



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL

TRABAJO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN AL TÍTULO DE:

Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría

TEMA:

Mejora del procedimiento de recuperación de la cartera vencida del servicio de agua potable para el “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía”.

AUTORA:

MARITZA PIEDAD RUGEL GARCÍA

OCTUBRE 2015

GUAYAQUIL-ECUADOR

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación nos corresponde exclusivamente a nosotras; y al patrimonio intelectual de la misma Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

MARITZA PIEDAD RUGEL GARCÍA

DEDICATORIA

A Dios, mi padre celestial, a Jesús, mi salvador, y al Espíritu Santo, mi guía los cuales estuvieron conmigo en cada instante que adquiría conocimientos por ser un padre paciente lleno de amor, por darme fuerza, ánimo, paciencia, y paz por su apoyo constante e infinito y no me han abandonado en las dificultades y obstáculos presentados en mi vida cotidiana, te agradezco mi Dios, eres mi pastor.

A mis padres, mis hijos y mi esposo por su ayuda y comprensión que me dieron para que siga adelante y culmine esta etapa de mis estudios.

Maritza Piedad Rugel García

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser un padre celestial por ser el guiador principal quien me ha concedido en su gracia el deseo de mi corazón que es el seguir estudiando, otorgándome salud, fortaleza y sabiduría, para poder desarrollar con desempeño y dedicación el presente trabajo poder ser una profesional.

A mi familia que en cada momento me dieron ayuda necesaria para seguir adelante y termine esta etapa de estudio.

A todos los profesores, compañeros que estuvieron cerca de mí y tutor de la UTEG, quienes me han orientado con sus capacidades y con el desarrollo de mi labor.

Maritza Piedad Rugel García

RESPONSABILIDAD

La Responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados, conclusiones y recomendaciones, pertenece exclusivamente al autor.

MARITZA PIEDAD RUGEL GARCÍA

C.I.: 0915367809

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARATULA.....	I
DECLARACIÓN EXPRESA.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESPONSABILIDAD	V
ÍNDICE DE CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE TABLAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.5. OBJETIVOS	6
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	7
1.7. IMPORTANCIA DEL PRESENTE ANÁLISIS	8
CAPÍTULO II.....	9
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	9
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	12

2.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	16
2.5. VARIABLES DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE	17
2.6. MARCO CONCEPTUAL.....	19
CAPÍTULO III.....	21
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	21
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	21
3.2. PRINCIPALES MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	23
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	27
CAPITULO IV.....	48
4. PROPUESTA.....	48
4.1. TEMA.....	48
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	48
4.3. OBJETIVOS	49
4.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	49
4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	49
4.4. IMPORTANCIA.....	49
4.5. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	50
4.6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR.....	51
4.6.1. ANÁLISIS FODA.....	51
4.6.2. DIAGRAMA DE PARETO.....	53
4.7. DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO –ISHIKAWA.....	56
4.8. PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CONSUMO DE AGUA POTABLE	57
4.8.1. FLUJOGRAMA DE PROCESOS.....	60

4.9. ETAPAS DE LAS GESTIONES DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA.....	63
4.10. ESTRATEGIAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA .	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tarifa del Agua.....	3
Tabla 2 Operacionalización de la variable Dependiente	17
Tabla 3 Operacionalización de la variable Independiente.....	18
Tabla 4 Técnicas e Instrumentos de Investigación	27
Tabla 5 Conocimiento de la clasificación de las categorías.....	30
Tabla 6 Fijación tarifa del agua	31
Tabla 7 Rubros de la planilla de agua.....	32
Tabla 8 Calidad del servicio del agua potable	33
Tabla 9 Porcentaje de deuda.....	34
Tabla 10 Pertenencia de un medidor	35
Tabla 11 Conocimiento del consumo.....	36
Tabla 12 Frecuencia en cancelación de la planilla.....	38
Tabla 13 Atención del personal de la ventanilla.....	39
Tabla 14 Pago a tiempo del servicio del agua	40
Tabla 15 Razones que influyen para el no pago a tiempo	41
Tabla 16 Necesidad de una planta de agua	42
Tabla 17 Intermedio para el pago de deudas	43
Tabla 18 Necesidad del convenio de pago.....	44
Tabla 19 Facilidades de pago.....	45
Tabla 20 Comunicación con la planta de agua	46
Tabla 21 Participación de Charlas	47
Tabla 22 Recolección de datos identificados.....	53
Tabla 23 Resultados de defectos encontrados.....	54
Tabla 23 Actividades a desarrollar.....	61
Tabla 25 Cronograma	62
Tabla 26 Recuperación de la cartera vencida.....	63
Tabla 27 Políticas de convenio de pagos	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Conocimiento de la clasificación de las categorías	30
Gráfico 2 Fijación tarifa del agua	31
Gráfico 3 Rubros de la planilla de agua	32
Gráfico 4 Calidad del servicio del agua potable	33
Gráfico 5 Porcentaje de deuda	34
Gráfico 6 Pertenencia de un medidor	35
Gráfico 7 Conocimiento del consumo	36
Gráfico 8 Tiempo de llegada de la planilla	37
Gráfico 9 Frecuencia en cancelación de la planilla	38
Gráfico 10 Atención del personal de la ventanilla	39
Gráfico 11 Pago a tiempo del servicio del agua.....	40
Gráfico 12 Razones que influyen para el no pago a tiempo	41
Gráfico 13 Necesidad de una planta de agua.....	42
Gráfico 14 Intermedio para el pago de deudas.....	43
Gráfico 15 Necesidad del convenio de pago	44
Gráfico 16 Facilidades de pago	45
Gráfico 17 Comunicación con la planta de agua.....	46
Gráfico 18 Participación de Charlas.....	47
Gráfico 19 Diagrama de Ishikawa.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación	50
Figura 2 Gráfico de Pareto.....	55
Figura 3 Flujograma de Procesos.....	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos 1 Organigrama del GAD del Cantón Santa Lucía	74
Anexos 2 Aviso de pago	75
Anexos 3 Nuevo Notificación de Corte	76
Anexos 4 Planilla de Agua Potable	77
Anexos 5 Convenio de Pago de Planilla de Agua.....	78

