



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

TEMA:

DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA LA RECAUDACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA - EMAPAST EP DE LA CIUDAD DE PUYO, PROVINCIA DE PASTAZA, PERÍODO 2015.

AUTORA:

JESSICA PATRICIA SANTAMARÍA GUALINGA

PUYO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Srta. Jessica Patricia Santamaría Gualinga, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante
DIRECTOR

Ing. Ricardo Gabriel Guerrero González
MIEMBRO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Jessica Patricia Santamaría Gualinga, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de julio del 2016

Jessica Patricia Santamaría Gualinga
C.C. 1600521023

DEDICATORIA

La presente Tesis dedico con fé a Dios por darme la vida, sabiduría, salud y mucha fortaleza, para poder alcanzar mi meta tan anhelada. A mi querida hija Karol Marely por haber comprendido las horas ausentes, el poco tiempo de haber compartido junto a ti, en mi veía la preocupación de compartir más tiempo juntas, ahora es un reto que lo hemos logrado para culminar con mi carrera. A mi segunda Madre Sra. Amelia Montalvo por haberme permitido ser parte de su vida, convertirse en un pilar fundamental, pese a muchos barreras que se han presentado, sus consejos apoyo incondicional han sido la fuerza para retomar y llegar a culminar con mi meta. Para ustedes este esfuerzo, ya que sin ustedes, no hubiese podido alcanzar mi meta, porque son la inspiración de mi vida.

Jessica

AGRADECIMIENTO

Un eterno agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo la cual abrió sus puertas a jóvenes como yo, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza.

Esta Tesis es el resultado del esfuerzo de la Empresa que me colaboró con toda la información necesaria para cumplir este objetivo y a todas las personas que de una u otra manera han colaborado con el desarrollo de esta investigación, la cual ha finalizado llenando todas las expectativas propuestas.

A mi familia en especial mi Madre a mis hermanos Anita, Karen, Marlon, y Michell quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.

Jessica

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice General.....	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Ilustraciones	ix
Índice de Anexos	x
Resumen Ejecutivo	xi
Summary.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema.....	5
1.1.2 Delimitación del Problema	5
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.1.1 Antecedentes históricos	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Estrategias para la recaudación.....	8
2.2.1.1 Empresa	8
2.2.1.2 Administración.....	9
2.2.1.3 Gestión financiera y administrativa	9
2.2.1.4 La recaudación.....	10
2.2.1.5 Definición de estrategia	11
2.2.1.6 La calidad de servicio	12

2.2.1.7	Gestión del cambio	12
2.2.1.8	Cuentas por cobrar	13
2.2.2	Cartera vencida	16
2.2.2.1	Definición	16
2.2.2.2	Calificación de cartera	16
2.2.2.3	Cartera problemática.....	17
2.2.2.4	Cartera vigente.....	17
2.2.2.5	Castigo	17
2.2.2.6	Cobranza	18
2.2.2.7	Liquidez	18
2.2.2.8	Rentabilidad	18
2.2.2.9	Productividad	19
2.2.2.10	Endeudamiento	19
2.3	IDEA A DEFENDER	20
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		21
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.1.1	Enfoque	21
3.1.2	Bibliográfica - documental	21
3.1.3	De campo	22
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.2.1	Investigación exploratoria.....	22
3.2.2	Investigación descriptiva	22
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
3.3.1	Población	23
3.3.2	Muestra	23
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	24
3.4.1	Métodos	24
3.4.1.1	Analítico.....	24
3.4.1.2	Sintético	24
3.4.1.3	Histórico.....	24
3.4.1.4	Inductivo	25
3.4.2	Técnicas	25
3.4.3	Instrumentos.....	25
3.5	RESULTADOS	26

3.5.1	Encuesta a los clientes con cartera vencida	26
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		36
4.1	TÍTULO	36
4.1.1	Antecedentes de la propuesta.....	36
4.1.2	Justificación	37
4.1.5	La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.....	40
4.1.3	Fundamentación.....	44
4.1.4	Objetivos.....	44
4.1.4.1	General	44
4.1.4.2	Específicos	44
4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	45
4.2.1	Estrategia No. 1: Actualización del catastro.....	45
4.2.1.1	Antecedentes	45
4.2.2	Estrategia No. 2: Recaudación.....	50
4.2.2.1	Antecedentes	50
CONCLUSIONES		55
RECOMENDACIONES.....		56
BIBLIOGRAFÍA		57
ANEXOS		59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	23
Tabla 2: Calificación del servicio que brinda EMAPAS EP	26
Tabla 3: Periodicidad de pago por consumo de agua	27
Tabla 4: El pago está acorde por el servicio recibido	28
Tabla 5: Disposición de pago empleando otros medios	29
Tabla 6: Qué medios desearía utilizar para cumplir sus pagos.....	30
Tabla 7: Qué instituciones financieras se debería convenir para pagos de agua	31
Tabla 8: Aspectos a mejorar en ventanilla.....	32
Tabla 9: Con qué periodicidad un funcionario realiza lectura del medidor.....	33
Tabla 10: Le han informado las tarifas aplicadas para el pago de agua potable.....	34
Tabla 11: Incentiva en su hogar la importancia y el cuidado del agua potable	35
Tabla 12: Planilla censal	46
Tabla 13: Montos, períodos y total clientes beneficiarios de la renegociación	52
Tabla 14: Tareas de cobro a los clientes con cartera vencida.....	52
Tabla 15: Costo notificaciones y reunión taller	53

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Calificación del servicio que brinda EMAPAST EP.....	26
Ilustración 2:Periodicidad de pago por consumo de agua	27
Ilustración 3: El pago está acorde por el servicio recibido	28
Ilustración 4: Disposición de pago empleando otros medios	29
Ilustración 5: Qué medios desearía utilizar para cumplir sus pagos.....	30
Ilustración 6: Qué instituciones financieras se debería convenir para pagos de agua	31
Ilustración 7: Aspectos a mejorar en ventanilla.....	32
Ilustración 8: Con qué periodicidad un funcionario realiza lectura del medidor.....	33
Ilustración 9: Le han informado las tarifas aplicadas para el pago de agua potable.....	34
Ilustración 10: Incentiva en su hogar la importancia y el cuidado del agua potable	35

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta a los clientes externos de EMAPAST-EP de la ciudad de Puyo	59
Anexo 2: Fotografías EMAPAST-EP	62

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se orienta en el diseño de estrategias para la recaudación de cartera vencida en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza “EMAPAST EP”, se refleja como un problema en los estados financieros la falta de liquidez, donde el volumen de recaudación no cubre el plan anual presupuestario (PPA) mismo que arrastra al plan operativo anual (POA) afectando de esta forma la operación, mantenimiento y nuevas inversiones. Permitiendo conocer de primera mano la realidad recopilando la información directa de la Dirección Comercial del área de cartera y cobranza. La cartera vencida al 31 de Diciembre del año 2015 es de \$ 233 019,91; lo que representa el (96,21%) del total de los clientes agrupados con estos montos. La Empresa con el firme propósito de lograr la recuperación de la cartera vencida, deberá actualizar el catastro, utilizando un formato diseñado para el efecto, estrategia de recaudación mediante el acercamiento y concientización con los clientes en la importancia de honrar las deudas como en un atractivo plan de pago mensualizado. Por ello el proyecto pretende aportar con estrategias basados en los medios y recursos que actualmente la empresa dispone para lograr la estabilización financiera de la institución y reducir la tasa de morosidad que está en el 28,48% por cuanto permitirá que la empresa, recupere su capacidad operativa financiera, lo que apoyará al cumplimiento de los trabajos y ampliar los horizontes de los servicios en sectores de la comunidad, al mismo tiempo que fortalece la confianza de los clientes por recibir servicios a tiempo de buena calidad.

Palabras Claves: DISEÑO DE ESTRATEGIAS, CARTERA VENCIDA, CLIENTES, RECAUDACIÓN.

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

SUMMARY

The present research focuses on designing strategies for the collection of nonperforming loans in the Municipal Public Enterprise for Water and Sewage of Pastaza “EMAPAST EP”, reflected as a problem in the financial statements, the lack liquidity, where the volume of collection does not cover the annual budgetary bread (PPA), which dragging the annual operating plan (POA), thereby affecting the operation, maintenance, and new investments. Allowing know first- hand the reality, gathering information of the Direction Commercial Management of portfolio and collection area. The Nonperforming loans at December 31, 2015, it is \$ 233,019.91; which represents the 96.21% of total customers grouped with these amounts. The company with the firm intention of achieving recovery of nonperforming loans must update the registry, using a format designed for the effect, strategy by bringing, the awareness with customers and the importance of honoring their debts with an attractive plan montly installment. Therefore, the project aims to provide strategies based on the means and resources actually the company has to achieve financial stability of the institution and reducing the delinquency rate that is in 28.48%, as it will allow the company recovers its financial operational capacity what support the implementation of the work and broaden the horizons of services in sectors of the community, at the same time allow the company recovers its financial operational capacity wath support the emplementation of the work and broaden the horizons of services in sectors of the community, at the same time that wich strengthens the trust of customers receive services quality time.

Clue Words: DESIGN STRATEGIES, NONPERFORMING LOANS, CUSTOMERS, FUN RAISING.

INTRODUCCIÓN

La estrategia para la recaudación es el mecanismo mediante el cual el administrador y su equipo de trabajo, a través de un proceso planificado de mecanismos que incentive en los deudores, el cumplimiento de sus obligaciones por un servicio recibido en un determinado tiempo. Los clientes de los servicios que ha dado la institución, deberá realizar el esfuerzo necesario para cubrir una deuda, en consideración de que con el mismo recurso puede ser revertido en la mejora de los servicios.

La capacidad de los administradores, justamente se mide en la veracidad de sus acciones, que más allá de los favores políticos, converge en la necesidad de fortalecer la institucionalidad, para ello se requiere contar con los recursos económicos disponibles y reales para el cumplimiento de su misión, esto es dotar de los servicios básicos a sus clientes.

Con esa intención de la recaudación de la cartera vencida, se ha planteado como objetivo el diseñar estrategias que viabilicen la recaudación de cartera vencida para mejorar la capacidad financiera de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza, con el fin de ponerlo en práctica de manera metodológica a través de la persuasión y motivación permanente, con la participación de todos los integrantes de EMAPAST EP.

Con esa perspectiva, es necesario de un grupo humano motivado y que no sea quemimportista, aduciendo que es tarea para pocos y que aquella no tiene nada que ver, en ese sentido el liderazgo que emprenda su Gerente será vital, a efectos de lograr una integración de todas las áreas de la empresa. Con ese fin, es que se ha diseñado las estrategias en pro de la recaudación de la cartera vencida.

Al plantear los objetivos de la investigación, se deriva en la necesidad de diseñar estrategias de recaudación de cartera vencida, con la única intención de viabilizar mecanismos de recaudación de la manera directa en la que beneficiará a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP de la ciudad de Puyo, para que pueda continuar con la prestación de los servicios y la

necesidad de llegar a más sectores en la dotación de agua potable, alcantarillado, servicio del vehículo hidro succionador, análisis físicos y químicos del agua en el laboratorio.

El documento se halla estructurado por:

El Capítulo I: El problema. Abarca: Planteamiento del problema, formulación del problema, delimitación del problema, la justificación, los objetivos general y específicos.

El Capítulo II: Marco teórico, contiene los antecedentes investigativos, antecedentes históricos, la fundamentación teórica e idea a defender.

Capítulo III: Es el Marco metodológico: Se compone de, Modalidad de la investigación, tipos de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos y resultados.

Continúa con el Capítulo IV: Marco propositivo, con el título y el contenido de la propuesta.

Al final, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y los anexos.

Para desarrollar la investigación, se ha anclado en la metodología de investigación con un enfoque mixto, a través de la investigación cualitativa y cuantitativa, mediante el cual se logró la información precisa de las personas involucradas, para ello se preparó cuestionarios reflejados en encuestas.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El acceso de la población al agua cada día pasa a depender de la voluntad de los hacedores de la Ley, como también de los administradores, volviéndose en las comunidades, una constante de reclamos, luchas y paralizaciones de vías así como de los servicios; estos hechos, se han dado en la amazonia ecuatoriana donde se evidencia de los requerimientos de dotación de agua, instalación de medidores, tendido de alcantarillado pluvial y de aguas servidas.

A través de la Asamblea Nacional Constituyente (2008), se promulga la Constitución de la República del Ecuador. En el Art. 12 señala que, “El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida”, bajo esa concepción el Gobierno Autónomo del Cantón Pastaza, establece un Convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda, a efectos de mejorar la gestión de los servicios de agua potable y saneamiento ambiental básico, para de esta manera dotar estos servicios a todos los sectores.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, es una entidad de derecho público, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía presupuestaria financiera, económica, administrativa y de gestión. Opera sobre las bases comerciales y tiene como objetivo la prestación de servicios públicos con la oferta de agua potable y alcantarillado; servicios complementarios, conexos y afines que pudieren ser considerados de interés colectivo por su Directorio.

