



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

Factores que afectan la producción y la rentabilidad de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, EMSABA – EP.

EGRESADA:

Valeria Rosario Silva Veas

TUTOR:

ING. Rosendo Arnaldo Gil Avilez, MAE

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, EMSABA – EP, es una entidad que tiene como razón de ser la gestión y abastecimiento de los servicios básicos y cuya principal actividad económica se basa en la prestación de servicios por agua potable la cual es distribuida a todos los usuarios de las zonas urbanas y rurales del territorio babahoyense.

El agua al ser un elemento indispensable para la vida y que es usada en las actividades diarias de los seres humanos, debe procesarse y proveerse con los mejores estándares de calidad con el fin de brindar un excelente servicio a los usuarios logrando así satisfacer sus necesidades, sin embargo dentro de la empresa existen inconvenientes en el suministro del servicio debido a que en ocasiones el agua potable que llega a los usuarios no cumple con un buen nivel de calidad lo que provoca malestar e inconformidad.

EMSABA – EP al ser una empresa que oferta de manera masiva el servicio de agua potable a la ciudadanía lo que espera es obtener un buen nivel de ganancias por el servicio prestado, sin embargo las utilidades de la misma representan un limitante para realizar inversiones que permitan mejorar la calidad del servicio, haciendo que se vean afectadas la producción y la rentabilidad de la empresa, por lo tanto el objetivo o propósito de la investigación es identificar los diversos factores que inciden en este problema.

El presente estudio de caso se enmarca en la sublínea de investigación de producción y competitividad, además de elaborarse mediante la metodología de investigación cualitativa que

es de mucha utilidad en la identificación y análisis de múltiples problemas, el cual va a proporcionar y detallar información relevante en la realización del estudio de caso planteado.

El tipo de investigación a llevar a cabo es el descriptivo, el cual permitirá describir los problemas que suscitan dentro de la empresa y exploratorio debido a que se desea indagar más sobre hechos poco abordados o estudiados.

Así mismo para la elaboración de este estudio de caso se hace uso del método de investigación analítico que permite conocer o analizar cuáles son las causas y efectos de los problemas a tratar y el método sintético debido a que se realizará una redacción y extracción de las situaciones más importantes de los referentes teóricos analizados.

La técnica empleada en la realización de la investigación es la entrevista utilizando como instrumento de recolección de información la ficha de entrevista, la cual será dirigida al Subgerente Financiero de EMSABA – EP.

DESARROLLO

La Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, EMSABA - EP, de la ciudad de Babahoyo, ubicada en el edificio del G.A.D Municipal en las calles General Barona y Calderón CC Guillermo Baquerizo 1er Piso, tiene como principal actividad económica la prestación de servicios por agua potable, así como la gestión de servicios de alcantarillado sanitario, control de inundaciones y manejo de desechos sólidos, en las zonas urbanas y rurales del territorio babahoyense.

Esta empresa nació en 1985 como Proyecto de Desarrollo Urbano de Babahoyo con el propósito de que mediante estudios técnicos y obras dar solución a los problemas que suscitaban en cuanto a la precaria situación de la prestación de los servicios básicos, luego con el transcurso de los años para gestionar de manera administrativa, financiera y productiva las funciones y servicios, el Concejo Municipal de Babahoyo de aquel entonces decidió crear mediante Ordenanza Municipal el 31 de julio de 1995 la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, EMSABA – EP.

La estructura organizacional de EMSABA – EP se encuentra conformada por una máxima autoridad ejercida por el Directorio de la empresa constituido por el Alcalde del cantón, y un delegado por parte del Concejo Cantonal, del Colegio de Profesionales y del Distrito Provincial de Salud, seguido por el Gerente General quien además de hacer la función de secretario en el Directorio, es el representante legal de la empresa y responsable de su administración y por último se encuentran las subgerencias Administrativa, Financiera y Técnica, en las cuales se encuentran laborando actualmente 131 personas.

Gran parte de los ingresos de EMSABA – EP provienen de las tasas que los ciudadanos cancelan por los servicios relacionados con el agua potable, por lo que este servicio según la (Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014), en su art. 57 indica que: “El derecho humano al agua es el derecho de todas las personas a disponer de agua limpia, suficiente, salubre, aceptable, accesible y asequible para el uso personal y doméstico en cantidad, calidad, continuidad y cobertura” (p. 15).

De acuerdo al artículo expuesto en el párrafo anterior este servicio debe ser distribuido en óptimas condiciones con el propósito de lograr satisfacción en los usuarios, sin embargo en algunas ocasiones no ocurre debido a que el agua que suele llegar a los usuarios es de mínima calidad, generando en ellos malestar e inconformidad y un desprestigio para la empresa y las autoridades pertinentes.

EMSABA – EP al ser una empresa que se dedica a la producción y distribución masiva del servicio de agua potable, lo que busca como toda entidad es obtener utilidades por el servicio prestado, no obstante los niveles de ingresos esperados no van en relación a lo que buscan percibir, haciendo que se vean afectadas la producción y la rentabilidad de la empresa, aspectos que dentro de la misma guardan estrecha relación, es por ello que en el desarrollo de este trabajo de investigación se buscará determinar y describir los factores que inciden en este problema.