RESUMEN

El presente trabajo está basado en el estudio de la recaudación de planillas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, donde se tiene conocimiento que el valor que se recauda es muy bajo, debido a que los consumidores no pagan en su totalidad y generar un aumento en la cartera vencida. El trabajo propone un plan de mejoramiento para recuperar la cartera vencida del servicio de agua potable en este sector, con el único fin de crear una mejor administración y ayudar al Gobierno Autónomo Descentralizado a realizar estas gestiones donde se pueda disminuir las deudas y erradicar de manera paulatina los meses atrasados, además, se pretende reinvertir estos pagos en recursos beneficiosos para la comunidad.

ABSTRACT

This work is based on the study of the collection of lists of the Autonomous Government Decentralized Municipal Canton St. Lucia, where it is known that the value that is collected is very low, because consumers do not pay in full and generate an increase in nonperforming loans. The paper proposes an improvement plan to recover NPLs of drinking water in this sector, with the sole purpose of creating better management and help the Decentralized Autonomous Government to make these arrangements where they can reduce debts and eradicate so gradual backward months, where he also is to reinvest these payments in beneficial community resources.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de Investigación se lo realiza previa la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, de la UTEG. Es un estudio que trata de concretizar, las ideas, las teorías, los esfuerzos, opiniones y anhelos de aprendizaje del autor en todo estos años de estudio, además de las valiosas enseñanzas de todos los maestros que compartieron sus conocimientos.

Dentro del proceso de lo que actualmente conocemos como globalización de la economía, se presenta una serie de inconvenientes con los procesos de ciertas instituciones públicas; ya que existen variantes propias en cada uno de ellos o un contexto específico y totalmente diferente que dificulta su emisión y comprensión.

El propósito de la presente investigación es buscar un soporte que justifique la implementación de un sistema operativo, en aras de satisfacer todas las necesidades de tipo financiero y contable que hoy por hoy se presentan y que se alejaban totalmente de la realidad de algunos años atrás. Por lo tanto, el cambio en los procesos tradicionales, es de vital importancia que busca crear condiciones para que las instituciones tengan como objetivo principal, desarrollar su nivel de ingreso por la recaudación de valores por servicios prestados, a través de la implementación de alternativas viables, que por su esencia y forma, pueden resultar, en este caso para una mejor y óptima recaudación de valores.

El proyecto favorecerá a todos los usuarios del servicio de agua potable que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, y en especial a las personas de escasos recursos, en donde la institución fortalecería a este grupo humano ejerciendo el desarrollo social del Cantón, concediéndoles descuentos en sus deudas para

incentivar a la ciudadanía a pagar sus obligaciones tributarias mensual de las planillas de agua potable.

Realizando un análisis a la base de datos de los usuarios de agua potable se establece que tenemos 2.185 usuarios con la asignación del respectivo número de cuenta de los cuales 1.524 tienen medidor y 661 usuarios no tienen medidor y que las causas en la negativa al pago, y reclamos por el desconocimiento de los usuarios en las planillas de agua potable fue que apareció un rubro adicional como es la contribución especial por mejoras (CEM), disposición establecida en la normativa como es el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), lo que da otra problemática para la institución.

Para una mejor comprensión de la elaboración del presente proyecto se lo piensa estructurar de la siguiente forma:

En el capítulo I se identifica la problemática existente, para de esta manera poder determinar cuáles serán los objetivos a cumplirse, y así proceder con la elaboración de las variables de la investigación.

El capítulo II se encuentra conformado por el marco teórico, en esta parte del proyecto se haya todas las teorías que sirven de ayuda para que exista una mejor comprensión hacia el lector.

La interpretación de los resultados está conformado por el capítulo IV, en donde se usará las diversas técnicas que se implementaran para obtener la población y la muestra, así como el tipo de investigación que se piensa utilizar.