EMAPAST EP en el ejercicio de sus funciones afronta los problemas propios de cualquier otra institución que entrega servicios a cambio de una retribución económica; sin embargo, existen algunos factores que la ponen en desventaja, tales como el precio reducido del producto. El cobro del consumo luego de haber sido consumido por los usuarios, lo que deja de ser una fortaleza al momento de la recaudación; dando lugar a la mora; hecho que afecta al presupuesto. A decir de Alonso & Taveira (2012), “Cada

usuario debe pagar por los costes derivados de su uso de agua, incluyendo los costes de los servicios, los medioambientales y de los recursos...” (p. 169), esto es, a servicio recibido pago inmediato; sin embargo no siempre ocurre aquello, generando pérdidas por la falta de compromiso de cobro en su debido tiempo.

En los estados financieros de la entidad se determina la difícil realidad por la que atraviesa la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, cuyo principal problema es la cartera vencida, que aparece como resultado: de las deudas no cobradas desde la creación de la empresa; el inadecuado manejo y control de las cuentas por cobrar; la inexistencia de una base de datos actualizada; y la falta de difusión y aplicación a las sanciones que constan en el reglamento de clientes, esto último se da por injerencias políticas de las autoridades de turno, que no han tenido la entereza de aplicar periódicamente la norma, dejando en la indefensión a la institución y generando inconvenientes al momento de abastecer del líquido vital y otros servicios a la población.

Este proceso ha conducido a la iliquidez de la empresa, porque con un presupuesto inestable, se dificulta la toma de decisiones adecuadas en la planificación; produciendo una inadecuada toma de decisiones por parte de la máxima autoridad, obstaculizándose el cumplimiento del Plan Presupuestario. La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, de acuerdo al catálogo de clientes, da cuenta de 9 823 clientes, de ello existe un índice bastante considerado de cartera vencida al período 2015, contabilizándose en 2 798 clientes con morosidad que representa el 28,48% del total de clientes, cuya deuda acumulada es de \$ 233 019,91; se ha evidenciado que 2 692 clientes tienen deuda entre 1,80 y 360,80 dólares, lo que representa el 96,21% del total de los clientes agrupados con estos montos, que de no intervenir se vería incrementada su cartera vencida.

Por lo señalado, se evidencia la ausencia de un proceso formal para la recaudación de la cartera vencida, dada la intromisión eminente de la política para que no se ejecuten los cobros, ya que afecta la imagen del Alcalde, los concejales y del mismo administrador de EMAPAST EP, generando un enorme perjuicio a la colectividad, porque no se llega con los servicios a todos los sectores.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide el diseño de estrategias para la recaudación de cartera vencida en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza - EMAPAST EP, de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, período 2015?.

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo de estudio	Administración.
Área	Comercial Financiera.
Aspecto	Estrategias para la recaudación de Cartera vencida.
Delimitación temporal	Último trimestre del año 2015.
Delimitación espacial	EMAPAST EP, ciudad de Puyo, Cantón Pastaza.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación se justifica en la repercusión práctica de las estrategias de recaudación de cartera vencida, generando en todo el proceso la motivación permanente, en procura de mantener la liquidez de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP y cumplir con sus compromisos.

La mejora en el proceso de recaudación beneficia directamente a todos los usuarios de la ciudad de Puyo, así como a la EMAPAST EP, debido a que al ser oportuna y eficiente permitirá fortalecer la gestión administrativa y emprender nuevos proyectos de mejora de la calidad del servicio.

Debe tomarse en cuenta que el diseño de estrategias eficientes y efectivas para la recuperación de la cartera vencida, permite mejorar la capacidad económica de EMAPAST EP, lo que contribuirá a cumplir las metas y objetivos institucionales.

Al tratarse de un trabajo innovador y actual, el aporte teórico, que brinda es que los estudiantes contarán con una fuente de información y consulta para futuros trabajos

relacionados con la recuperación de cartera vencida, a través de tecnología y que sea difundida y promocionada a lo largo y ancho del Cantón.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias para la recaudación de cartera vencida en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, período 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico para determinar la cartera vencida de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza - EMAPAST EP.
- Fundamentar científicamente las estrategias de recaudación y la cartera vencida, mediante la bibliografía y enfoque de varios autores.
- Diseñar estrategias que viabilicen la recaudación de cartera vencida para mejorar la capacidad financiera de EMAPAST EP.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes históricos

La investigación obedece a la circunstancia de la vida diaria de la empresa, con una clientela que día a día crece, por la misma configuración de la ciudad y la necesidad de proveerse de los servicios que oferta EMAPAST EP, es por ello, que ante la necesidad de hacer frente a una creciente cartera vencida, se han revisado las investigaciones sobre la materia en las bibliotecas de la localidad, encontrándose con trabajos que tienen relación a lo propuesto, sobresaliendo el de Oto (2011, pág. 37) en el que señala que “Una de las metodologías más antiguas para plantear estrategias consiste en identificar caminos mediante los cuales una organización alcanza sus objetivos y por lo tanto busca mejorar su desempeño”.

El estudio realizado por Naranjo & Tapia (2014), determina que las estrategias “Son cursos de acción general, alternativos, que muestran la dirección y empleo total de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en condiciones ventajosas. Un área clave de resultados es una actividad básica” (P. 21) que es congruente con el crecimiento y sostenimiento de la empresa.

La ponencia realizada por Alarcón, citado por Pazmiño(2011), señala que la cartera vencida “son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento” (P. 31), por ello la necesidad de tener un control adecuado y actualizado con el fin de tener presente a los clientes que están incumpliendo con sus obligaciones.

Al analizar los tres trabajos señalados anteriormente se concluye que guardan similitud, en el ámbito de la necesidad de la recaudación de la cartera vencida, bajo las directrices del diseño de estrategias que viabilicen la recaudación de los fondos, en el cual los directivos se guiarían para una adecuada toma de decisiones y acciones de cobro.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Estrategias para la recaudación

2.2.1.1 Empresa

Se establece a la empresa “como una realidad socio-económica a estudiar dentro del ámbito de las ciencias sociales, y en particular dentro de la economía” Gil (2007, pág. 27), la misma que contiene una organización en el cual cada uno de los miembros cumplen una función.

Por ello, García (1994, pág. 105) señala que “Uno de los factores de éxito clave en una empresa es disponer de una organización, no como estructura rígida, que no refleja la división de trabajo asumida, sino como un proceso estratégico de adaptación”, con esta concepción, se puede establecer que cada miembro de la empresa cumple una tarea específica.

En el pensamiento de López (2010) señala que la empresa:

Se considera como un sistema en el que se coordinan factores de producción, de financiación y comerciales para obtener unos determinados fines empresariales. Se introduce el carácter de organización social cuando se define como una realidad socioeconómica que asocia elementos humanos, técnicos y financieros a través de una determinada dependencia en una estructura organizativa, con el propósito de alcanzar eficientemente uno o varios objetivos. (P. 230)

Entonces, la empresa es un conjunto de elementos, configurado y materializado por bienes materiales en toda su concepción, que de cierta manera son constituidos por los activos, un segundo elemento, son los empleados y trabajadores que en cierta manera le dan movimiento y la importancia de la misma en la comunidad y como tercer elemento, está constituido por los sistemas, que no es más que los servicios que la empresa entrega a la comunidad.

2.2.1.2 Administración

El ámbito de la administración se establece en la función de dirigir, guiar y enseñar, “La administración consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” Robbins&Coulter, (2005, pág. 7), en esa senda el trabajo es la coordinación en el cumplimiento de las tareas con el menor costo posible, sin perder la calidad.

Hitt(2006, pág. 8) señala a la “administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”.

Al introducirnos más allá, escudriñamos con absoluta objetividad en conceptos de la administración de operaciones, Muñoz (2009), puntualiza que:

La administración de operaciones es la disciplina que estudia la planeación, organización, dirección y control de las operaciones productivas, donde se entiende que las operaciones productivas son las actividades necesarias para producir los bienes y servicios que ofrecen las empresas y las organizaciones dedicadas a la producción de manufacturas y servicios. (P. 4)

La acción de administrar, entonces, implica un alto grado de conocimiento de manejo de personal, sin dejar de lado los aspectos señalados como la planificación, la organización, dirección y control, para ello el administrador se ha de rodear de un equipo de trabajo altamente calificado.

2.2.1.3 Gestión financiera y administrativa

La gestión es el ámbito de hacer en procura de que la planificación planteada alcance y viabilice los objetivos de la empresa en la que “la función financiera da respuesta a los principales problemas económicos de las empresas: captación de los fondos necesarios, controlar su uso y rendir cuentas a los propietarios y al Estado y, finalmente gestionar la tesorería” Méndez & Aguado(2006, pág. 10).

En los procesos del ciclo contable, se puede establecer la calidad de la inversión realizada, para ello se apoya a través de la conciliación bancaria los ingresos realizados, por ello, Constante (s.f.), establece que la administración financiera:

Es el área de las finanzas que aplica el proceso administrativo, dentro de una empresa pública o privada para crear y mantener valor mediante la toma de decisiones y una administración correcta de los recursos. Son objetivos básicos son: Planear el crecimiento de la empresa, Captar los recursos necesarios para que la empresa opere en forma eficiente, asignar dichos recursos de acuerdo con los planes y necesidades de la empresa, lograr el óptimo aprovechamiento de los recursos financieros y minimizar la incertidumbre de la inversión (p. 19)

La constancia y bajo una política establecida por la institución, el conocimiento con tiempo sobre los estados financieros, permitirá señalar con objetividad la situación financiera de EMAPAST EP, lo que inducirá a la adecuada toma de decisiones a efectos de mantener esa cordura financiera y/o realizar los ajustes pertinentes para evitar cartera vencida.

2.2.1.4 La recaudación

En esa cronología de lo financiero y que es parte del proceso administrativo, se establece el ámbito de la recaudación, los mecanismos para ello ya lo establece el departamento de cobranza, en función de los servicios dados a sus clientes. Según la Wikipedia (2015), señala que:

En la contabilidad de una empresa la función de **recaudación de efectivo** es la que tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata del hecho de obtener dinero en efectivo de una empresa o de una persona a la que se le han emitido una o más facturas.

Las facturas son emitidas con plazos de pago. Estos términos varían ampliamente del término “al contado”, que significa que la factura se debe cobrar inmediatamente, en el mismo momento. Entre las muchas formas de

“pago aplazado” hay por ejemplo, 30 días a partir de la fecha de factura, o 30, 60, 90, etc.

Las facturas pendientes de pago se considerarán en circulación. Las facturas que se encuentren pendientes de pago por períodos más largos que los 'términos' indicados en la factura son consideradas atrasadas.

El objetivo de la función de “recaudación de efectivo” de una empresa es recoger el dinero en metálico de todas las facturas pendientes de pago antes de su vencimiento o poder renegociar nuevos acuerdos de pago de las que no se cobran para garantizar que las deudas facturadas no se conviertan en dudosos o malos.

2.2.1.5 Definición de estrategia

En el mundo de las empresas, éstas se hacen en función de los fines que persiguen dentro de la comunidad, en ese ámbito sus directivos, desde el mismo instante que se constituye genera procesos de venta o entrega de servicios, a cambio recibe ingresos económicos que vienen a servir para la permanencia y ampliar los servicios hacia otros sectores, para ello, es pertinente generar estrategias, para Caldas, Carrión & Heras (2014), estrategia “consiste en un conjunto de acciones que permiten conseguir los objetivos de la empresa a largo plazo. Para tener éxito en el mercado es necesario desarrollar una estrategia competitiva que ofrezca alguna ventaja que permita destacar por encima de los competidores” (p. 32), por ello el llamado a los directivos y funcionarios de EMAPAST EP, a generar estrategias en equipo y determinar las respectivas acciones objetivas.

Para ello, las acciones se deben implementar desde el mismo momento que nace la empresa, la inadecuada elaboración de las estrategias, desemboca en contratiempos que a la larga se convierten en debilidades, ya que se convierten en pasivos que requieren de una decisión para el cobro. La “estrategia tiene que atenuar su carácter anticipador de futuros y articularse más estrechamente con la idea de la contingencia” Etkin (2009, pág. 31).