El departamento técnico es el encargado de gestionar el tratamiento del agua y control de calidad de la misma, cerciorándose que se encuentre en óptimas condiciones de uso y que no existan anomalías en cada uno de los procesos respectivos, ya que al trabajar con organismos reguladores del Estado como el SENAGUA, ARCA, ARCSA y Empresa Pública del Control del

Agua se debe ofrecer en la mejor manera posible un servicio de calidad que contribuya al correcto suministro del líquido vital a toda la ciudadanía.

Se entiende como producción al conjunto de actividades que se llevan a cabo en una organización, las cuales tienen como propósito lograr la satisfacción de las necesidades de los usuarios finales que estén interesados en adquirir uno o más bienes o servicios que se desarrollan dentro de la misma. (Cuatrecasas Arbós, 2012).

El proceso de producción que se lleva a cabo para transformar el agua en estado natural a agua apta para el consumo humano se denomina potabilización. Dentro de las plantas de potabilización se llevan a cabo los procesos necesarios para quitar las impurezas y eliminar cualquier microorganismo, convirtiendo así el agua común en agua potable. (Muñoz Camacho & Grau Ríos, 2013).

EMSABA - EP desarrolla este proceso en su planta de tratamiento de agua potable, en la cual se realizan una serie de actividades que están dentro de las normas establecidas por los entes reguladores como: captación donde el agua es extraída de macro pozos profundos por medio de bombas electro sumergibles, aireación para eliminar el mal olor, cloración para purificar el agua y eliminar cualquier tipo de microorganismos dañinos, almacenamiento en el tanque elevado y distribución con la finalidad de entregar a los usuarios agua apta para el consumo.

En dicho proceso de producción al momento de la captación del agua, las bombas acarrear minerales propios de los macro pozos profundos los cuales al no realizarse de forma eficaz el proceso de separar los minerales pesados, llamado filtración o floculación provocan que las

tuberías se llenen de viscosidades microscópicas que son una mezcla de elementos como el hierro, manganeso y agua, por lo que debido a la presión con la que es distribuido el líquido vital, este material suele confundirse con tierra o arena, y por consiguiente esta situación provoca que en ocasiones los usuarios muestren insatisfacción por el servicio prestado.

Cabe mencionar que la empresa se encuentra en la capacidad de otorgar a la ciudadanía agua en cantidad, más no de calidad. Esto quiere decir que la falta de inversión en los procesos que se llevan a cabo no impide tener el volumen de agua necesaria para cubrir toda la demanda de los usuarios del territorio babahoyense, pero el gran inconveniente que la empresa tiene es que no ha podido mejorar la calidad del agua suministrada debido a la falta de tecnificación moderna que permita mejorar las actividades que se desarrollan para la potabilización.

La empresa en la actualidad cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de producción del agua potable, mismos que reciben su respectivo mantenimiento pero sin embargo algunos de ellos necesitan ser mejorados, situación que para los funcionarios resulta complicada de realizar debido a la ajustada capacidad de inversión que posee la institución.

Las empresas y organizaciones a través de la eficiente administración de los servicios logra aumentar sus ingresos y mantener una buena imagen corporativa, esto se logra a través de la innovación constante de los servicios que se ofrecen y que sirven para mantener usuarios satisfechos. (Prieto Herrera, 2014).

Para contrarrestar los problemas que en ocasiones se dan por la calidad en el servicio de agua potable el G.A.D Municipal de Babahoyo en conjunto con EMSABA – EP tienen planificado un

proyecto el cual consiste en instalar filtros y maquinarias en la planta potabilizadora de agua para poder mejorar el proceso de filtración y así mismo la calidad del servicio, sin embargo para efectuar esta obra la empresa tiene presupuestado incurrir en un monto \$1.500.000 dólares pero no se cuenta con la capacidad económica para cubrir esa inversión por lo que una manera de llevar a cabo la realización de este plan sería a través de un financiamiento por parte del Banco del Estado, cabe recalcar que con este proyecto se mermarían los problemas con la calidad del agua en un 90%.

Si bien EMSABA – EP es una empresa sin fines de lucro, al incurrir en costos para abastecer a la población de los servicios básicos lo que espera a cambio es un buen nivel de ganancias en relación a lo producido para así tener rentabilidad que le permita llevar a cabo obras e invertir en tecnificación moderna que permita mejorar la calidad de los servicios en beneficio de la ciudadanía.

En muchas organizaciones la rentabilidad está asociada con la obtención de una utilidad o beneficio con el fin de lograr resultados económicos positivos que le permitan a la empresa ver su presente y futuro con optimismo, contribuyendo así a que se desarrollen con estabilidad y a mejorar a través del tiempo. (Faga, 2006).

