@espam.edu.ec

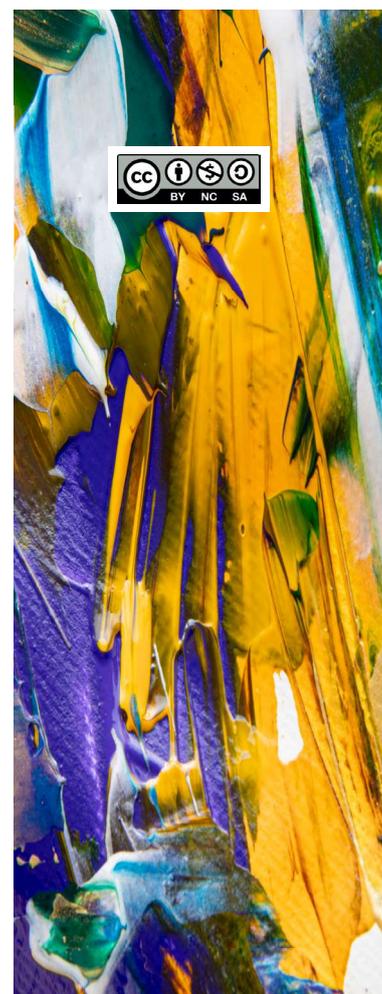
<https://orcid.org/0000-0002-0732-5970>

Recibido: 01/07/2024

Aceptado: 16/05/2025

Resumen

El presente trabajo tuvo por objetivo analizar la gestión de cobranza y su incidencia en la eficiencia para la recuperación de cartera vencida en la empresa Aguas El Chuno EP, cantón Chone, Ecuador, durante el período 2021-2022. Se justificó debido a la necesidad de optimizar la eficiencia operativa y financiera de la empresa. Se emplearon los métodos inductivo, deductivo y analítico, y se utilizó la encuesta para obtener información directamente de los involucrados. Además, se respaldó por la investigación de tipo bibliográfica y de campo. Los resultados obtenidos indicaron que el índice de la cartera vencida de la entidad alcanzaba los \$ 80 000.00 dólares americanos, con diversos usuarios con deudas pendientes, debido a las políticas de confidencialidad de la organización sobre sus estados financieros. Se identificaron deficiencias en el proceso de cobranza, ya que la mayoría de la población mantiene problemas para acceder a los servicios y desconocen los medios disponibles para cancelar sus deudas.



© Copyright 2025.
Universidad Nacional
Autónoma de Nicaragua,
Managua (UNAN-Managua)

DOI: <https://doi.org/10.5377/recoso.v8i13.20570>

Palabras claves

Cobranza, gestión, eficiencia, financiera, recuperación de cartera

Abstract

The objective of this work was to analyze collection management and its impact on efficiency for the recovery of overdue loans in the Aguas El Chuno EP company, Chone canton, Ecuador, during the period 2021-2022. It was justified due to the need to optimize the operational and financial efficiency of the company. Inductive, deductive and analytical methods were used, and the survey was used to obtain information directly from those involved. In addition, it was supported by bibliographic and field research. The results obtained indicated that the entity's overdue portfolio index reached \$80 000.00 dollars, with various users with outstanding debts, due to the organization's confidentiality policies on its financial statements. Deficiencies were identified in the collection process, since the majority of the population has problems accessing services and is unaware of the means available to cancel their debts.

Keywords

Collection, management, efficiency, financial, portfolio recovery.

Introducción

El sistema de cobranza según Coronel (2019), siempre ha sido considerado como uno de los principales problemas que enfrentan tanto las empresas públicas como privadas, ya que repercute directamente en la gestión administrativa, la cual se centra en el cumplimiento de sus objetivos. Es necesario destacar que estos procesos se han constituido como un pilar fundamental para el desarrollo económico y social de la ciudad, provincia y del país en general. De acuerdo con la fundamentación social, el trabajo desarrollado sirvió para que la sociedad del cantón Chone tuviera conocimiento de la importancia de estar al día en los pagos de los servicios que ofrece la empresa Aguas El Chuno EP, mejorando así la calidad de vida de los habitantes del cantón y garantizando el abastecimiento constante de agua potable en sus hogares.