2.2.1.6 La calidad de servicio

De manera general, EMAPAST EP, como empresa pública está llamada a prestar servicio, pero este servicio debe enmarcarse dentro del contexto de la calidad a fin de sacar ventaja competitiva, ya que en torno a la deficiente calidad de servicio, especialmente del agua, se han creado empresas que comercializan agua embotellada, este hecho genera en la conciencia de los habitantes que la institución no tiene funcionarios eficaces e imaginativos para lograr una solución. Por ello, la necesidad de generar hechos de calidad, en base al cumplimiento y exigencia de obras. Para Publicaciones Vértice S.L. (2008)“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad” (p. 1)

En la psiquis de los habitantes, se sabe que beber agua del grifo no es aconsejable, de hecho no se consume, únicamente se utiliza más para el aseo corporal y de limpieza de los enseres de cocina, lo que obliga a comprar agua de mejor calidad y apta para el consumo humano, generando un gasto más a la economía de las madres y padres de familia.

Entonces, se puede observar como en la ciudad y en las comunidades, existen empresas que ofertan el producto, sin embargo, aquello no ha servido para que los personeros de EMAPAST EP reaccionen a fin de que la empresa pública sea la pionera, se induce al quemeimportismo y se dedican únicamente a cumplir sus tareas específicas bajo un horario.

2.2.1.7 Gestión del cambio

Según González, Juaneda & Pelegrín (2014) la gestión de cambio se embarca en la necesidad de iniciar procesos que denoten nuevas formas de llevar los procesos dentro de la empresa.

La cultura de la calidad se caracteriza por la satisfacción de los clientes a través de la mejora continua mediante la participación de todos los recursos humanos de la organización... De esta forma todas las filosofías, ideologías, valores,

presunciones, creencias, expectativas, actitudes y normas giran alrededor de la gestión de la calidad sirven de nexo de unión de todas las personas de la organización... (p. 160)

En torno al proceso, son importantes los cambios a fin de que los funcionarios aprendan, ya que las condiciones en las que se están desarrollando no van a permitir que generen nuevas formas de organización que conlleven a recaudar la cartera vencida.

2.2.1.8 Cuentas por cobrar

En el tratamiento de las cuentas que se emplean en la contabilidad, refiere a un proceso matemático que determina cuánto ingresa y egresa de las arcas de una empresa, a decir de López (2014) establece que:

La determinación del porcentaje de las cuentas por cobrar respecto a sus ventas es estratégico para la empresa, pues en la medida que se le otorguen más créditos a los clientes, más vulnerable quedará el negocio para asumir todos los compromisos de pagos en el corto plazo, ya que no se generaría la liquidez necesaria (p. 90)

Esencialmente en la vida particular de los usuarios, que se constituyen en los clientes de EMAPAST EP, han dejado de cumplir con sus obligaciones de pago por el servicio recibido, esto es el consumo de agua u otros servicios que oferta la institución, este incumplimiento genera pérdidas, no solamente a la empresa sino a la misma comunidad, ya que se deja de recibir mejoras en los servicios germinando un retraso de las obras y las comodidades de la colectividad.

En este sentido, las cuentas por cobrar representa un activo, de propiedad de la empresa y que está propenso a generar una utilidad. Se destacan como principales cuentas en este rubro, lo correspondiente a: clientes, documentos por cobrar, trabajadores y empleados, deudores diversos. Corresponde especial atención, a efectos de que en los procesos de auditoría no se señale observancia alguna.

a) Clientes

Según Carvajal, García, Ormeño & Valverde, los clientes son el principal elemento de existencia de la empresa, en la condición que es el que se beneficia de los servicios que la institución entrega. “La actividad mercantil se centra en satisfacer de la mejor forma posible las necesidades de los clientes, que son aquellas personas, físicas o jurídicas, que adquieren los productos o servicios que las empresas comercializan (clientes habituales)” por lo que la institución en función de generar satisfacciones en los clientes, realiza el trabajo de mejor manera (2014, pág. 14).

Los clientes se constituyen en los aliados incondicionales, a los que les debemos fidelidad y adecuada atención, a decir de Escudero (2015), señala:

El gran reto de las empresas es la satisfacción del cliente y la obtención de su lealtad, además de lograr la adecuada orientación de los esfuerzos y recursos de la organización. Por ello, es importante conocer a fondo cuáles son los diferentes tipos de clientes y cómo clasificarlos para proponer alternativas que permitan adaptar la oferta de la empresa a las particularidades de cada tipo de cliente. Es así que tenemos, clientes actuales y clientes potenciales.

Clientes actuales

Son personas, empresas u organizaciones que hacen compras a la empresa de forma periódica o que las hicieron en fecha reciente. Este tipo de cliente es el que genera el volumen de ventas actual, y por tanto es la fuente de los ingresos que percibe la empresa en la actualidad y es la que le permite tener una determinada participación en el mercado.

Clientes potenciales

Son personas, empresas u organizaciones que no realizan compras a la empresa en la actualidad, pero que son visualizados como posibles clientes en el futuro porque tienen la disposición necesaria, el poder de compra y la autoridad para comprar. (p. 9)

Se enfatiza entonces, que los clientes se constituyen en el eje principal de la permanencia de la institución, lo que amerita que un grupo de funcionarios, realicen un trabajo de campo para identificar plenamente a los tipos de clientes y con ellos fidelizar estrategias para que se empoderen de los objetivos de la empresa.

b) Documentos por cobrar

Señalan la existencia de compromisos de pago y que resulta de un servicio dado y el acercamiento que se haya producido con el cliente, con quien pacta este documento de pago para un determinado tiempo, generalmente está dado por letras de cambio, pagarés, entre otros.

c) Trabajadores y empleados

Constituido por el conjunto de integrantes que lo componen el talento humano y que genera servicios y productos para la comunidad, dentro de la naturaleza misma del quehacer del ser humano, éste requiere del apoyo y la contingencia de la empresa, a través de préstamos, esta acción genera una cuenta y un documento de cobro, son parte de la naturaleza misma de la empresa, en consideración de la política de apoyo a sus trabajadores.

d) Deudores diversos

Según lo publicado en Club Ensayos (2014) hace una extensa explicación acerca de los deudores diversos, siendo:

Es aquella persona o empresa que está obligada a satisfacer una deuda; partimos de que el origen de la deuda es de carácter voluntario, es decir, que el deudor decidió libremente comprometerse al pago de dicha obligación.

Un deudor adquiere bienes o servicios de un tercero y estos bienes son distintos de los que normalmente proporciona la empresa, por ello, estos deudores no tienen la condición estricta de clientes.

Estos deudores crean un crédito que han de pagar. Hay que tener en cuenta que la deuda no tiene por qué ser de dinero, puede ser la entrega de una cosa o la prestación de un servicio.

Cuenta contable colectiva cuyo saldo representa el monto total de créditos a cargo de varias personas, los cuales no están clasificados como “clientes”, “documentos por cobrar” u otro concepto similar.

2.2.2 Cartera vencida

2.2.2.1 Definición

“Compuesta por créditos cuyo principal, intereses o ambos, no han sido pagados en su totalidad en el momento y plazos pactados o que habiéndose reestructurado o renovado continúan como cartera vencida por no haberse cumplido los plazos requeridos de pago sostenido” Marín & Martínez (2002, pág. 129), esta definición señala la necesidad de ser conocido por los deudores así como por los acreedores, en función de que se honre la deuda.

El proceso consiste en establecer una pérdida momentánea, que genera contratiempos para la institucionalidad de la empresa, ya que al no contarse con los recursos económicos, tiende a provocar inconvenientes financieros así como en la operatividad de EMAPAST EP, ya que no se contaría con los elementos necesarios y oportunos de atención a la comunidad en función de los gastos efectuados.

2.2.2.2 Calificación de cartera

La calificación de cartera, está basado en desarrollar una metodología, con el propósito de anticiparse al riesgo que están asociados los créditos que la empresa entrega a los clientes por un servicio dado.

2.2.2.3 Cartera problemática

Son los créditos comerciales respecto de los cuales se determina que, con base en información y hechos actuales así como en el proceso de revisión de los créditos, existe una probabilidad considerable de que no se podrán recuperar en su totalidad, tanto su componente principal como de intereses, conforme a lo establecido en el contrato. Tanto la cartera vigente como la vencida son susceptibles de identificarse como problemáticas. Op cit. Marín & Martínez (2002, p. 129).

2.2.2.4 Cartera vigente

Según lo publicado por Chambi (2011) en mailxmail.com referente a la cartera vigente, señala que:

Es una cuenta que pertenece a las operaciones activas que un banco realiza, concediendo créditos en distintas modalidades de préstamos. La cuenta específica que contabiliza todos los créditos otorgados con garantías documentarias se titula Documentos descontados, el documento que generalmente se utiliza en esta modalidad de préstamo es la letra de cambio.

La Empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza (EMAPAST EP), en el amplio espectro de los servicios que da a los clientes y usuarios, es susceptible de generar cartera vigente, sin embargo, sus funcionarios deben tener la capacidad de realizar el seguimiento como también blindarse adecuadamente para no sufrir un perjuicio a la institución. El control y adecuada actualización de la base de datos, permitirá mantenerse en alerta sobre las posibles eventualidades que pueda perpetuarse en contra de la empresa, lo que ocasionaría no lograr sus propósitos.

2.2.2.5 Castigo

El castigo es la acción de cancelación del crédito al evidenciarse de que el crédito no será posible recuperarlo.

2.2.2.6 Cobranza

En el ámbito institucional, el proceso de cobranza, es bastante prejuicioso, considerando que el agente debe localizar al deudor y animarle se acerque a cumplir un crédito vencido. En ese ámbito, se manifiesta claramente Gitman (2003) que:

Si no están pagando puntualmente, la supervisión de crédito alertará a la empresa sobre el problema. Los pagos lentos son costosos para una empresa porque alargan el período promedio de cobranza, incrementando así la inversión de la empresa en las cuentas por cobrar. Dos técnicas que se citan frecuentemente para la supervisión de crédito son el período promedio de cobranza y la determinación de la antigüedad de las cuentas por cobrar. (p. 513)

2.2.2.7 Liquidez

La liquidez hace referencia, según González (2013) “a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracteriza por dos componentes: precio y cantidad, aproximados habitualmente por la horquilla relativa y la profundidad” (p. 11).

Por otro lado, la liquidez “de una empresa se mide por su capacidad por satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se venzan. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa – la facilidad con la que paga sus facturas”. Gitman (2003, p. 49).

2.2.2.8 Rentabilidad

A decir de Cabarcos (2006), hace referencia a que la “rentabilidad de la empresa se divide en beneficio de la explotación normal y beneficios extraordinarios. El beneficio de explotación normal de una compañía, que es el más común, se determina por la diferencia entre las ventas y los costes de producción” (p. 133).

Así mismo, García (2015), enfatiza que la rentabilidad se obtiene, considerando “la cuenta de pérdidas y ganancias, se determina la rentabilidad de la empresa, sus perspectivas de expansión o el nivel de rentabilidad que alcanza...” (p. 141)

2.2.2.9 Productividad

Según la Wikipedia (2015), señala que:

La productividad es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

Por otro lado, Rodríguez (1993), enfatiza en:

La relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros de tal manera que: Se logren los objetivos institucionales, se mejore la calidad de los productos y servicios al cliente, se fomente el desarrollo de los trabajadores, se contribuya con beneficios económicos, ecológicos y morales a la colectividad. (p. 25)

2.2.2.10 Endeudamiento

De acuerdo a Valencia (2013), publicado en soy Conta, referente al endeudamiento señala:

El endeudamiento es una medida relativa (porcentual) que mide la proporción de la deuda contra el total de recursos con los que cuenta la empresa; se entiende entonces que si este total se representa por el 100%, la diferencia es la proporción que mantiene el capital contable dentro de la estructura. De tal suerte que observar endeudamientos menores al 50% indica que el capital es mayor y

por tanto la empresa trabaja más con recursos propios que con recursos de deuda.

El trabajo mancomunado del departamento financiero, requiere de conocimiento, habilidades, cualidades y alta productividad de trabajo en equipo, considerando que está en juego la misión y visión de la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP de la ciudad de Puyo, con el fin de alcanzar los estándares óptimos financieros y no dejar que disminuya su capacidad operativa así como en generar confianza en los accionistas y mantener la calidad de los servicios.

2.3 IDEA A DEFENDER

El diseño de estrategias de recaudación de cartera vencida permite mejorar la gestión financiera en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque

El proceso investigativo siguió un patrón pertinente, como es el enfoque mixto, señalado a través de la fusión del proceso cualitativo y cuantitativo

Lo cuantitativo se sumerge en la estadística descriptiva con lo que la investigadora ubicó la información numérica, fruto del trabajo de campo, y que fueron sometidos al análisis pertinente, en tanto que lo cualitativo obligó al análisis de cada uno de los componentes investigados.

Esta combinación es permisible, en tanto y en cuanto sea manejado superficialmente, pero es de enorme aplicación en la investigación desarrollada, ya que permitió tener una guía de investigación basado en lo cuantitativo y cualitativo, en virtud de ello, se guió bajo ese enfoque para lograr los resultados propuestos a través de la encuesta a los clientes externos de EMAPAST EP.