Para tener conocimiento de la situación o el desempeño de las operaciones que se han llevado a cabo dentro de la empresa, es importante realizar un análisis comparando dos periodos consecutivos de los estados financieros. “El estudio de los cambios porcentuales en los estados financieros comparativos se denomina análisis horizontal” (Horngren, Harrison Jr., & Oliver, 2010, pág. 746).

Entonces para llevar a cabo el análisis horizontal de los estados financieros de EMSABA - EP se tomaron en cuenta los periodos 2016 y 2017 (véase en anexo 2), en los que se procedieron a hacer los cálculos respectivos para determinar la variación absoluta y la variación relativa donde se pudo determinar lo siguiente:

En el año 2017 la empresa presentó un aumento en sus ventas netas de \$155.477,77, es decir un 7% en comparación con el año 2016; sin embargo los costos de venta de la empresa para el año 2017 registraron un crecimiento de \$186.707,05 o del 11% en comparación con el año 2016; sin embargo la utilidad bruta presenta una disminución de \$31.229,28 o del -11% del año 2016 a 2017; esto indica que aunque las ventas por servicios prestados hayan incrementado de un periodo a otro, los costos en que se incurrieron superan este valor, lo cual influye en que la utilidad bruta presente una disminución.

Los gastos administrativos y de ventas en el año 2017 presentan un incremento de \$15.203,76, es decir del 2% en relación al año 2016; así como la utilidad operacional de la empresa que tiene un valor de incremento de \$46.433,04 o del 9% del año 2016 a 2017; esto quiere decir que los gastos de operación del área administrativa si bien aumentaron de un año al otro no influyen en la utilidad operacional la cual registra un aumento.

En el rubro de otros ingresos donde se registran las transferencias recibidas por parte del G.A.D Municipal de Babahoyo, se presentó del año 2016 a 2017 una disminución de \$3.346,83 lo cual porcentualmente representa un -0% debido a que no existe mucha diferencia en la variación; así mismo en los resultados financieros donde se registran los ingresos por intereses por mora y multas emitidas a los usuarios del año 2016 a 2017 se registra una disminución de

\$10.994,82 o del -24%; sin embargo en el rubro de otros egresos en el año 2017 se presentó un aumento de \$33.241,43 o del 23%; entonces esto quiere decir que de un periodo a otro los egresos resultaron más altos que los ingresos debido a depreciaciones de los bienes así como a deudas de cartera vencida.

En base a todos los valores antes indicados se determina que en la utilidad neta del año 2017 EMSABA – EP presentó una disminución de \$94.016,12, es decir del -71% en comparación al año 2016; entonces aunque la empresa no registra pérdida en el estado de resultados del periodo 2017 se puede evidenciar que las ganancias presentaron una considerable reducción lo que representa un limitante para realizar inversiones en obras y herramientas que contribuyan a mejorar los procesos que se llevan en el servicio de agua potable y por ende a mejorar la calidad de la misma, todo aquello se debe a una serie de factores que para efectos del estudio de caso serán descritos a continuación.

Uno de los factores que afecta a la rentabilidad de EMSABA – EP es el agua no contabilizada ANC. Este índice hace referencia al agua que es procesada en las plantas de potabilización y que no tiene concordancia con el volumen de agua consumido o facturado, dicho de otra manera se calcula como la diferencia entre el agua producida y el agua facturada. (García, 2017).

El agua no contabilizada es un problema que por años ha afectado a la producción y rentabilidad de la empresa, además cabe mencionar que según la información emitida por la subgerencia financiera, el porcentaje de agua no contabilizada registrado a nivel nacional es del

46% según estudios ejecutados por la Agencia de Regulación y Control del Agua, en los cuales EMSABA – EP se encuentra dentro de un porcentaje de pérdida del 30%.

EMSABA – EP por medio del departamento técnico lleva un control por el total de volumen de agua producida en su planta a través de la lectura que reflejan los macro medidores, sin embargo al momento de compararse con los valores facturados o recaudados por el departamento de tesorería, los ingresos esperados no concuerdan con el agua producida o distribuida.

El control es un elemento importante que contribuye al logro de los objetivos y metas que han sido trazados dentro de una organización, estos logros se dan a través de la gestión eficiente y eficaz de los recursos con los que se cuenta y del correcto desarrollo de las estrategias estipuladas. (Pérez-Carballo Veiga, 2013).

El problema del agua no contabilizada tiene varias causas siendo una de ellas la falta de micro medidores. EMSABA – EP trabaja con un sistema de micro medidores de agua los cuales ayudan a la empresa a tener un control sobre el agua que es consumida dentro del perímetro urbano, pero sin embargo estos monitoreos no pueden ser aplicados con mayor eficiencia en ciertas zonas rurales y zonas periféricas de la ciudad, donde el mayor índice de pérdidas se registran en los sectores que comprenden Paraíso Norte, Sol Brisa, además de algunas ciudadelas ubicadas en el By Pass.