La investigación se realizó con el desarrollo de contenidos relevantes sobre la recuperación en la gestión de cobranzas, dado que esto serviría para mejorar la gestión administrativa de manera eficiente, siendo necesario planificar estrategias como alternativas de solución que ayudarían a quienes se ven afectados por esta problemática. Los beneficiarios directos de la investigación fueron los usuarios del cantón Chone, quienes cuentan con el servicio de agua potable.

Es necesario recalcar que las recaudaciones realizadas por la empresa se convierten en un soporte financiero que se utiliza para mejorar la gestión de cobranza, la productividad institucional, el sistema de operación y el mantenimiento de la red urbana para la distribución del agua potable. El objetivo de esta investigación fue analizar la gestión de cobranza y su incidencia en la eficiencia para la recuperación de cartera vencida en la empresa Aguas El Chuno EP, cantón Chone, durante el período 2021-2022.

Las organizaciones a nivel mundial están en un constante movimiento para adaptarse a las nuevas condiciones del contexto en el cual se desenvuelven, este entorno cada vez más competitivo produce en las empresas, la necesidad de mejorar sus procesos contables de forma que garanticen la mejora continua

de sus sistemas de gestión de cobranza. El Art. 315 de la Constitución del Ecuador (2008) menciona: “El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas” (p. 98).

Según Botero y Peña (2017) las empresas deben establecer normas, procedimientos y políticas donde establezcan el servicio al usuario de manera amable y cordial; así mismo, deben establecer un buen sistema de cobranza, que implica desarrollar habilidades que ayuden en la prevención del índice de morosidad con la necesidad de recuperar las deudas que los clientes mantienen con la misma.

Arcos (2017) concluyó que, se comprobó que el banco otorga créditos de acuerdo a cuatro destinos: económicos, consumo, vivienda, microcrédito comercial, pero la mayor proporción corresponde al 69% de los créditos son destinados para el consumo; y donde el 92% de los clientes que fueron evaluados, mantienen más de una obligación fuera del Banco del Pichincha, endeudamiento externo con otras empresas; siendo una de las causas por las cuales se originan los sobreendeudamiento y posterior incumplimiento al pago de obligaciones.

La gestión de cobranza es una actividad que tiene como finalidad principal establecer las relaciones comerciales con los clientes para que estos puedan actualizar su crédito y que requiere ciertos pasos y estrategias específicas; teniendo como, transformar las cuentas por cobrar en líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o capital de trabajo de las empresas (Gitman y Zutter, 2018).

La gestión de cobranza representa una herramienta importante dentro de la gestión financiera de toda empresa o institución, porque, mejora el capital de trabajo y maximiza el valor empresarial, ya que tiene como objetivo, garantizar la finalización oportuna y completa del proceso, de acuerdo con el principio básico de que solo cuando el valor llega a caja se creará el crédito (Álvarez, 2019).

La cobranza es un importante servicio que da paso al mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de volver a prestar, siendo un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de cumplimiento de pago en los usuarios. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos (Beltrán, 2018).

Por otra parte, la cobranza es parte integral del ciclo de crédito, no debe ser entendida como el paso final, ya que, durante este proceso, la empresa recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso como las promociones, evaluación, aprobación y desembolso o seguimiento (Torres y Quiñónez, 2018).

La gestión de cobranza representa la herramienta importante dentro de la gestión financiera de toda empresa o institución, porque, mejora el capital de trabajo y maximiza el valor empresarial, pues tiene como objetivo, garantizar la finalización oportuna y completa del proceso, de acuerdo con el principio básico de que solo cuando el valor llega a caja se creará el crédito (Alvarado, 2020).

Para lograr la recuperación de las carteras vencidas de una empresa, los encargados deben iniciar la gestión de cobro desde el primer día después de la morosidad; para ello es necesario contactar con el usuario en un plazo razonable, para informarle sobre su situación de endeudamiento y ofrecerle determinadas opciones de normalización de la deuda. En algunos casos, el gerente o administrador de cobro también se comunicará con los clientes recientes para recordarles los pagos correspondientes (Alvarado, 2020).