3.1.2 Bibliográfica - documental

A través de este procedimiento, se erigió en el mecanismo de procesos de indagación y ampliación de los conceptos, ideas y definiciones de cada uno de los componentes del marco teórico, debidamente estructurado y ordenada, esto es de lo micro a lo macro en aras de la profundidad del estudio.

El proceso, también permitió recurrir a diversas fuentes, enmarcadas en libros, revistas, documentales y como no las páginas webs, como fuentes secundarias; de igual manera se ha considerado a la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP y la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, donde se pudo recabar información, considerada como secundaria.

3.1.3 De campo

En este ámbito, se circunscribió en el estudio del hecho en el lugar mismo que se produjo los hechos. Al tener el acercamiento con los clientes, se logró información de primera mano, lo que facilitó de manera primordial, ya que la investigadora obtuvo datos muy importantes, destacándose que los servicios que brinda la empresa es regular y que no guarda sínéresis con el valor que se paga.

Así mismo se ha podido recabar información relacionado con la atención de los funcionarios que debe mejorarse como también en el tiempo de atención en ventanilla.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El trabajo investigativo llevado en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP de la ciudad de Puyo, Provincia de Pastaza, período 2015, se concretizó con los siguientes tipos:

3.2.1 Investigación exploratoria

A través de la investigación exploratoria, la investigadora, realizó el análisis sobre las estrategias y la realidad de la cartera vencida de EMAPAST EP, hubo la oportunidad de realizar conversatorios e intercambio de conceptos sobre cada uno de los procesos llevados y con ello tener una idea general de la empresa, lo que ha condicionado un prolijo análisis de la información.

3.2.2 Investigación descriptiva

Esencialmente, la investigación, concertó en el análisis descriptivo de cada uno de los casos, permitiendo categorizar cada uno de los grupos que han incurrido en cartera vencida con EMAPAST EP, con ello dio oportunidad para tener un acercamiento con las distintas personas naturales y jurídicas, facilitando un trabajo muy importante.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población estuvo conformada por los integrantes que son parte del contexto investigativo, los mismos que poseen características específicas y que aportarán con datos suficientes para lograr los objetivos señalados, siendo necesario establecer la población.

Tabla 1: Población

Descripción	Población
Cientes cartera vencida EMAPAST EP	2 798
Total	2 798

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

3.3.2 Muestra

Para calcular la muestra, se recurrió al método de muestreo proporcional, de los clientes de EMAPAST EP, siendo:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confiabilidad (lo más usual es el 95% que se expresa en una constante de 1,96).

P = Probabilidad de que el evento ocurra 0,50 ó 50%.

Q = Probabilidad de que el evento no ocurra 0,50 ó 50%.

e = 0,05 ó 5%.

N = Tamaño de la población: 2 798 clientes.

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,50)(0,50)(2798)}{(0,05)^2 (2798 - 1) + (1,96)^2 (0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{2687,19}{(0,0025)(2797) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{2687,19}{6,9925 + 0,9604}$$

$$n = \frac{2881,19}{7,9529}$$

$$n = 362,28 \cong 362$$

Por consiguiente se encuestó una muestra de 362 clientes del total de la población.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

Consistentemente se enfatiza que el método son pasos que se dan, en el propósito de lograr de forma técnica a la investigación, esto permitió acceder con objetividad y absoluta transparencia el problema, por ello se utilizó los siguientes métodos de investigación:

3.4.1.1 Analítico

A través de este método se pudo realizar el estudio en consideración de la satisfacción de los servicios como en que si el valor que se paga está acorde al servicio que recibe, de tal manera que se pudo inducir en que si se utilizaría otros medios de pago, evidenciándose en la necesidad que es factible hacerlo, siempre y cuando hayan instituciones financieras para hacerlo, entonces se consideró la información general sobre los clientes deudores, y seguidamente establecer las estrategias de cobro.

3.4.1.2 Sintético

A través de este método, se empleó básicamente para señalar las conclusiones de los hechos encontrados en el proceso investigativo.

3.4.1.3 Histórico

La cartera vencida hace referencia a clientes que en años anteriores no se han acercado a sanear los créditos, por lo que a través del método histórico permitió obtener información de procesos pasados y que tengan relación con la investigación planteada.

3.4.1.4 Inductivo

El trabajo se guió en función de las particularidades que se obtuvieron para llegar a la generalidad de los hechos, para llegar con precisión dentro de este método, se utilizó la encuesta y conocer de los clientes su posición.

3.4.2 Técnicas

La técnica que se empleó para la investigación fue la encuesta.

3.4.3 Instrumentos

- La encuesta: Cuestionario. Se aplicó a los 362 clientes con cartera vencida de EMAPAST EP. (Ver Anexo No. 1) Pág. 55.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Encuesta a los clientes con cartera vencida

1. ¿Cómo calificaría usted a los servicios que brinda la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP?

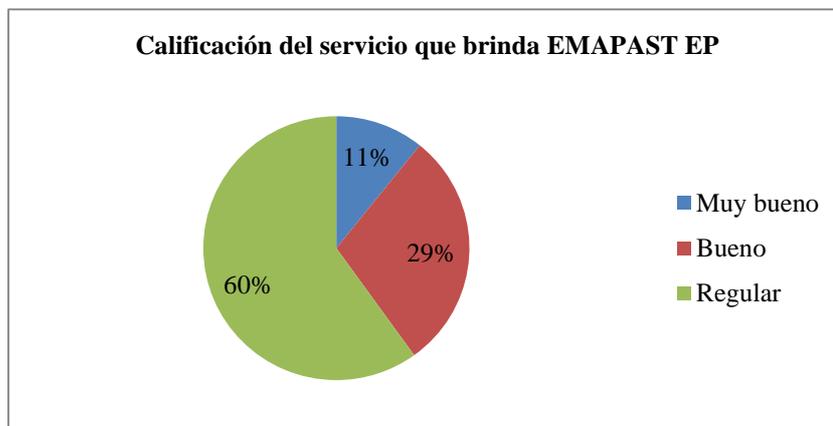
Tabla 2: Calificación del servicio que brinda EMAPAS EP

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bueno	39	11%	11%
Bueno	106	29%	40%
Regular	217	60%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 1: Calificación del servicio que brinda EMAPAST EP



Fuente: Tabla No. 2

Elaboración: La autora

Análisis.- Los clientes de EMAPAST EP, señalan en un 60% (217) que el servicio que brinda es regular; un 29% (106) establecen que el servicio es regular; en tanto que el 11% (39) lo califican de muy bueno.

Interpretación.- Se establece que el servicio que brinda la empresa está siendo cuestionado en función de que no existe una adecuada atención a los requerimientos ciudadanos, generando rechazo y poca confianza en la institución.

2. ¿Con qué periodicidad se acerca a la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza (EMAPAST EP) a cancelar sus obligaciones relacionado al consumo de agua potable?.

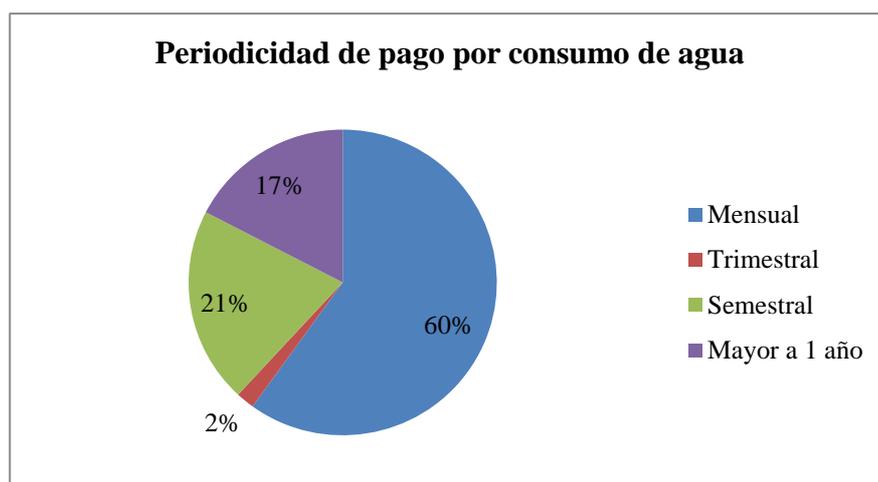
Tabla 3: Periodicidad de pago por consumo de agua

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mensual	217	60%	60%
Trimestral	7	2%	62%
Semestral	75	21%	83%
Mayor a 1 año	63	17%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 2: Periodicidad de pago por consumo de agua



Fuente: Tabla No. 3

Elaborado por: Jessica Santamaría

Análisis.- Se destaca que el 60% (217) encuestados realizan pagos mensuales; el 21% (75) lo hace semestralmente; el 17% (63) usuarios lo hacen al año o más; en tanto que el 2% (7) lo hacen trimestralmente.

Interpretación.- Se evidencia una adecuada cultura de pago con el afán de no tener contratiempos de cortes de los servicios, y las molestias que implican solicitar la reanudación del servicio. Sin embargo existen clientes que realizan pagos acumulados, pero que de cierta manera pueden complicarse a la hora de pago.

3. ¿Considera que el valor pagado por el servicio dado está acorde con la calidad del mismo?.

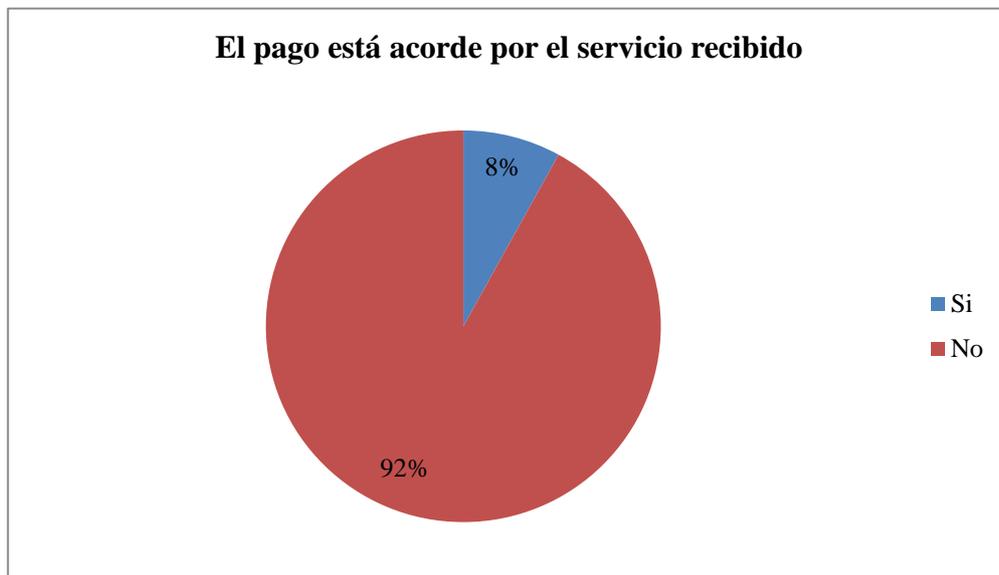
Tabla 4: El pago está acorde por el servicio recibido

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	29	8%	8%
No	333	92%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 3: El pago está acorde por el servicio recibido



Fuente: Tabla No. 4

Elaboración: La autora

Análisis.- El 92% (333) usuarios señalan que el pago no guarda relación al servicio recibido; en tanto que el 8% (29) si están acorde.

Interpretación.- La dotación de agua potable, no existe, ya que el agua que se recibe en los hogares no está debidamente tratada, por lo que es pertinente y de precaución utilizarlo únicamente para otros menesteres. La población en sí adquiere los botellones de agua, para consumo humano. Por esta razón, la población y/o clientes de EMAPAST EP, tienen sus reservas y por ello la posición de no estar de acuerdo el pago por el servicio recibido.

4. ¿Estaría dispuesto a realizar su pago de agua potable empleando otros medios?.