En las empresas de servicio de agua potable, es de suma importancia utilizar sistemas de micro y macro medidores ya que mediante esta herramienta se puede tener una información más precisa sobre la producción y el consumo del agua, así como también tener un control más

exacto sobre las pérdidas, siendo este un factor que influye en los problemas de agua no contabilizada. (Salazar et al., 2016).

La falta de micro medición en estos sectores periféricos de la ciudad se debe a que aún no se han puesto en marcha obras de regeneración urbana en los mismos y a la mala condición de ciertos terrenos, pero sin embargo esta situación no impide que la ciudadanía asentada en estos lugares esté dotada del suministro de agua.

Los usuarios de estas zonas al no contar con sistemas de micro medidores cancelan mensualmente una tarifa básica de \$2.20, cantidad que no es rentable para la empresa debido a que por el escaso control que existe en la distribución del agua potable provoca que los ciudadanos consideren que pueden disponer del servicio en la forma que estimen pertinente o muchas veces tienden a desperdiciar muchas cantidades de agua de manera excesiva, dicho de otra manera la falta de los sistemas de micro medición trae como consecuencia que los usuarios consuman más de lo que pagan.

Los micro medidores de agua tienen un tiempo de vida útil de 5 a 6 años, sin embargo estos conforme son usados y por el tiempo transcurrido suelen presentar fallas a favor o en contra de los usuarios y de la empresa, por citar un ejemplo: se han presentado casos donde los usuarios han presentado quejas debido a que les ha tocado cancelar más sin haber hecho un consumo de agua en exceso debido a que las lecturas en los micro medidores reflejaban otros valores, y así mismo casos en los que estos solían marcar 1 metro cúbico de consumo mensual cuando lo mínimo que consume un usuario son 20 metros cúbicos generando así pérdidas para la empresa; es por ello que estos sistemas una vez detectada la falla deben cambiarse de inmediato.

Además según información emitida el subgerente financiero este problema es una de las prioridades a solucionar de EMSABA – EP, indicando que con la obtención de un buen nivel de ingresos, parte de estos se destinarían a la instalación de micro medidores a 5.209 usuarios que aún no cuentan con este sistema para así tener un mejor control del servicio y una justa facturación, siendo \$115.00 el costo aproximado de cada uno de estos sistemas.

Así mismo otra de las causas que inciden en el problema del agua no contabilizada es la cantidad de agua que en ocasiones se suele desperdiciar en los sistemas de distribución de la empresa. Dentro de estos sistemas se encuentran las instalaciones, equipos y estructuras que son construidos y operados como instrumentos que permiten proveer del servicio de agua potable a los usuarios residenciales y comerciales. (American Water Works Association, 2012).

Dentro de los sistemas de distribución se encuentran las tuberías las cuales son el medio por donde el agua potable es conducida a cada uno de los usuarios del territorio babahoyense, este mecanismo debido a factores como antigüedad o uso suelen presentar desgastes y rupturas en pequeña y gran proporción, siendo este problema una situación impredecible de detectar para la empresa, así mismo dentro de los motivos que influyen en que las tuberías presenten de daños se debe a la fuerza de presión con la que el agua potable es distribuida, así como también la falta de supervisión y eficiencia en el proceso de instalación de las mismas.

Esta situación se presenta con mayor frecuencia en las zonas periféricas de la ciudad que fueron mencionadas anteriormente y debido a las condiciones de los terrenos, las tuberías de los conductos de agua son bajas e inestables, por lo que para los técnicos de la empresa resulta

complejo detectar las fugas generando así que en la empresa existan faltantes en los ingresos por el nivel de líquido vital desperdiciado.

Otro motivo que influye en el problema del agua no contabilizada tiene que ver con una situación dolosa practicada por cierta parte de la ciudadanía que es el uso de conexiones clandestinas, que de cierta manera suele representar pérdidas para la empresa debido a que estos usuarios hacen consumo del servicio pero no cancelan por el mismo.

El uso de conexiones clandestinas representan un factor importante de pérdidas de agua y de ingresos para una organización las cuales repercuten en la capacidad de inversión de una empresa para llevar a cabo actividades de operación y de mantenimiento de los sistemas utilizados en los servicios de agua. (Carmona Pérez, 2013).

Esta mala práctica tiene mayor incidencia a realizarse en asentamientos de las zonas periféricas cuando un usuario no cancela los valores por los servicios prestados, por lo que la empresa para evitar que se siga haciendo uso del agua procede a realizar el corte del servicio, sin embargo esta situación provoca que el usuario para seguir abasteciéndose del líquido vital instale por cuenta propia tuberías o mangueras que se conecten a otras redes de agua.

En estos actos fraudulentos EMSABA – EP tiene especificadas sanciones con multas que van desde los \$120.00 dólares. La empresa cuenta con la tecnología y herramientas para descubrir donde se encuentra realizada la conexión clandestina, pero lo que no se puede comprobar es quien cometió el acto, sin embargo en ocasiones este problema no solo afecta a la empresa sino también al usuario responsable del predio al cual se dirige el servicio de agua que sin haber

realizado el uso es quien debe responder por los valores consumidos, los cuales muchos de estos se resisten a cancelar.