El proceso para efectivizar la gestión de cobranza requiere del uso de varias estrategias, las mismas que funcionan como conexión entre el usuario y la empresa agilizando los procesos de recaudación, además, para mantener una cobranza efectiva es necesario la utilización de varios canales de comunicación, mediante los cuales se mantiene al usuario al conocimiento de la información correspondiente a sus pagos, es importante implementar nuevas estrategias que contribuyan al proceso de recaudación de tal manera que mejore la gestión de cobranza y la eficiencia de la empresa (Beltrán, 2018).

Según Torres y Quiñónez (2018), en el proceso de cobranzas, es fundamental incluir elementos esenciales que deberían formar parte de un sistema de gestión de cobranzas. Estos elementos ayudan a organizar las definiciones que se utilizarán al diseñar o implementar un proceso de cobro. Entre estos elementos se encuentran:

- La utilización de políticas e indicadores de desempeño que son el marco a partir del cual se pueden definir las estrategias de cobranzas, pudiendo estandarizar procesos, medirlos y controlarlos para luego establecer formas de acción que sean predecibles, medibles y controlables.
- Por lo que, definir y establecer etapas o pasos mediante una estrategia de cobranza; permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que se aplicarán a los clientes para recuperar los créditos vencidos.
- Establecer y coordinar los responsables de los recursos que se van a utilizar en la gestión, determinando los controles y límites que tendrían los analistas en la gestión y negociación con los clientes.

Según Romero (2021), en la gestión de cobranzas, los valores no solo reflejan la eficacia en la administración de un negocio o empresa, sino que también ayudan a identificar posibles áreas de mejora. Es crucial no ignorarlos para poder calcularlos en tiempo real y con precisión; de lo contrario, la interpretación se vuelve muy difícil y poco útil si se requiere de días de trabajo para recolectar y procesar la información correctamente. Por lo tanto, lo primero a considerar

al medir la eficiencia en las cobranzas es contar con un sistema de información organizada, que permita generar reportes e indicadores en tiempo real. Los principales indicadores en las cobranzas son los siguientes:

- Plazo promedio de cobranzas, que es un indicador que mide el promedio de días que transcurren entre la fecha de emisión de las facturas y la fecha en que los clientes pagan. Además, está considerado como un indicador por excelencia de las cobranzas, a pesar de que no siempre puede ser medido porque no existe historial de pagos como ocurre en el caso de nuevos clientes, el indicador no puede calcularse. Pero es apto para empresas que cuentan con una base de clientes recurrentes y sólo una pequeña parte de ellos son nuevos clientes.
- Antigüedad promedio de la deuda, mide el promedio de días que han pasado desde la fecha de emisión de las facturas, ayudando a entender qué tan antigua es en promedio la deuda de los clientes. Es ideal para aquellas instituciones que le venden por única vez a sus clientes o aquellas que iniciaron operaciones recientes y no tienen suficiente cantidad de facturas que han sido pagadas por sus clientes.
- Porcentaje de la deuda vencida, mide el porcentaje de la deuda total de clientes que tienen cartera vencida; ayudando a entender el margen que hay que mejorar en las cobranzas de la organización. Por decir, si es inferior al 3%, el margen para mejorar es pequeño y será costoso lograr una mejora significativa. Pero si es superior al 10%, entonces el margen para mejorar puede ser importante y se podrían lograr mejoras significativas con poco esfuerzo. Por lo tanto, lo más recomendable en este indicador es mantenerlo por debajo del 5%.
- Porcentaje de clientes gestionados, ante los anteriores indicadores, es importante medir el porcentaje de usuarios o clientes con deuda vencida que han sido gestionados en los 30 días o menos, siendo necesario llevar registro de las gestiones que se están realizando con los clientes. En el mayor de los casos, lo más recomendable es que este indicador de clientes se encuentre por arriba del 75%.