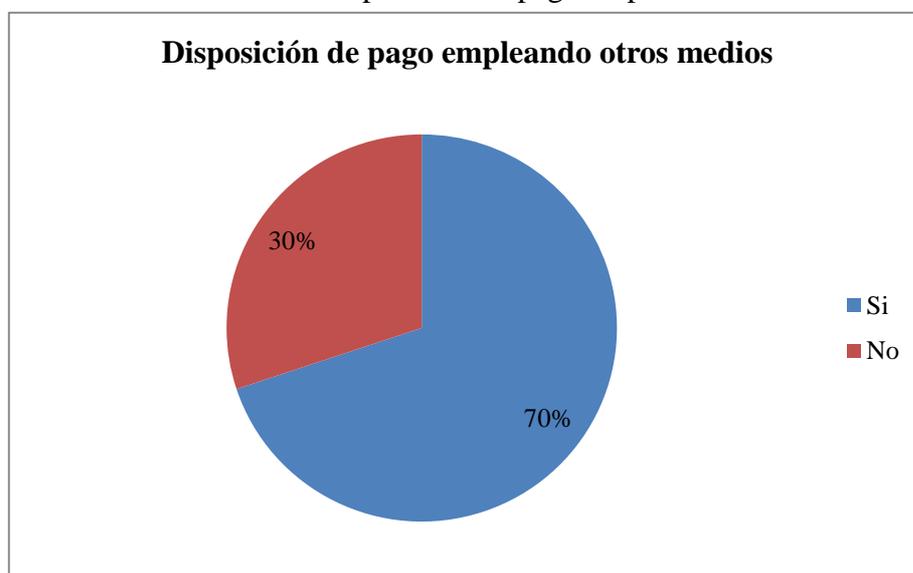
Tabla 5: Disposición de pago empleando otros medios

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	253	70%	70%
No	109	30%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 4: Disposición de pago empleando otros medios



Fuente: Tabla No. 5

Elaboración: La autora

Análisis.- Los encuestados de EMAPAST EP, señalan en un 70% (253) si están dispuestos a realizar los pagos empleando otros medios; el 30% (109) en cambio se manifiestan que no están dispuestos.

Interpretación.- Dada la alta aglomeración de clientes, que para realizar los pagos, tienen una demora de alrededor de dos a tres horas, dependiendo del turno, lo que motiva a pronunciarse en la disposición de utilizar otros medios para cumplir con sus obligaciones con EMAPAST EP.

5. ¿Cuál es el medio que usted desearía para cumplir sus pagos?.

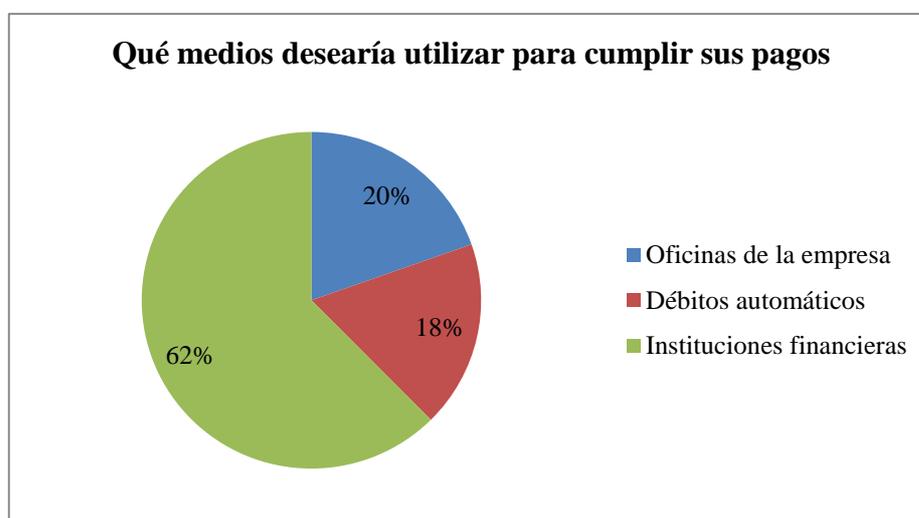
Tabla 6: Qué medios desearía utilizar para cumplir sus pagos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Oficinas de la empresa	71	20%	19%
Débitos automáticos	65	18%	38%
Instituciones financieras	226	62%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 5: Qué medios desearía utilizar para cumplir sus pagos



Fuente: Tabla No. 6

Elaboración: La autora

Análisis.- Se determina que el 62% (226) encuestados prefieren hacerlo en las instituciones financieras; el 20% (71) clientes desean hacerlo en las oficinas de la empresa; en tanto que el 18% (65) lo quieren hacer a través de débitos automáticos.

Interpretación.- Dada la alta congestión y demoroso para realizar los pagos, los usuarios de EMAPAST EP, preferirían hacerlo en otras instituciones financieras, para ello es necesario que la empresa emprenda los contactos a efectos de viabilizar convenios con las instituciones financieras de la localidad.

6. ¿Con qué institución financiera desearía que exista convenio para cumplir con los pagos de agua potable?.

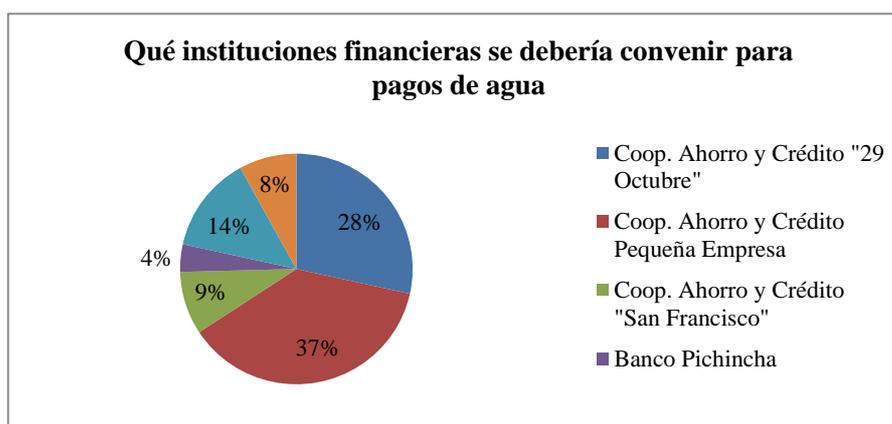
Tabla 7: Qué instituciones financieras se debería convenir para pagos de agua

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Coop. Ahorro y Crédito "29 Octubre"	103	28%	28%
Coop. Ahorro y Crédito Pequeña Empresa	135	37%	66%
Coop. Ahorro y Crédito "San Francisco"	32	9%	75%
Banco Pichincha	14	4%	78%
Banco de Guayaquil	49	14%	92%
Banco de Fomento	29	8%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 6: Qué instituciones financieras se debería convenir para pagos de agua



Fuente: Tabla No. 7

Elaboración: La autora

Análisis.- Los clientes encuestados de EMAPAST EP, señalan en un 37% (135) lo prefieren en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza; el 28% (103) lo prefieren en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre"; el 14% (49) desean hacerlo en el Banco de Guayaquil; el 9% (32) desearían hacerlo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco"; el 8% (29) en el Banco de Fomento; en tanto que el 4% (14) prefieren hacerlo en el Banco del Pichincha.

Interpretación.- En virtud del tiempo muy demorado de hacerlo en ventanilla de EMAPAST EP, la población prefieren cumplir sus pagos en las instituciones financieras

de la localidad, de preferencia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza, esta inclinación se debe a que ésta es oriunda de la ciudad de Puyo y por su credibilidad.

7. ¿Qué aspectos observa usted deben mejorarse en las ventanillas?.

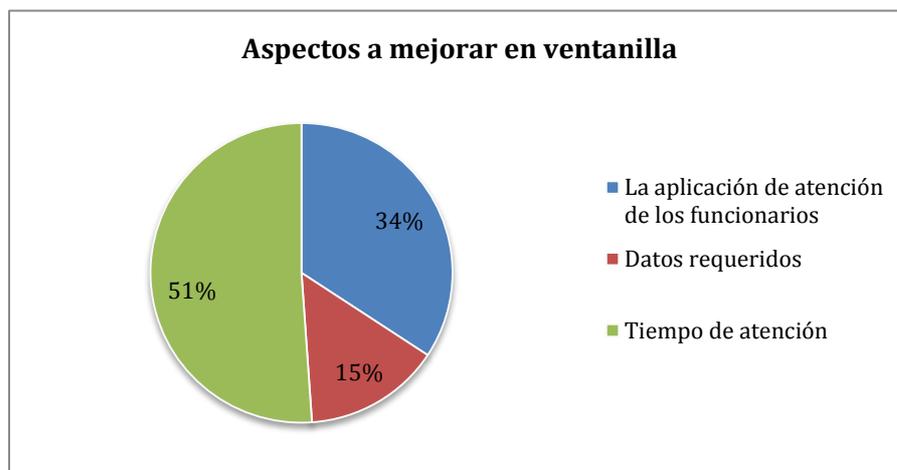
Tabla 8: Aspectos a mejorar en ventanilla

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
La aplicación de atención de los funcionarios	124	34%	34%
Datos requeridos	53	15%	49%
Tiempo de atención	185	51%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 7: Aspectos a mejorar en ventanilla



Fuente: Tabla No. 8

Elaboración: La autora

Análisis.- El 51% (185) se pronuncia en la necesidad de que los directivos deben tomar correctivos en mejorar el tiempo de servicio; el 34% (124) enfatizan en la necesidad de mejorar la atención de parte de los funcionarios; mientras que el 15% (53) señalan que deben mejorar en la proporción de los datos.

Interpretación.- La primera carta de presentación en las instituciones públicas es lo humano, por ello se evidencia en la necesidad en la necesidad de mejorar la calidad de

atención que brinda los empleados, a esto se suma en la necesidad de acortar procesos, ya que los tiempos son exagerados.

8. ¿Con qué periodicidad un funcionario de EMAPAST EP realiza la lectura del medidor de su vivienda?.

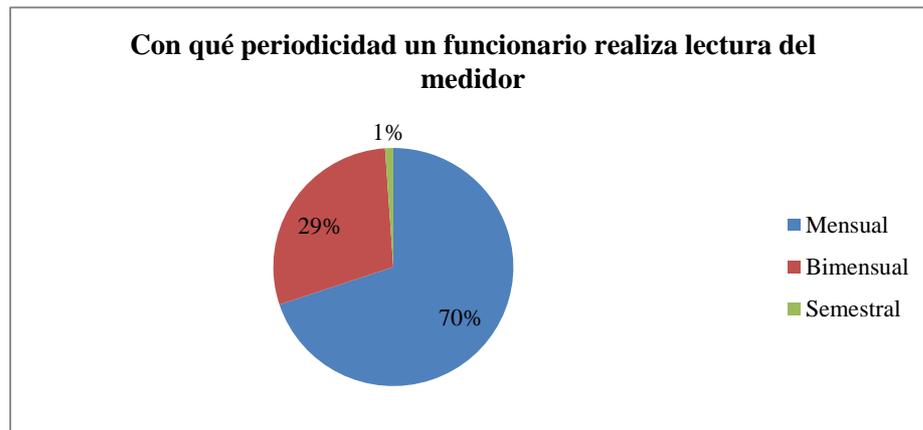
Tabla 9: Con qué periodicidad un funcionario realiza lectura del medidor

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mensual	253	70%	70%
Bimensual	105	29%	99%
Semestral	4	1%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 8: Con qué periodicidad un funcionario realiza lectura del medidor



Fuente: Tabla No. 9

Elaboración: La autora

Análisis.- ante este requerimiento, los encuestados se manifestaron en que el 70% (253) los lectores de medidores lo hacen mensualmente; el 29% (105) lo han hecho bimensualmente; en tanto que el 1% (4) lo hacen semestralmente.

Interpretación.- Los mecanismos de lectura de los medidores es importante, en virtud de ello, la empresa se cerciora del consumo realizado por los clientes, y en base a esa información se realiza las cartas de pago correspondiente. Los clientes, en los primeros

días de cada mes se acercan a ventanilla de EMAPAST EP, para cumplir con sus obligaciones.

9. ¿Le han informado a usted las diferentes tarifas aplicadas para el pago de agua potable?.

Tabla 10: Le han informado las tarifas aplicadas para el pago de agua potable

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	29	8%	8%
No	333	92%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 9: Le han informado las tarifas aplicadas para el pago de agua potable



Fuente: Tabla No. 10

Elaboración: La autora

Análisis.- El 92% (333) usuarios no ha sido informado sobre las tarifas aplicadas para el pago de agua potable; mientras que el 8% (29) si lo han recibido.

Interpretación.- Esta parte es muy importante a considerar, en el sentido de que haya una adecuada comunicación con los clientes; el usuario al acercarse a la ventanilla de EMAPAST EP, con el conocimiento de la tarifa que ha pagado el mes anterior está presto a cancelar, cuando es informado que tiene que pagar más, esa circunstancia produce el enojo e irritabilidad, por lo que que debe regresarse a casa a conseguir el dinero.

10. ¿Incentiva en su hogar la importancia y el cuidado del agua potable?.