Además del agua no contabilizada también existe otro factor que afecta a la rentabilidad de EMSABA – EP la cual tiene que ver con los índices de cartera vencida. El término de cartera vencida se utiliza para hacer referencia al total de usuarios deudores de una empresa que por alguna circunstancia han presentado atrasos en el pago de sus obligaciones. (Ramírez Vega, 2016).

Los montos de cartera vencida representan un reto para EMSABA – EP al momento de recaudar estos valores y que según datos emitidos por el departamento financiero tienen un cantidad de \$1.800,000 dólares, el área comercial es la encargada de gestionar la recuperación de estos montos por medio de la tesorería, sin embargo la empresa no cuenta con un área de cobranza específica para llevar a cabo estos procesos, no obstante se están llevando a cabo gestiones para implementar este departamento.

Uno de los motivos que inciden en el problema de cartera vencida tiene que ver con los usuarios que al abandonar un domicilio o inquilinos que al terminar contratos de arrendamiento, dejan los micro medidores instalados y no informan a la empresa que desean prescindir de los servicios, por lo tanto así el usuario ya no haga consumo del agua potable, al no existir la notificación lo que hace el sistema dentro del predio es seguir generando rubros por control de inundaciones, comercialización y alcantarillado.

El proceso que sigue EMSABA – EP cuando un usuario no cancela los montos por los servicios prestados, en primer lugar es esperar a que transcurran dos meses de atraso para proceder a realizar el corte del servicio de agua e imponer una multa, transcurridos cuatro meses si la deuda continua sin ser cancelada se procede al retiro del medidor, aun así la deuda continuará vigente y con el tiempo se irán aumentando los valores debido a los intereses por mora, sin embargo pese a esa sanción muchos usuarios continúan sin cancelar por el servicio y recurren a hacer uso de las conexiones clandestinas.

Los montos de cartera vencida de la empresa se registran con mayor frecuencia en los sectores como Puerta Negra, La Ventura, entre otras ciudadelas del By Pass, donde se presenta dificultad para la recuperación de estos valores; en estos asentamientos algunos hogares ya cuentan con sistemas de micro medición, sin embargo debido a la poca costumbre de muchos usuarios de no pagar por el servicio de agua potable se atrasan o resisten a cancelar, con los argumentos de que el agua debe ser gratis o que no es de calidad.

La causa por la cual EMSABA – EP presenta dificultades al momento de hacer efectivas las recaudaciones se debe a la falta de cultura de algunos usuarios que adeudan a la empresa y que en gran parte se encuentran asentados en los sectores antes mencionados, ya que cuando los colaboradores de la empresa han procedido a realizar los cortes del servicio de agua o a notificar las deudas, dan testimonio de que han sido víctimas de intimidaciones provocando que opten por retirarse de dichos lugares, pero sin embargo al no dejar suspendido el servicio de agua potable, los usuarios continúan con el consumo del líquido vital y por ende se continúa aumentando la deuda.

Entonces al continuar aumentando las deudas pendientes por parte de los usuarios, EMSABA – EP tiene especificado la utilización del recurso de juicio de coactiva con el fin de recuperar los valores de cartera vencida, aun así la empresa solo logra recaudar pocos montos debido a que las gestiones que se realizan para llegar a estas instancias y hacer efectivos los cobros no han sido eficientes.

Para poder brindar un servicio de calidad se debe tener en cuenta que los colaboradores de la empresa deben estar motivados laboralmente con el fin de que estos desempeñen sus funciones de una manera eficiente y eficaz. En todos los niveles jerárquicos de una organización, para mantener colaboradores motivados que desarrollen sus actividades con entrega y entusiasmo, se debe dar importancia no solo a los objetivos organizacionales sino también a los objetivos personales de cada individuo. (Martínez Guillén, 2012).

La capacidad económica de EMSABA – EP además de ser un limitante para realizar inversiones también influye en los sueldos y salarios de los operarios, la empresa está consciente de que estos colaboradores deben recibir un incremento de salario por las actividades forzosas y riesgos que conlleva su trabajo, y al no existir este incentivo al final esta situación va a repercutir en la calidad del servicio, ya que no podrían llevar a cabo sus actividades con motivación y de manera eficiente.

Una vez reflejado los resultados que muestra el ajustado nivel de utilidades de la empresa EMSABA – EP es posible decir que si no se presta atención en la implementación y desarrollo de tecnologías modernas así como en las destrezas del personal administrativo y de mantenimiento, resultaría una tarea difícil poder mejorar la productividad y la calidad de los

servicios que ofrece la empresa. La productividad se lleva a cabo por medio del uso de los recursos humanos, tecnológicos, materiales entre otros, con el fin de producir de manera masiva bienes o servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios. (López Herrera, 2013).