Según Haro (2018), la eficiencia es la capacidad que tiene una persona o un proceso para utilizar adecuadamente las herramientas con el fin de lograr los objetivos marcados; ejecuta solo las acciones necesarias. Dicho de otro modo, para las empresas es la facultad para mejorar la utilización de recursos y maximizar los factores de producción. Desde la perspectiva económica, se compara el comportamiento productivo de las empresas, de allí surge el concepto de eficiencia donde Ramírez et al., (2022) la define como “la facultad de producir la máxima cantidad de productos con una cantidad mínima de insumos, siendo esta una variable determinante de la productividad” (p.190).

Según Cárdenas (2022): “La eficiencia es la capacidad que tiene una persona o un proceso para utilizar adecuadamente las herramientas con el fin de lograr los objetivos marcados; ejecuta solo las acciones necesarias” (p.1). Dicho de otro modo, para las empresas es la facultad para mejorar la utilización de recursos y maximizar los factores de producción. Por otro lado, Rojas et al., (2018) menciona que la eficiencia es la capacidad de disponer de recursos o capital humano para conseguir la meta planteada, además señala que es una expresión que mide la capacidad de actuación de un sistema con el propósito de cumplir los objetivos de la organización.

Para Monar et al., (2022) la eficiencia en la empresa pública es básicamente un tema crucial para garantizar que los recursos públicos se utilicen de manera adecuada y que los servicios ofrecidos a la ciudadanía sean de alta calidad. En términos generales, se refiere a la capacidad de una institución pública para cumplir con sus objetivos utilizando los menores recursos posibles, manteniendo un nivel de calidad adecuado y cumpliendo con los principios de transparencia y responsabilidad.

Mejorar el desempeño de los empleados es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las empresas, ya que significa satisfacer las demandas de los clientes en términos de calidad y servicio. La eficiencia es crucial para el éxito de cualquier negocio puesto que en cualquier organización se espera lograr las metas propuestas con el menor costo, el menor esfuerzo y el máximo rendimiento (Sandoval,2018).

El primer desafío es la falta de motivación de los gerentes de las empresas públicas para actuar con eficacia. Por ejemplo, los gerentes de las empresas estatales rara vez fueron recompensados por aumentar los ingresos o utilizar el gasto de manera más eficiente; en cambio, cubrieron los costos de tales medidas, como negociaciones salariales más polémicas (Pineda, 2016).

Metodología

La investigación adoptó un enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos en su metodología. En cuanto al alcance, este estudio se centró en un enfoque descriptivo, buscando proporcionar una comprensión detallada de la gestión de cobranza y su incidencia en la eficiencia para la recuperación de cartera vencida en la empresa Aguas El Chuno EP, cantón Chone, durante el período 2021-2022.

El diseño de la investigación fue no experimental, ya que no se manipularon variables ni se controlaron condiciones, sino que se observaron y recopilamos datos en un entorno natural. Los participantes del estudio fueron los usuarios de la empresa Aguas El Chuno EP, específicamente aquellos que se encontraban registrados en el registro de títulos de la empresa.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, presentadas en un cuestionario compuesto por preguntas estructuradas a través de

la escala de Likert. El instrumento que se utilizó fue el Google Forms para digitalizar el proceso de obtención de datos, facilitando la administración y el análisis de las respuestas.

La población del estudio consistió en los usuarios registrados en la empresa, y se seleccionó una muestra de 257 personas para la aplicación de las encuestas. Este tamaño de muestra permitió obtener una visión representativa de la eficiencia de la empresa en términos de gestión de cobranza.

Los métodos empleados incluyeron el método inductivo, deductivo, analítico y sintético. Cada uno de estos métodos implicó la implementación de diferentes técnicas y herramientas. El análisis de datos se realizó utilizando el software estadístico SPSS. Se calcularon estadísticas descriptivas para resumir la situación de la cartera vencida y la percepción de los usuarios sobre la gestión de cobranza de la empresa. Además, se emplearon métodos de análisis estadístico para identificar patrones y tendencias en los datos recolectados.