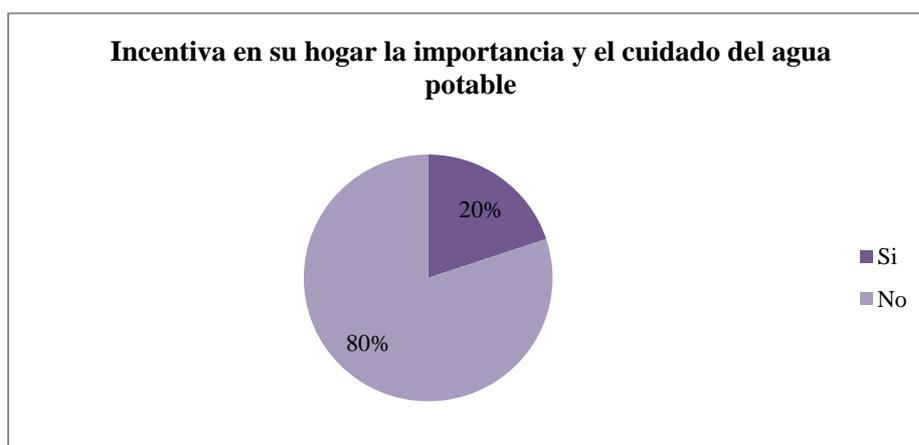
Tabla 11: Incentiva en su hogar la importancia y el cuidado del agua potable

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	72	20%	20%
No	290	80%	100%
Total	362	100%	

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Ilustración 10: Incentiva en su hogar la importancia y el cuidado del agua potable



Fuente: Tabla No. 11

Elaboración: La autora

Análisis.- Se determina que el 80% (290) de los encuestados, se han manifestado que no tienen la práctica de incentivar en el hogar la importancia de no desperdiciar y cuidado el agua potable; el 20% (72) en cambio se han manifestado que si lo hacen.

Interpretación.- La inadecuada difusión y políticas comunicacionales en la comunidad, EMAPAST EP, no ha podido incursionar en los usuarios de la empresa en la necesidad de conservar el líquido vital; pese a que la empresa, como parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pastaza no ha sabido aprovechar el medio de comunicación que posee, esto es la Radio Municipal, con la cual se podría iniciar procesos de concienciación y prácticas de ahorro de agua.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Estrategias de recaudación de cartera vencida para la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de pastaza EMAPAST EP.

4.1.1 Antecedentes de la propuesta

Es innegable que los recursos son la base para la planificación y de ellos derivar en los proyectos de inversión pública, con lo que viabiliza el crecimiento de obra en el que la comunidad se beneficie, con ello se incentiva y dinamiza la economía. La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, es una institución de servicio público, cuenta con recursos económicos provenientes de los cobros a los clientes usuarios de los servicios que ésta ofrece.

EMAPAST EP, se maneja dentro del ámbito e injerencia política, por lo que se ha notado que existe el desinterés de su titular que es el Alcalde, y más aun cuando se da cuenta que el directorio está conformado por el “Alcalde o su delegado que será un Concejal, un Concejal principal y suplente designado por el Concejo, el Director Departamental Municipal de Planificación, el Presidente de la Federación de Barrios de Puyo y un representante de las juntas parroquiales.”

El Gobierno Autonomo Descentralizado del Canton Pastaza Bajo esta premisa, desinteresada evita intervenir, debido a que está de por medio los votos. Se denota que no existe el interés de sus autoridades, ya que los clientes con cartera vencida datan desde el año 2000, lo que implica que han pasado tres administraciones diferentes que no se han preocupado en buscar la manera de recaudar.

Las estrategias de recaudación de cartera vencida para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, busca establecer mecanismos amigables de acercamiento de los clientes con cartera vencida a la institución, a fin de sanear sus deudas, de tal manera que permita viabilizar los proyectos de la Empresa.

4.1.2 Justificación

Las estrategias son procesos planificados y coordinados de un equipo de trabajo en función de alcanzar las metas planteadas, en consideración de que las empresas públicas, están llamadas a velar por los bienes y servicios que la comunidad les ha otorgado y que es deber institucional, fortalecer los procesos administrativos y financieros, buscando siempre el buen uso y recaudo de los recursos encargados a cada uno de los administradores.

Es conveniente que los directivos, los funcionarios y trabajadores de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, tomen en serio sus funciones e inicien un proceso de cobro, lo que beneficiará significativamente al cumplimiento de los objetivos de EMAPAST EP, como también a contribuir que los servicios lleguen a todos los sectores.

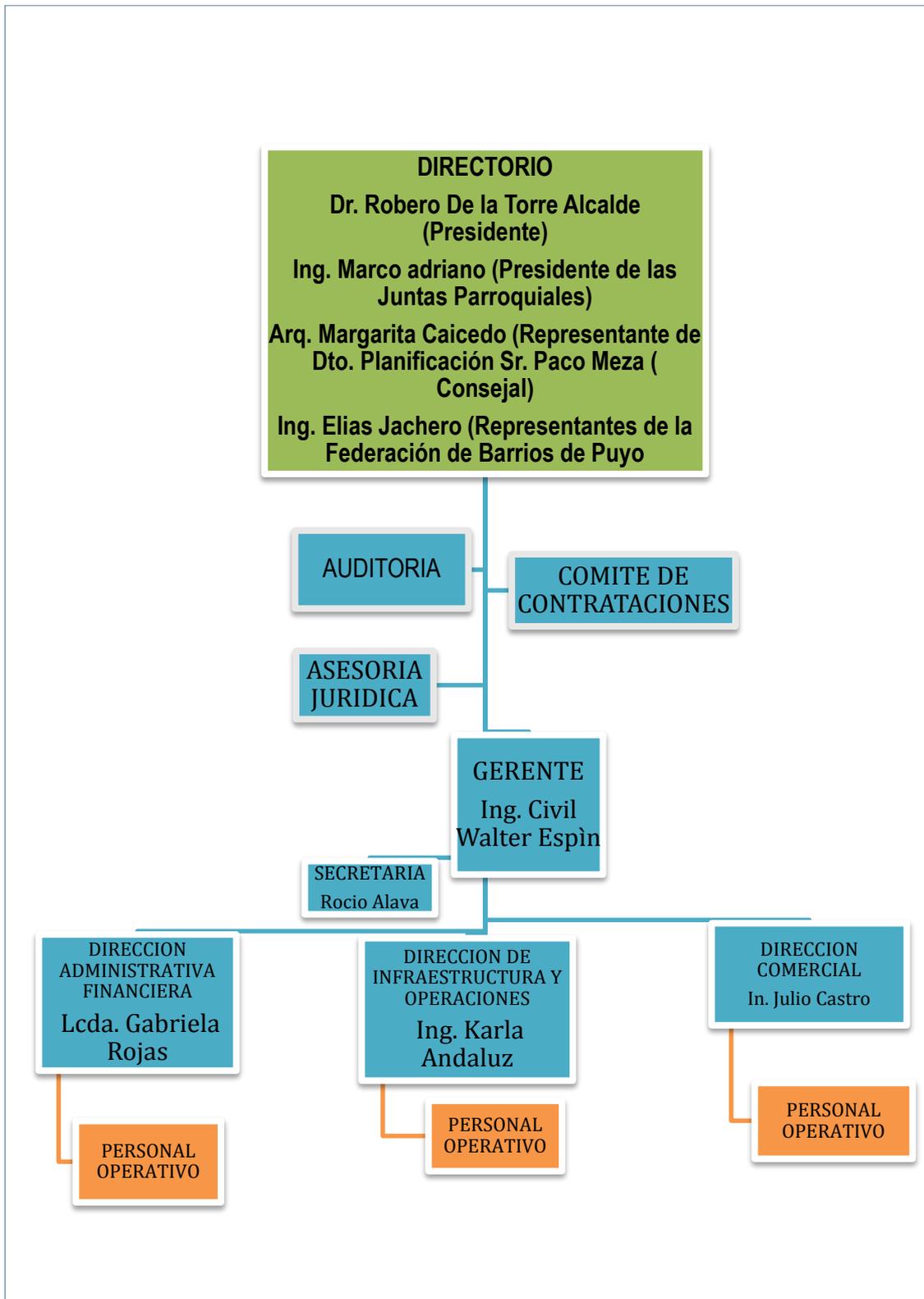
La propuesta de estrategias de recaudación de cartera vencida es viable, por cuanto permitirá que la empresa, recupere su capacidad operativa financiera, lo que apoyará al cumplimiento de los trabajos y ampliar los horizontes de los servicios en sectores de la comunidad, al mismo tiempo que fortalece la confianza de los clientes por recibir servicios a tiempo de buena calidad.

Las estrategias de recaudación de cartera vencida, guiará a los administradores, trazar un plan de cobro, sobre todo en el amplio sentido de dar las facilidades a los clientes en mora, respetando en todo momento la situación real de los clientes y fijando facilidades de pago.

Este pliego de estrategias es factible, en consideración del respaldo del Presidente del Directorio de EMAPAST EP, que a su vez es el Alcalde como también por el Presidente de la Federación de Barrios de la ciudad de Puyo.

Con la implementación de las estrategias de recaudación de cartera vencida, opta por un beneficio social, ya que la ciudad de Puyo y sus habitantes también serán partícipes en función de la obra pública.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



FUNCIONES DEL DIRECTORIO

- ❖ Legislar y fiscalizar la administración de la empresa.
- ❖ Nombrar a la o Gerente, de una terna propuesta por quien ejerce la Presidencia del directorio, y removerla o removerlo.
- ❖ Conocer y aprobar la contratación colectiva, y, los niveles salariales de las y los servidores.

FUNCIONES DEL GERENTE

- ❖ Definir, conducir, organizar y supervisar la administración de EMAPAST EP, de acuerdo con el Plan Estratégico y demás resoluciones del Directorio
- ❖ Dirigir y supervisar el trabajo de las o los funcionarios, servidores y trabajadores.
- ❖ Planificar y desarrollar promociones comerciales sobre los servicios que preste EMAPAST EP.

FUNCIONES DE LA DIRECCION ADMINISTRATIVA FINANCIERA

- ❖ Preparar conjuntamente con la Gerencia la proforma presupuestaria anual de la empresa.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, políticas y normas técnicas de contabilidad y control vigente.
- ❖ Mantener actualizados los expedientes de todo el personal que labora en la empresa.

FUNCIONES DE LA DIRECCION DE INFAESTRUCTURA Y OPERACIONES

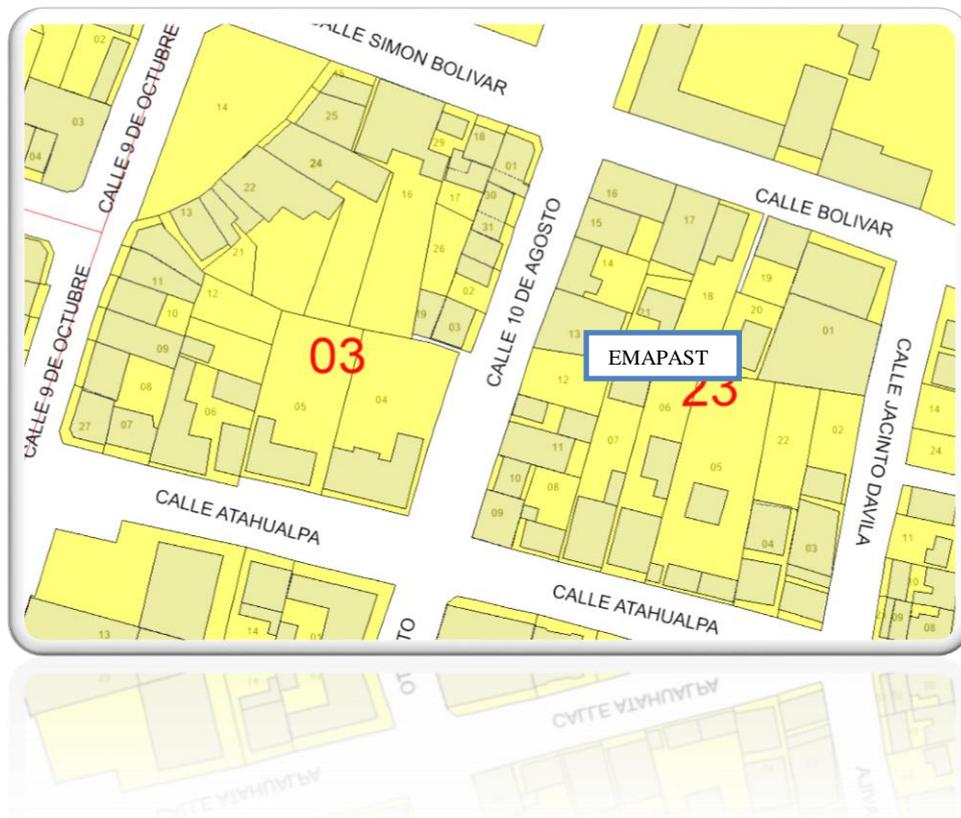
- ❖ Administrar la operación y mantenimiento de los sistemas de producción y distribución de agua potable.
- ❖ Administrar los sistemas de apoyo necesarios para la operación y mantenimiento de los sistemas y controlar la eficiencia y calidad del servicio entregado a los clientes.
- ❖ Proponer acciones y programas a mediano plazo con relación a la prestación de servicio de agua potable y demás servicio que preste la empresa.
- ❖ Administrar la operación y mantenimiento de los sistemas de recolección de aguas servidas y lluvias.