Entonces el mayor inconveniente que incide en la prestación de los servicios de EMSABA – EP es la inadecuada comunicación bipartita que tiene la empresa con los usuarios, ya que si no se encuentra el canal adecuado para transmitir de manera eficiente todos los problemas que ocurren dentro de la empresa no se podrá contribuir en gran medida a elevar el nivel de conciencia de ciertos ciudadanos que incurren en malas prácticas en el pago del servicio. La importancia de implementar la comunicación como estrategia, se debe a que esta le brinda la capacidad a la organización para superar cualquier tipo de dificultad, sea esta interna o externa. (Morató, 2016).

También queda por parte de los usuarios del territorio babahoyense tener en cuenta que así como se exige un buen servicio, también se debe ayudar crear conciencia sobre el daño que se causa no solo a la empresa sino a la comunidad en general el no pagar por el agua que se consume, al hacer uso de conexiones clandestinas y demás factores, que muchas veces por falta de cultura hacen que no se pueda mantener y mejorar este servicio básico.

CONCLUSIÓN

Al elaborar el presente estudio de caso en la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo, EMSABA – EP y al indagar en los factores que afectan a la producción y rentabilidad se concluye que para la empresa resulta complicado cumplir con sus objetivos establecidos debido a las pérdidas económicas provocadas por factores como el agua no contabilizada además de las deudas vencidas de personas que se abstienen a pagar por los servicios brindados, por lo tanto todas estas situaciones contribuyen a que se presente disminución de las utilidades de la misma.

EMSABA – EP no registra déficit en sus estados de resultados sin embargo la ajustada capacidad económica de la empresa hace que esta se vea limitada en realizar obras e inversiones que permitan tener un mayor control de su producción de agua así como modernizar los procesos que se llevan a cabo para mejorar la calidad del servicio debido a que los precios en que se deben incurrir superan al nivel de utilidades que percibe la misma.

Los problemas que afectan a EMSABA – EP son de responsabilidad compartida debido a que dependen tanto del nivel de conciencia de la ciudadanía babahoyense que hace uso de los

servicios básicos y de la gestión que se lleva a cabo por parte de los funcionarios para aumentar su nivel de ingresos.

BIBLIOGRAFÍA

American Water Works Association. (2012). *Planificación ante emergencias para empresas de servicios de agua: M19* (Cuarta). Estados Unidos de América: American Water Works Association.

Carmona Pérez, R. (2013). *Diseño y construcción de alcantarillados sanitario, pluvial y drenaje en carreteras*. (Primera). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Cuatrecasas Arbós, L. (2012). *Organización de la producción y dirección de operaciones: Sistemas actuales de gestión eficiente y competitiva*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Faga, H. A. (2006). *Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales*. (Segunda). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, Pub. L. No. 305 (2014). Recuperado de <https://www.agua.gob.ec/ley-de-aguas/>

López Herrera, J. (2013). *+Productividad*. Estados Unidos de América: Palibrio LLC.

Muñoz Camacho, E., & Grau Ríos, M. (2013). *Ingeniería química*. Madrid: Editorial UNED.

Martínez Guillén, M. del C. (2012). *Motivación: La gestión empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Morató, J. (2016). *La comunicación corporativa* (Primera). Barcelona: Editorial UOC.

Prieto Herrera, J. E. P. (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos* (Tercera). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Salazar, A., America, L., Pineda, N., Loera, E., Haro, N., Moreno, J., ... Pérez, G. (2016). *Fugas de agua y dinero: Factores político-institucionales que inciden en el desempeño de los organismos operadores de agua potable en México* (Primera). Hermosillo, Sonora, México: El Colegio de Sonora.

Pérez-Carballo Veiga, J. F. (2013). *Control de gestión empresarial* (Octava). Madrid: ESIC Editorial.

García, J. (16 de Agosto de 2017). *Panamá América*. Obtenido de <https://www.panamaamerica.com.pa/opinion/agua-no-contabilizada-problema-primario-por-resolver-1080328>

Horngren, C., Harrison Jr., W., & Oliver, M. (2010). *Contabilidad* (Octava ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN.

Ramírez Vega, J. A. (26 de Julio de 2016). *SoyConta Innovación Contable*. Obtenido de <https://www.soyconta.mx/que-es-la-cartera-vencida/>

ANEXOS

ANEXO N° 1.

Ficha de entrevista realizada al Subgerente Financiero de EMSABA – EP.

1. ¿La empresa cuenta con los recursos necesarios para la eficiente prestación de los servicios?
2. ¿Los procesos que se llevan a cabo en la producción del agua potable son adecuados?
3. ¿La empresa está cumpliendo con los objetivos estipulados?
4. ¿Los ingresos con los que cuenta la empresa son suficientes para la prestación de los servicios?
5. ¿Cuáles son los factores que usted considera que afectan a la rentabilidad de la empresa?
6. ¿Existe un control adecuado de la producción y de los ingresos de la empresa?
7. ¿Se han implementado gestiones que contribuyan a mejorar el nivel de ingresos de la empresa?
8. ¿Existe una adecuada comunicación entre la empresa y los usuarios?