Resultados y discusión

En esta sección, se presentan de manera objetiva, clara y concisa los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos estadísticos recopilados durante la investigación. Para el desarrollo de esta fase se revisaron los pagos y facturas que se realizan en la empresa "Aguas El Chuno EP" para determinar el total de la deuda que debe recaudar la entidad presentando un informe sobre los usuarios que adeudan valores estableciendo rangos de valores pendientes, es importante recalcar que los presentados fueron brindados por el departamento financiero de la institución (Tabla 1).

Tabla 1

Rangos de valores a recaudar.

Clasificación	Periodo 2021
	Deuda en dólares americanos
De un año en adelante	32 usuarios con deuda de \$1 000.00 o superior
De 6 meses a un año	12 usuarios con deudas entre \$500.00 y \$999.00
De 0 a 6 meses	10 usuarios con deudas entre \$100.00 y \$499.00
	30 usuarios con deudas menores a \$100.00
Clasificación	Periodo 2022
	Deuda
De un año en adelante	43 usuarios con deuda de \$1 000.00 o superior
De 6 meses a un año	17 usuarios con deudas entre \$500.00 y \$999.00
De 0 a 6 meses	21 usuarios con deudas entre \$100.00 y \$499.00
	14 usuarios con deudas menores a \$100.00
Total. de la cartera vencida a recaudar: \$80 000.00	

Nota: La Tabla representa los valores a recaudar que mantiene Aguas El Chuno EP en dólares americanos.
Fuente: Aguas El Chuno EP

En el año 2021, la distribución de la deuda entre los usuarios de Aguas El Chuno EP revela una amplia gama de situaciones financieras. Predominantemente, los usuarios con deudas se concentran en el intervalo de 0 a 6 meses, seguido por aquellos con deudas de un año o más. Esta distribución sugiere que una parte significativa de los usuarios enfrentó dificultades en el pago a corto plazo, mientras que otro segmento considerable ha acumulado deudas a largo plazo. Además, el número de usuarios con deudas menores a 6 meses es notablemente elevado, lo que podría indicar problemas de liquidez entre los usuarios.

En el año 2022, se evidencia un cambio notable en la distribución de la deuda en comparación con el año previo. Se registró un aumento significativo en el número de usuarios en todos los rangos de tiempo, indicando un incremento generalizado en la morosidad. Es particularmente destacable el incremento en usuarios con deudas de 0 a 6 meses, sugiriendo una deteriorada capacidad de pago a corto plazo. Esta alteración en la distribución de la deuda subraya la urgente necesidad de que Aguas El Chuno EP, revise y ajuste sus políticas de gestión de cartera para hacer frente al creciente riesgo de incumplimiento. Además, la disminución en el número de usuarios con deudas menores a 6 meses podría indicar un cambio en el comportamiento de pago de los clientes.

A continuación, en la Tabla 2 se presenta el conjunto de preguntas que se aplicaron mediante Google Forms, en formato de encuesta a 257 usuarios de la empresa "Aguas El Chuno EP" en donde a partir de los resultados se pueda determinar el impacto de la cartera vencida en la eficiencia de dicha entidad pública, dichos datos con su respectivo análisis se presentan a continuación.

Tabla 2

Dependencia de la cobranza

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	39	15.18%
En desacuerdo	45	17.51%
Neutral o indiferente	89	34.63%
De acuerdo	43	16.73%
Totalmente de acuerdo	41	15.95%
Total	257	100%

Nota: La Tabla representa la situación financiera de la empresa "Aguas El Chuno EP", que depende de la cobranza del servicio de agua potable, Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno EP".

Los datos proporcionados en la Tabla 2, sobre la dependencia de la cobranza del servicio de agua potable muestran una variedad de opiniones entre los usuarios de "Aguas El Chuno EP". Se observó que la mayoría de los encuestados (34.63%) se muestran neutral o indiferente, seguido por aquellos que están de acuerdo en un 16.73% y quienes están totalmente en desacuerdo representan un 15.18%. Por otro lado, un 15.95% se encuentra totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Tabla 3
Facilidades para cobrar deudas

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	22.18%
En desacuerdo	61	23.74%
Neutral o indiferente	68	26.46%
De acuerdo	33	12.84%
Totalmente de acuerdo	38	14.79%
Total	257	100%

Nota: La Tabla muestra la percepción de los usuarios sobre la facilidad con la que la empresa Aguas El Chuno EP realiza el cobro de deudas a sus clientes. Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno EP".

Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno EP" respecto a las facilidades para cobrar deudas (Tabla 3), muestran una variedad de opiniones. Un 22.18% indicó estar totalmente en desacuerdo con la existencia de estas facilidades, seguido por un 23.74% que expresó estar en desacuerdo. Por otro lado, un 14.79% manifestó estar totalmente de acuerdo con las facilidades ofrecidas, mientras que un 12.84% estuvo de acuerdo. Un 26.46% se mostró neutral o indiferente ante esta afirmación. Ante esto, el estudio de Salgado (2021) demuestra que el 45% de una población encuestada ha presentado dificultades para llevar a cabo algún proceso de cancelación de deudas.

Tabla 4
Obtención de los servicios

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	22.18%
En desacuerdo	49	19.07%
Neutral o indiferente	38	14.79%
De acuerdo	57	22.18%
Totalmente de acuerdo	56	21.79%
Total	257	100%

Nota: La Tabla representa si los servicios de la empresa "Aguas El Chuno EP" se pueden obtener fácil y rápido. Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno EP".

En relación con el ítem de que se puede obtener fácil y rápido los servicios de la empresa "Aguas El Chuno EP" (Tabla 4), los resultados indican una distribución variada de respuestas. Una parte considerable de usuarios está totalmente en desacuerdo con un 22.18%, luego el mismo porcentaje indicó estar de acuerdo; además un 19.07% se muestra en desacuerdo, mostrando insatisfacción con la accesibilidad de los servicios. Por otra parte, el 14.79%

se mostraron neutral o indiferente ante esta afirmación. Llamosas (2018) refleja que en un grupo de encuestados en San José de Callao, el 11.3% tiene un nivel de acceso bajo a los servicios de una entidad pública, mientras que para 88.7% es de nivel medio.

Los resultados de la encuesta sobre la accesibilidad de los servicios de la empresa "Aguas El Chuno EP" revelan una diversidad de opiniones entre los usuarios. Mientras que un segmento significativo está dividido entre aquellos que están totalmente en desacuerdo y aquellos que están de acuerdo con la afirmación, lo que sugiere una polarización en las percepciones, un porcentaje considerable expresa insatisfacción con la accesibilidad de los servicios. Esta insatisfacción se refleja en el 19.07% de los encuestados que están en desacuerdo con la afirmación. Además, la neutralidad mostrada por el 14.79% de los participantes indica una falta de claridad o interés en la calidad y accesibilidad de los servicios.

De acuerdo con la información oficial publicada por el GAD del cantón Chone (2017) existen 400 mil dólares como cuentas pendientes por cobrar en los registros de la entidad en cuestión. Esto sugiere que, de hecho, existe una dependencia financiera significativa en los ingresos por cobranza para la empresa, lo que respalda la percepción de aquellos usuarios que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación en la encuesta. Además, se resalta la importancia de comprender las percepciones de los usuarios en relación con la dependencia financiera de la empresa "Aguas El Chuno EP" de la cobranza del servicio de agua potable. Además, subrayan la necesidad de evaluar críticamente la gestión financiera y operativa de la empresa para garantizar su sostenibilidad a largo plazo y su capacidad para proporcionar un servicio de calidad a la comunidad.

La discrepancia entre los datos de la encuesta de "Aguas El Chuno EP" y el estudio de Arronte et al. (2019) destaca la importancia de mejorar la comunicación y la divulgación de información sobre los medios de pago disponibles para acceder a los servicios públicos. Es fundamental que las empresas públicas como "Aguas El Chuno EP" implementen estrategias efectivas para informar a los usuarios sobre las opciones de pago disponibles, garantizando así una mayor transparencia y facilitando el acceso equitativo a los servicios para todos los ciudadanos.

El estudio de Salgado (2021) destaca la importancia de evaluar la efectividad y la accesibilidad de las facilidades ofrecidas para pagar deudas por parte de las empresas públicas. Es fundamental que estas empresas revisen y mejoren sus procesos de pago para garantizar que sean accesibles y efectivos para todos los usuarios.