4.1.5 La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP

En los albores de su nacimiento, esto es en el año 2008, se la conoce como Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Pastaza, y como Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP en el año 2010, estas denominaciones surgen a raíz del establecimiento de dos administraciones diferentes, enfatizando el interés de sus autoridades para consolidar una institución de servicio que favorezca a los intereses de la colectividad, en función de los servicios.

Actualmente sus oficinas se hallan ubicadas en el Barrio Mariscal, Calle Diez de Agosto, diagonal al Parque Central Doce de Mayo, cuenta una infraestructura remodelada entre funcionarios y empleados suman 24 y trabajadores de la empresa, son 58 la misma que se encuentran legalmente registrados Según su página oficial de (EMAPAST EP, 2011), se establece la siguiente misión, visión y objetivos institucionales:

CROQUIS DE UBICACIÓN DEL EDIFICIO DE EMAPAST EP





Misión

Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población de Pastaza, a través de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado, promocionando la participación de los clientes en el buen uso y aprovechamiento de los servicios que la empresa ofrece, proveyendo beneficios en términos de bienestar, salud y preservación del medio ambiente.

Visión

Ser una empresa eficiente que garantice los servicios de agua potable y alcantarillado del cantón Pastaza, brindando soluciones técnicas, de operación, mantenimiento de los mismos, incrementando la cobertura hacia los sectores de la población que carecen de estos servicios, en términos de cantidad, calidad, continuidad, a costos socialmente justos, optimizando recursos humanos, económicos y técnicos disponibles.

Objetivos

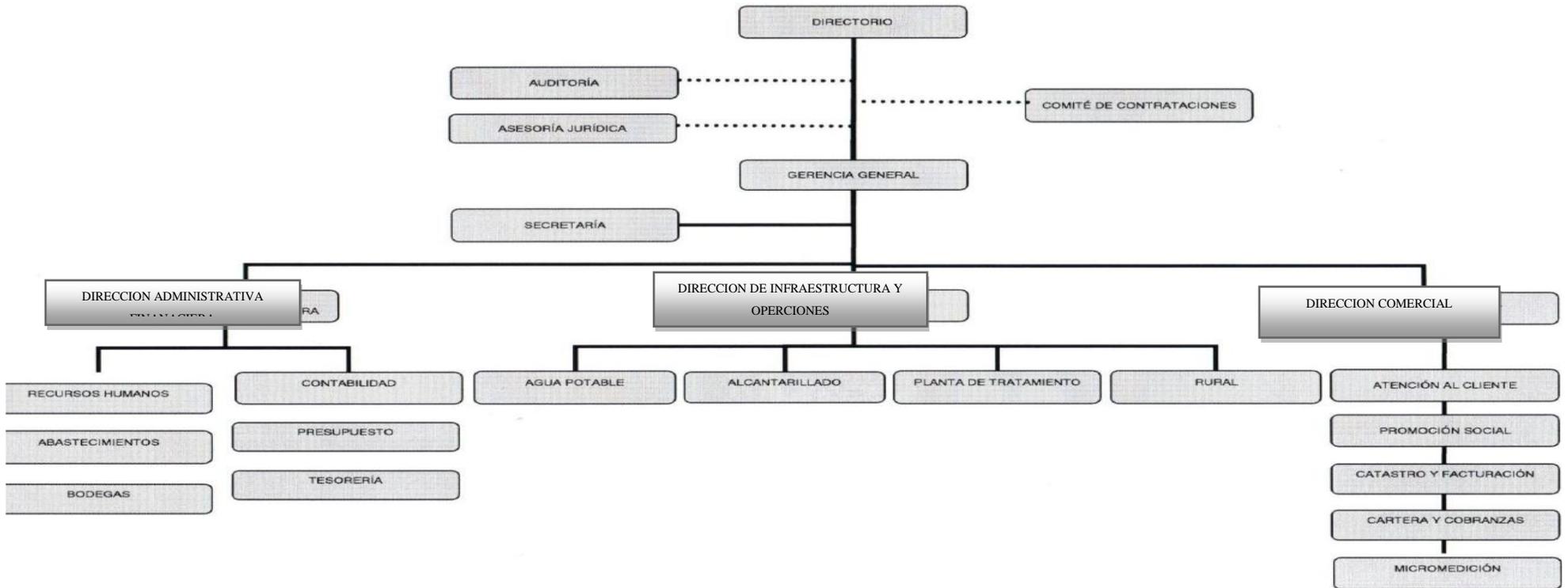
- Disponer de una red de infraestructura y servicios básicos de cobertura total, que apoye el desarrollo humano así como la economía local y regional.
- Ejecutar proyectos de agua potable y alcantarillado, técnicamente planificados y diseñados, acorde con las necesidades de Pastaza.
- Fortalecer la capacidad de gestión de EMAPAST EP, mediante la administración de procesos e incorporación de sistemas de comunicación.

La empresa en sí cuenta con un directorio integrado por cinco miembros, el Alcalde o su delegado es el presidente; un concejal principal y un suplente es designado por el Concejo; el Director del Departamento Municipal de Planificación; un representante de la ciudadanía, esto es el Presidente de la Federación de Barrios de Puyo o su delegado; y, un representante de las juntas parroquiales del Cantón; cuenta con cuatro directivos.

Administrar los sistemas de apoyo necesarios para la operación y mantenimiento de los sistemas, control de la eficiencia del sistema y calidad de los vertidos de aguas residuales en los esteros y río Pambay Puyo

**EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTÓN PASTAZA
EMAPAST**

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



4.1.3 Fundamentación

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, está encargada de brindar servicios de agua potable, alcantarillado vehículo hidro succionador, análisis químicos y físicos en laboratorio tanto en el sector urbano y rural, por tanto su presencia e incidencia dentro del Cantón Pastaza es importante.

EMAPAST EP, como empresa pública, debe sanear objetivamente sus cuentas, para ello, sus directivos deben consolidar un plan de recaudación, en base a la decisión y adecuado comportamiento de sus integrantes, a través de una atención de calidad y adecuada información.

Por la importancia que tiene la institución dentro de la comunidad, son necesarias las estrategias de recaudación de cartera vencida en la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, para su aplicación profesional de sus miembros.

4.1.4 Objetivos

4.1.4.1 General

Utilizar las estrategias de recaudación de cartera vencida de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP de la ciudad de Puyo.

4.1.4.2 Específicos

- Aplicar las estrategias de recaudación en la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP de la ciudad de Puyo.
- Intervenir en la capacitación de las estrategias de recaudación de la cartera vencida en la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.
- Socializar las estrategias de cartera vencida en la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP.

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

4.2.1 Estrategia No. 1: Actualización del catastro

4.2.1.1 Antecedentes

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado EMAPAST EP, al momento se maneja con una base de datos que no se encuentra debidamente actualizada, lo que es evidente por las conexiones empíricas y no autorizadas por la empresa, por tal motivo surge la necesidad de actualizar el catastro y que permita el mantenimiento de los servicios que ofrece la institución.

Es menester recalcar que como estrategia todo usuario nuevo debe ingresar al sistema con la información de la planilla, lo que permitirá en lo posterior subsanar un problema.

A continuación se propone una planilla que cuenta con los campos necesarios para generar y actualizar los datos catastrales de la institución, siendo:

Tabla 12: Planilla censal

				PLANILLA CENSAL DE AGUA POTABLE															
Ord.	Ubicación			Cédula de identidad	Apellidos y nombres/Número telefónico	Dirección del predio		Conexión agua					Medidor de agua						
	Ruta	Secuencia	No. casa			Calle principal/Calle secundaria	Clave catastral	Disponibilidad de conexión	Tipo	Díámetro	Estado	Categoría	Disponibilidad	Clave/Número de medidor	Acceso	Marca	Estado	Dígitos	Último pago
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			

Simbología

Dispone conexión	Diámetro	Estado conexión	Categoría	Marca medidor			Estado medidor	Dígitos medidor	Última planilla	Acometida revisada
1. Si 2. No	0. No tiene 1. 12" 2. ¾" 3. 1" 4. 2"	0. No tiene 1. En servicio 2. Sin servicio 3. Taponada 4. Cortada	1. Doméstica 2. Comercial 3. Industrial 4. Pública 5. Educacional 6. Municipal	0. No dispone 1. BM 2. Hidrometers 3. Aquasoft 4. Tabira 5. An	6. AHS 7. Aqua 8. Bar meters 9. Belster 10. Bgarmeter s 11. Bmtabira	12. Colombiano 13. Dh meters 14. Elsster 15. Hydrocentro 16. Hifro met 17. Tabira	BE. Buen Estado D. Dañado AE. Agua esfera RE. Rota esfera S. Sudado	3. Tres 4. Cuatro 5. Cinco 6. Seis	1. Si 2. No	1. Si. 2. No

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

Guía para el registro de la planilla catastral:

- Todos los requerimientos deben escribirse con letra imprenta.
- El número de la cédula de identidad y los nombres deberán asignarse en la matriz previa recepción del documento de identificación. En el caso de personas jurídicas se consignará el número de RUC.
- En la columna relacionada al número de teléfono, puede consignarse el número de celular y/o convencional.

Objetivo general

Mantener un catastro actualizado para coadyuvar la gestión comercial de manera objetiva y permitir el cumplimiento de metas.

Objetivos específicos

- Actualizar el catastro de la ciudad, utilizando tecnología de última generación.
- Facilitar a la entidad de una herramienta para la toma de decisiones mediante el análisis de información veraz y oportuna.

Responsable

- Ing. María José Avecillas, Técnica de la Dirección Comercial (Responsable).
- Señor Carlos Curipallo, Inspector y Jefe de Lectores.
- Trabajadores de EMAPAST EP (3).
- Empleados (3).
- Proponente.

Tiempos

Empleando las 8 horas de trabajo por día.

Para levantar la información según la planilla, se considera 15 minutos un catastro, lo

que representa que en una hora se contará con 4 catastros. Cada jornada de trabajo es de 8 horas, lo que significa que un trabajador realizará 32 catastros diarios; los tres trabajadores, realizarán el trabajo de campo, mientras que tres empleadas serán las responsables que ingresarán los datos al sistema. Entonces con los 3 trabajadores se contaría con 96 catastros en un día, al considerar los 20 días hábiles de trabajo de un mes se levantaría 1920 catastros. En cinco meses de trabajo se tendría levantada y depurada la lista de clientes usuarios de los servicios que oferta EMAPAST EP.

Plan de acción

- Realizar la inducción específica a los trabajadores de la planilla censal de agua.
- A cada trabajador se le entregará los listados de los clientes de acuerdo a la ruta determinada.
- Cada trabajador censal contará con un acompañante el mismo que se responsabilizará de la lectura y entregarán cada día los datos levantados en el departamento catastral.
- Se contará con una alternativa, en caso de que los usuarios no se hallen en sus domicilios, estableciendo un horario especial.

Alcances

- EMAPAST EP contará con una base actualizada, viabilizando una reingeniería de usuarios, determinando la operatividad de los medidores.
- Detección de conexiones clandestinas.

Indicadores de gestión

Eficacia

Total de catastros levantados por los trabajadores en los cinco meses.

$$Eficacia = \frac{Logrado}{Planificado} * 100$$

Eficiencia

Cantidad de dólares invertidos por el departamento de catastro en el levantamiento catastral en los cinco meses

$$Eficiencia = \frac{Invertido}{Pr esup uestado} * 100$$

Efectividad

$$Efectividad = \frac{Eficacia * eficiencia}{100}$$

4.2.2 Estrategia No. 2: Recaudación

4.2.2.1 Antecedentes

En consideración del 28,48% de clientes con cartera vencida provoca un desajuste en los planes y proyectos institucionales, siendo pertinente reducir esa morosidad, tomando en cuenta que \$ 233 019,91 están por recaudarse, esa importante cifra fácilmente se podría reinvertir en beneficio de la colectividad, especialmente en el sector rural.

Objetivo general

Reducir la tasa de clientes con cartera vencida para mejorar las condiciones de operatividad de la institución.

Objetivos específicos

- Establecer estrategias que permitan que EMAPAST EP y clientes se beneficien.
- Proponer mecanismos de pago de cartera vencida.
- Crear acciones de acercamiento EMAPAST EP a clientes y viceversa, con el afán de llegar a acuerdos.
-

Responsable

- Directivos de EMAPAST EP.
- Área comercial Departamento de cartera y cobranza.

Plan de acción

Reuniones

- En base al catastro levantado, convocar a reuniones, tomando como estrategia la convocatoria por grupos de cincuenta clientes.
- Caracterizar la importancia de los servicios básicos y el como se trata para que el líquido vital llegue a los usuarios.
- Establecer mecanismos mutuos de acuerdo de pago, debiendo considerar los tiempos.
- Los funcionarios, comportarse tal cual fuera el deudor, por cuanto que cada uno es un mundo diferente y su situación socio económica es irreal.