ANEXO N° 2.

Análisis horizontal de los estados de resultados.

EMSABA EMPRESA PÚBLICA
ESTADO DE RESULTADOS

DESCRIPCIÓN	AÑOS		ANÁLISIS HORIZONTAL		
	2016	2017	Variación absoluta	Variación relativa	
VENTAS NETAS	1.925.494,17	2.080.971,94	155.477,77	7%	▲
Costo de ventas	-1.647.334,29	-1.834.041,34	-186.707,05	11%	▲
UTILIDAD BRUTA	278.159,88	246.930,60	-31.229,28	-11%	▼
Gastos de administración y ventas	-814.843,33	-830.047,09	15.203,76	2%	▲
UTILIDAD OPERACIONAL	-536.683,45	-583.116,49	46.433,04	9%	▲
Otros ingresos	765.792,25	762.445,42	-3.346,83	-0%	
Resultados financieros	46.594,27	35.599,45	-10.994,82	-24%	▼
Otros egresos	-144.064,76	-177.306,19	-33.241,43	23%	▲
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	131.638,31	37.622,19	-94.016,12	-71%	▼
Impuestos	0,00	0,00	0,00		
UTILIDAD NETA	131.638,31	37.622,19	-94.016,12	-71%	▼

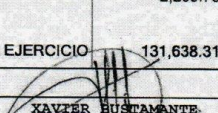
Análisis periodos 2016 – 2017


ANEXO N° 3.

Estados de Resultados de EMSABA – EP

Código	Descripción	
	RESULTADO DE EXPLOTACION	278,159.88
6.2.4.02.	VENTAS DE PRODUCTOS Y MATERIALES	292,820.05
6.2.4.03.	VENTAS NO INDUSTRIALES	1,632,674.12
6.3.8.03.	COSTO DE VENTAS DE NO INDUSTRIALES	-1,647,334.29
	RESULTADO DE OPERACION	-814,843.33
6.2.3.01.	TASAS GENERALES	428,315.69
6.3.1.53.	INVERSIONES EN BIENES NACIONALES DE USO PÚBLICO	-367,098.68
6.3.1.54.	INVERSIONES EN EXISTENCIAS NACIONALES DE USO PÚBLICO	-63,801.99
6.3.3.01.	REMUNERACIONES BÁSICAS	-475,045.52
6.3.3.02.	REMUNERACIONES BASICAS	-58,116.66
6.3.3.05.	REMUNERACIONES TEMPORALES	-4,868.79
6.3.3.06.	APORTES PATRONALES A LA SEGURIDAD SOCIAL	-90,286.62
6.3.3.07.	INDEMNIZACIONES	-3,936.15
6.3.4.01.	SERVICIOS BÁSICOS	-18,582.29
6.3.4.02.	SERVICIOS GENERALES	-33,710.23
6.3.4.04.	INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	-1,230.00
6.3.4.06.	CONTRATACIÓN DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES	-30,351.40
6.3.4.07.	GASTOS EN INFORMÁTICA	-4,255.90
6.3.4.08.	BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	-32,073.91
6.3.4.45.	BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES	-282.72
6.3.5.01.	IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	-1,088.54
6.3.5.04.	SEGUROS, COMISIONES FINANCIERAS Y OTROS	-56,953.62
6.3.5.05.	DIETAS	-1,476.00
	TRANSFERENCIAS NETAS	742,693.87
6.2.6.01.	TRANSFERENCIAS CORRIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	25,320.00
6.2.6.21.	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL DEL SECTOR PÚBLICO	741,819.16
6.3.6.01.	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PÚBLICO	-24,445.29
	RESULTADO FINANCIERO	46,594.27
6.2.5.01.	RENTAS DE INVERSIONES	1.19
6.2.5.02.	RENTAS DE ARRENDAMIENTO DE BIENES	7,798.00
6.2.5.03.	INTERES POR MORA	3,745.49
6.2.5.04.	MULTAS	35,049.59
	OTROS INGRESOS Y GASTOS	-120,966.38
6.2.5.24.	OTROS INGRESOS NO CLASIFICADOS	23,098.38
6.3.8.51.	DEPRECIACION BIENES DE ADMINISTRACION	-107,965.05
6.3.8.52.	DEPRECIACION BIENES DE INVERSION	-33,799.96
6.3.9.53.	AJUSTES DE EJERCICIOS ANTERIORES	-2,299.75
	RESULTADO DEL EJERCICIO	131,638.31


MARIANA CONFORME WONG
 Contadora General


XAVIER BUSTAMANTE
 Subgerente Financiero

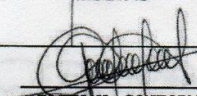

RAMON ESCOBAR MENENDEZ
 Gerente General





EMSABA EMPRESA PUBLICA ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de Diciembre del 2017