Conclusiones

El índice de la cartera vencida de la empresa “Aguas El Chuno EP” alcanza los \$ 80 000.00 dólares americanos y existen diversos usuarios que tienen deudas pendientes con esta entidad, debido a las políticas de la organización de la confidencialidad de sus estados financieros.

El impacto de la recaudación de la cartera vencida en la eficiencia de la empresa “Aguas El Chuno EP” demuestra que existen deficiencias en este proceso debido a que la mayoría de la población tiene problemas para acceder a los servicios de esta institución, además existe desconocimiento sobre los medios que se encuentran a disposición de la ciudadanía para cancelar sus deudas, también sobre las facilidades de pago que se ofrecen a los usuarios.

Referencias bibliográficas

- Alvarado, J. (2020). Acceso a los servicios de entidades estatales: Un estudio sobre el conocimiento de los medios disponibles. *Revista de Investigación Social*, 45(2), 213-228.
- Álvarez, E. (2019). La cobranza en tiempos de inteligencia artificial. <https://cognitiva.la/2019/04/30/cobranza-tiempos-inteligencia-artificial/>
- Arcos, S. (2017). Los procesos de crédito y cobranza y la cartera vencida del Banco Pichincha en la sucursal Ambato. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato].
- Arronte, J., García, M., y López, A. (2019). Medios de pago y desconocimiento: Un análisis en la empresa pública de electricidad de una localidad. *Revista de Economía y Finanzas*, 10(2), 45-58.
- Beltrán, J. M. (2018). *Indicadores de gestión*. 2da Edición. 3R Editores.
- Botero, M. y Peña, P. (2017). Calidad en el servicio: El cliente incógnito. *Suma Psicológica*, 13(2), 217-228. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134216870007>
- Cárdenas, F. (2022). Eficiencia y eficacia: diferencia y ejemplos de aplicación. Hubspot. <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Coronel, M. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6642>

- Constitución del Ecuador. (2008). Capítulo Sexto Trabajo y Producción. Art. 315.
- Gitman Lawrence, J., y Zutter Chard, J. (2018). Principios de la Administración Financiera. Pearson.
- Haro, G. (2018). Estrategias de recuperación de cartera vencida de la Empresa EPAP del cantón Pueblo viejo. [Tesis, Universidad Autónoma de los Andes].
- Llamosas, B. (2018). Acceso a los servicios de salud y satisfacción de las personas con discapacidad atendidas en el Hospital San José del Callao, Perú – 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14804>
- Monar Morejón, K., Carrera Naranjo, C., Pérez Hidalgo, J., y Ronquillo Bolaños, C. (2022). Desempeño de las empresas públicas del Gobierno Municipal de Santo Domingo, Ecuador. Revista Científica Mundo Recursivo, 5(3), 195-209. <https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/176>
- Pineda, E. (2016). ¿Elefantes blancos o caballos de fuerza? Dos medidas para dinamizar las empresas públicas. <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/medidas-para-dinamizar-las-empresas-publicas/>
- Ramírez, G., Magaña, E. y Ojeda, N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. Trascender, contabilidad y gestión, 7(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Espacios, 39(6). <https://investigacion.upb.edu.co/es/publications/efectividad-eficacia-y-eficiencia-en-equipos-de-trabajo>
- Romero, L. (2021). Percepción del cobro de deudas en una empresa de servicios: Un análisis de una población encuestada. Revista de Administración y Finanzas, 8(1), 112-125.
- Salgado, R. (2021). Dificultades en procesos de cancelación de deudas: Un estudio de caso en una población encuestada. Investigación Económica, 15(3), 78-91.
- Sandoval, M. (2018). Importancia de la eficiencia de personal en las empresas. <https://elsolweb.tv/importancia-de-la-eficiencia-de-personal-en-las-empresas/>
- Torres Huamán, G., y Quiñónez Ordóñez, G. (2018). Impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa agraria cafetera Chanchamayo Highland Coffe SAC.