Acuerdos y plazos de pago

- Los personeros de EMAPAST EP, deben elaborar las estrategias que debería presentarse en las reuniones, recordando que las reuniones se han de convocar a los deudores en grupos de cien clientes +-.

En consideración de los montos, se podría considerar la estrategia mensualizada de cobro. (Ver anexo No. 2) Pág. 56.

Tabla 13: Montos, períodos y total clientes beneficiarios de la renegociación

Montos	Períodos mensuales	Total beneficiarios
4,50 – 11,93	4	492
11,98 – 20,99	6	490
21,00 – 34,96	8	447
35,01 – 99,83	10	676
100,17 – 359,12	12	587
360,18 – 4307,14	14	106
Total beneficiarios		2 798

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

- La tarea de recaudación de la cartera vencida de los clientes, requiere de la participación de un equipo de trabajo, sin descuidar los procesos normales de EMAPAST EP, por ello se requiere realizar las siguientes tareas:

Tabla 14: Tareas de cobro a los clientes con cartera vencida

Tarea	Actividad	Detalle	A cargo de
1	Levantamiento y actualización catastral.	Ejecución del trabajo de levantamiento del catastro, entrega formal al jefe de digitación.	Inspector y jefe de lectores.
2	Actualización del catastro.	Ajusta y actualiza la base de datos. Enlista los clientes con cartera vencida y entrega a la Gerencia.	Jefe de digitación.
3	Reunión de trabajo.	Mediante convocatoria desde la Dirección Comercial, se materializa una reunión de trabajo con los Directores de EMAPAST, para iniciar el proceso de notificaciones de cobro de cartera vencida.	Técnica de la Dirección Comercial.
4	Elaboración de notificaciones	Con el listado emitido y autorizado por el Gerente, se elabora las notificaciones, invitando a una reunión – taller.	Secretaría de la Dirección Comercial.
5	Reunión - taller	Con los clientes reunidos se hará conocer la importancia de los servicios que EMAPAST EP brinda a la comunidad. Participación de un grupo de teatro (Coordinar Departamento Cultura) motivando la importancia del cumplimiento de los pagos.	- Gerente EMAPAST EP. - Director Comercial. - Técnica de la Dirección Comercial. - Recaudadora.

			- Jefe de digitadores.
6	Acuerdos de pagos.	Se socializa y se acuerda la tabla mensualizada de cobro. Firma de acuerdos.	- Director comercial. - Técnica de la Dirección Comercial. - Inspector de lectores.

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

- Se estima la recaudación de cartera vencida en un 95%, lo que significa que de los \$ 233 020,00 se podría recaudar \$ 221 369,00.
- La emisión de las notificaciones incurrirá en un gasto, reflejado en la siguiente tabla:

Tabla 15: Costo notificaciones y reunión taller

Ord.	Cantidad	Valor Unitario	Valor total
1	2 798 impresiones	0,05	139,90
2	5 reuniones materiales de oficina	5,00	25,00
Total			164,90

Fuente: EMAPAST EP

Elaboración: La autora

- Los directivos de EMAPAST EP, harán uso de los medios que disponen, como por ejemplo la radio municipal, un gran aliado para facilitar la socialización pertinente.

Instituciones financieras

EMAPAST EP, mantiene vigente convenios de recaudación en las entidades financieras de la ciudad de Puyo, por lo que existe distintos puntos, en el cual los clientes podrían acercarse a cumplir con su obligación.

Indicadores de gestión

Eficacia

Total de clientes beneficiarios por el departamento de cobros en los 14 meses.

$$Eficiencia = \frac{Re\ alizado}{Planificado} * 100$$

Eficiencia

Cantidad de dólares recaudados por el departamento de cobros en los 14 meses.

$$Eficiencia = \frac{Re\ caudado}{Pr\ esup\ uestado} * 100$$

Efectividad

$$Efectividad = \frac{Eficacia * eficiencia}{100}$$

CONCLUSIONES

- Del análisis realizado, se puntualiza que los servicios que presta la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, se califica como regular, en virtud de la inadecuada atención a los clientes; así mismo, se fundamenta esta decisión en el sentido de que los clientes se han manifestado en que el pago que se efectúa no está acorde al servicio brindado, en consideración de que un 93% están inconformes, lo que ocasiona reticencia al momento de pagar, produciéndose con el tiempo en cartera vencida. En virtud de lo expuesto se presenta una cartera vencida de 2798 clientes que suma la cantidad de \$ 233020,00.
- Se evidencia una inadecuada estrategia de cobro por los servicios brindados por la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, en consideración de las demoras en la atención de ventanilla, ya que el espacio reducido y aglomeración de personas destinan mucho tiempo para proceder al pago. De ello se ha establecido que es necesario que EMAPAST EP considere convenios con las instituciones financieras de la localidad y de esta manera descentralizar los pagos respectivos.
- La estrategia de actualización para viabilizar la recaudación de cartera vencida y evitar incrementos de los mismos, se circunscribe en el acercamiento de los funcionarios de EMAPAST EP con cada uno de los clientes, para gestionar procesos de lecturas reales del consumo de agua, como en el control de los servicios que la empresa entrega a los usuarios.

RECOMENDACIONES

- La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Pastaza EMAPAST EP, debe mejorar la atención a los clientes; así mismo, la empresa puede solucionar su cartera vencida amprándose en la Ordenanza promulgada con fecha 6 de Agosto de 2010, Art. 44.- que señala: “De conformidad con lo dispuesto en la ley, EMAPAST EP ejercerá la jurisdicción coactiva para el cobro de los créditos y obligaciones a su favor por parte de personas naturales o jurídicas usuarias de los servicios que presta o beneficiarias de las obras ejecutadas por la empresa. La coactiva se ejercerá con sujeción a las normas especiales de este Título y según el caso, a las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Civil, Código Tributario y demás normas aplicables.
- Ampliar las condiciones de apertura de cobros, a través de convenios con las instituciones financieras de la localidad, de especial consideración a aquellas que tengan agencias en barrios y/o sectores de la ciudad; de acuerdo a los resultados evienciados los clientes preferirían con las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Puyo.
- Actualizar la base de datos de los clientes, a efectos de viabilizar una información actualizada y a tiempo, con lo cual los directivos de EMAPAST EP, tomen las estrategias pertinentes en su plan de trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, L. M., & Taveira, H. (2012). *Tributos, aguas e infraestructuras*. Barcelona: Atelier.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Manabí, Registro Oficial 449, 20 de octubre de 2008 de la Asamblea Nacional Constituyente.
- Cabarcos, N. (2006). *Gestión de unidades de información y distribución turística*. Puyo Vigo: Ideas propias.
- Caldas, M. E., et al (2014). *Empresa e iniciativa emprendedora*. Madrid: Editex.
- Carvajal, L., et al García, J., Ormeño, J., & Valverde, M. (2014). *Preparación de pedidos y venta de productos*. Madrid: Editex.
- Constante, C. (s.f.). *Análisis financiero. Texto guía*. Guayaquil: Sed - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Escudero, M. E. (2015). *Servicios de Atención Comercial*. Madrid: Editex.
- Etkin, J. R. (2009). *La gestión de la complejidad en las organizaciones. La estrategia frente a lo imprevisto y lo impensado*. Buenos Aires: Granica.
- García, E. (2015). *Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa*. Madrid: Paraninfo.
- García, S. (1994). *Teoría económica de la empresa*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gil, M. (2007). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa. Conceptos e instrumentos*. Madrid: Esic.
- Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- González, A. (2013). *Liquidez, volatilidad estocástica y saltos*. Cantabria: Universidad de Cantabria.
- González, L., et al *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid: Paraninfo.
- Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- López, E. (2014). *Yo empresario*. Bogotá: Bubok.
- López, M. (2010). *Fundamentos de economía, empresa, derecho, administración y metodología de la investigación aplicada a la RSC*. La Coruña: Netbib.
- Marín, S., & Martínez, F. (2002). *Contabilidad bancaria en México*: Universidad de Cantabria.

Méndez, G., & Aguado, J. (2006). *La gestión financiera de las empresas turísticas*. Madrid: Paraninfo.

Muñoz, D. (2009). *Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios*. México: Cengage Learning.

Naranjo, G. R., & Tapia, X. D. (2014). *Estudio financiero de la cartera de la EPMAPAL en los períodos 2010-2011-2012 y el establecimiento de políticas de cobranza que ayudará al mejoramiento del proceso de recaudación, bajo el concepto de responsabilidad social empresarial en el Cantón Latacunga*. Latacunga: ESPE.

Oto, B. S. (2011). *Modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A.* Riobamba: Chimborazo, Ecuador: ESPOCH.

Pazmiño, D. (2011). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato durante el período comprendido de Enero a Diciembre del 2009*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Ambato.

Publicaciones Vértice (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Málaga: Vértice.

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.

Rodríguez, C. (1993). *El nuevo escenario. La cultura de calidad y productividad en las empresas*. Tegucigalpa: Iteso.

Valencia, H. Abril. *Soy conta*. Retrieved 2015 йил 10-October from <http://www.soyconta.mx/diferencias-entre-endeudamiento-y-apalancamiento/>

Wikipedia. Septiembre). *Productividad*. Retrieved 2015 йил 10-October from <https://es.wikipedia.org/wiki/Productividad>

Wikipedia. *Recaudación de efectivo*. Recuperado el 6 de Abril de 2016, de https://es.wikipedia.org/wiki/Recaudaci%C3%B3n_de_efectivo

Chambi, G. *mailxmail.com*. http://www.mailxmail.com/cartera-vigente-operaciones-banco_h

Club Ensayos. *Clubensayos.com*. de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Deudores-Diversos/1949959.html>

EMAPAST EP. *Emapast ep*. Recuperado el 15 de Agosto de 2015, de http://www.emapast.com.ec/index.php?option=com_content&view=section&layout=blog&id=8&Itemid=191

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta a los clientes externos de EMAPAST-EP de la ciudad de Puyo



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

**ENCUESTA A LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA PÚBLICA
MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE PASTAZA
(EMAPAST EP) DE LA CIUDAD DE PUYO**

Objetivo

Conocer su opinión relacionado a los servicios que presta la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza (EMAPAST EP).

Datos informativos:

Lugar:

Fecha:

Encuestadora: Jessica Santamaría.

Instrucciones:

- No escriba su nombre, la encuesta es anónima.
- Marque con una "X" lo correspondiente y utilice letra de imprenta.
- La información es confidencial

Preguntas:

1. ¿Cómo calificaría usted a los servicios que brinda la empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza (EMAPAST EP)?

Muy bueno () Bueno () Regular ()

2. ¿Con qué periodicidad se acerca a la Empresa Pública Municipal de agua potable y alcantarillado de Pastaza (EMAPAST EP) a cancelar sus obligaciones relacionado al consumo de agua potable?.

Mensual () Trimestral ()
Semestral () Mayor a 1 año()

3. ¿Considera que el valor pagado por el servicio dado está acorde con la calidad del mismo?.

Si () No ()

4. ¿Estaría dispuesto a realizar su pago de agua potable empleando otros medios?.

Si () No ()

5. ¿Cuál es el medio que usted desearía para cumplir sus pagos?.

Oficinas de la empresa ()
Débito automático ()
Instituciones financieras ()

6. ¿Con qué institución financiera desearía que exista convenio para cumplir con los pagos de agua potable?.

- Cooperativa de Ahorro y Crédito “29 de Octubre” ()
Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza ()
Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Francisco Ltda.” ()
Banco Pichincha ()
Banco de Guayaquil ()
Banco de Fomento ()

7. ¿Qué aspectos observa usted deben mejorarse en las ventanillas?.

- La aplicación de atención de los funcionarios ()
Datos requeridos ()
Tiempo de atención ()

8. ¿Con qué periodicidad un funcionario de EMAPAST EP realiza la lectura del medidor de su vivienda?.

- Mensual ()
Bimensual ()
Semestral ()

9. ¿Le han informado a usted las diferentes tarifas aplicadas para el pago de agua potable?.

- Si () No ()

10. ¿Incentiva en su hogar la importancia y el cuidado del agua potable?.

- Si () No ()

La encuesta ha terminado.

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 1: Tabla de plazos de pagos mensualizados

Anexo 2: Fotografías EMAPAST-EP

EDIFICIO DE LAS OFICINAS DE EMAPAST



AUTORIZACION Y COORDINACION



CAPACITACION DEL PERSONAL DE EMAPAST EP



ENTRENAMIENTO AL PERSONAL OPERATIVO



DESPLAZAMIENTO DEL PERSONAL OPERATIVO



CAPACITACION