Cuentas	Denominación	Año Vigente
	RESULTADO DE EXPLOTACION	246,930.60
6.2.4.02.	VENTAS DE PRODUCTOS Y MATERIALES	401,191.40
6.2.4.03.	VENTAS NO INDUSTRIALES	1,679,780.54
6.3.8.03.	COSTO DE VENTAS DE NO INDUSTRIALES	-1,834,041.34
	RESULTADO DE OPERACION	-830,047.09
6.2.3.01.	TASAS GENERALES	462,293.22
6.3.1.53.	INVERSIONES EN BIENES NACIONALES DE USO PÚBLICO	-315,149.33
6.3.1.54.	INVERSIONES EN EXISTENCIAS NACIONALES DE USO PÚBLICO	-83,700.59
6.3.3.01.	REMUNERACIONES BÁSICAS	-496,192.39
6.3.3.02.	REMUNERACIONES BASICAS	-58,890.69
6.3.3.05.	REMUNERACIONES TEMPORALES	-5,094.81
6.3.3.06.	APORTES PATRONALES A LA SEGURIDAD SOCIAL	-96,459.12
6.3.3.07.	INDEMNIZACIONES	-9,630.98
6.3.4.01.	SERVICIOS BÁSICOS	-19,866.74
6.3.4.02.	SERVICIOS GENERALES	-34,760.65
6.3.4.03.	TRASLADOS, INSTALACIONES VIÁTICOS Y SUBSISTENCIAS	-267.92
6.3.4.04.	INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	-4,060.12
6.3.4.06.	CONTRATACIÓN DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES	-65,694.56
6.3.4.07.	GASTOS EN INFORMÁTICA	-4,530.35
6.3.4.08.	BIENES DE USO Y CONSUMO CORRIENTE	-25,371.85
6.3.4.45.	BIENES MUEBLES NO DEPRECIABLES	-1,743.18
6.3.5.01.	IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES	-758.34
6.3.5.04.	SEGUROS, COMISIONES FINANCIERAS Y OTROS	-69,318.69
6.3.5.05.	DIETAS	-850.00
	TRANSFERENCIAS NETAS	746,395.01
6.2.6.01.	TRANSFERENCIAS CORRIENTES DEL SECTOR PÚBLICO	25,320.00
6.2.6.21.	TRANSFERENCIAS DE CAPITAL DEL SECTOR PÚBLICO	741,818.24
6.3.6.01.	TRANSFERENCIAS CORRIENTES AL SECTOR PÚBLICO	-20,743.23
	RESULTADO FINANCIERO	35,599.45
6.2.5.01.	RENTAS DE INVERSIONES	1.04
6.2.5.02.	RENTAS DE ARRENDAMIENTO DE BIENES	4,480.00
6.2.5.03.	INTERES POR MORA	3,297.63
6.2.5.04.	MULTAS	27,820.78


TATIANA CONFORME WONG
Contadora General


XAVIER BUSTAMANTE
Subgerente Financiero


ERIKA MARTINEZ
Gerente General (e)

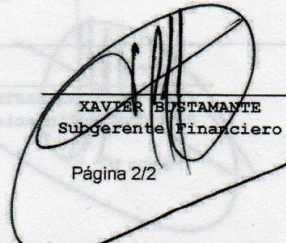



**EMSABA EMPRESA PUBLICA
ESTADO DE RESULTADOS**

Al 31 de Diciembre del 2017

Cuentas	Denominación	Año Vigente
	OTROS INGRESOS Y GASTOS	-161,255.78
6.2.5.24.	OTROS INGRESOS NO CLASIFICADOS	16,050.41
6.3.8.51.	DEPRECIACION BIENES DE ADMINISTRACION	-109,385.85
6.3.8.52.	DEPRECIACION BIENES DE INVERSION	-62,255.53
6.3.9.53.	AJUSTES DE EJERCICIOS ANTERIORES	-5,664.81
	RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	37,622.19


TATIANA CONFORME WONG
 Contadora General


XAVIER BUSTAMANTE
 Subgerente Financiero


ERIKA MARTINEZ
 Gerente General (e)

ANEXO N° 4.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

Babahoyo Julio 31, 2018
D-FAFI-1182-2018

Economista
Xavier Bustamante Arias
**SUBGERENTE FINANCIERO DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE
SANEAMIENTO AMBIENTAL DE BABAHOYO EMSABA-EP.**
Presente.-

De mi consideración:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Por las razones antes expuestas le solicito de la manera más comedida brinde la oportunidad de realizar un **Estudio de Caso o una Estructura Práctica en la empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo EMSABA-EP**, para que la egresada **SILVA VEAS VALERIA ROSARIO** pueda elaborar documento para la obtención de su título en la Carrera de Ingeniería Comercial de esta Facultad.

De poder contar con su aprobación, reitero el agradecimiento institucional y personal por la valiosa colaboración que nos brinda.

Atentamente,


Ing. José Sandoya Villafuerte MAE
DECANO



SUBGERENCIA FINANCIERA
EMSABA
02 AGO 2018
Xavier Bustamante
RECIBIDO

11:40