Como parte final del proceso se creará la propuesta, dando solución a la problemática encontrada en el capítulo I, para así realizar las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que presenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía es la recaudación de las planillas por servicio de consumo de agua potable es tan baja, la unidad de Tesorería ha observado esta anomalía que la cartera vencida de agua potable ha venido incrementándose paulatinamente, la preocupación es que cada mes se viene generando nueva emisión mensual por consumo, los usuarios del cantón no cancelan en su totalidad, baja recaudación y la deuda se va acumulando ocasionado aumento de la cartera vencida.

El problema surge mediante ordenanzas discutida y aprobada por el Concejo Municipal que luego proveyó y firmada por la autoridad que en ese entonces era EX – Alcalde, periodo 2009 - 2014, la misma que fue el 1 de febrero de 2010, publicada en el Registro Oficial #192 del 13 de mayo de 2010, se estableció la estructura tarifaria y fija por servicio de consumo de agua potable, ocasionando inconformidad a la ciudadanía Luciana por el valor de la tarifa por cada metro cúbico de agua potable que consume, el rango de consumo registrado de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 1 Tarifa del Agua

Desde 0.00 m ³ hasta 15.00 m ³	\$ 0.45 x c/m ³
Desde 15.01 m ³ hasta 25.00 m ³	\$ 0.65 x c/m ³
Desde 25.01 m ³ en adelante	\$ 0.85 x c/m ³

Elaborado por: La Autora

La planilla de agua potable se clasifica en las siguientes formas:

- Comercial
- Industrial
- Residencial

Rubros que integran la planilla de agua potable:

- Agua potable
- Alcantarillado
- Basura
- C.E.M. de Agua

Otras de los inconvenientes que apareció fue la negativa al pago es el incremento a partir del año 2012 en las planillas del rubro de la contribución especial por mejoras, estipulado en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, los usuarios desconocían de la normativa.

Cabe indicar que además se presentó inconvenientes por parte de los usuarios por sus altos costos de sus planillas y su precaria situación económica y la imposibilidad de pago.

Además surgieron recomendaciones de índole técnicas de los jefes de las unidades involucradas al servicio de agua potable para que se refleje de manera más acorde a la realidad el costo del consumo de agua.

De conformidad a la Constitución y el art 57 a) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, expide: mediante ordenanza aprueba la exoneración del pago de las tasas por consumo de agua potable hasta el 30 de junio 2014, se exoneran o se extinguen las deudas de 1.961 a los usuarios del sistema de agua del Cantón Santa Lucía.

Por esta razón, dentro de las políticas de la Institución, se procedió la rebaja del agua potable a todos los usuarios del cantón a partir del año 2010 hasta junio de 2014, y además se estableció el mecanismo de convenio de pago, para facilidades de cobro cancelando un pago parcial mínimo del 20% de la deuda e indicando el valor total a amortizarse que deberían cancelar mensual como mutuo acuerdo, de las cuales 239 usuarios aceptaron y así evitar la suspensión o reactivación del servicio de agua potable, otros porcentaje de clientes simplemente hacen caso omiso de pagar sus deudas; el agua es indispensable; no tiene sustituto y no se conoce forma de vida que prescindiera de ella.

Cabe recalcar que hay usuarios que no cancelan la totalidad de la deuda esta situación se da como principal causa por la deficiente cultura pago y también lo que predomina el factor económico.

Para este efecto, la institución pública deberá tener en cuenta su visión y misión, la aplicación de objetivos, metas, políticas y estrategias que coadyuven a la maximización de la recaudación de la cartera vencida, cuyo escenario que debe ser reflejado en las cifras existentes en la información contable de la entidad para la toma de decisiones, que aseguren el desarrollo social y económico de la población.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Financiero - Contabilidad

Área: Tesorería

Aspectos: Recaudación

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué impacto tendría la mejora del procedimiento que ayude a lograr la recuperación de la cartera vencida del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía?

1.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable dependiente: Recuperación de la cartera vencida

Variable independiente: Mejora del procedimiento

1.5. OBJETIVOS

Objetivo General

- Proponer un sistema de conjunto de alternativas que permita lograr la recuperación de la cartera vencida del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Santa Lucía.

Objetivo Específicos

- Buscar el mejor tratamiento de cobro de la cartera del servicio de agua potable de la Municipalidad del Cantón Santa Lucía.
- Determinar cuáles son los procedimientos que se deberían de utilizar para recuperar la cartera vencida.
- Analizar los cambios de las políticas contables de la empresa.
- Establecer un control periódico de la cobranza de la cartera vencida de la cuenta de agua potable.

Preguntas científicas

1. ¿Considera usted que la mejora del procedimiento para recuperar la cartera vencida, producirá cambios considerables en las cobranzas de esta cuenta?
2. ¿Qué sucedería si no se llegará a recuperar la cartera vencida?
3. ¿Es conveniente actualizar los procedimientos para una eficaz cobranza?
4. ¿Qué efectos ocasionaría los cambios en las políticas contables de la Municipalidad?
5. ¿Piensa usted que los Estados Financieros sufrirían cambios sustanciales al efectuar esta nueva implementación?
6. ¿Qué beneficio se obtendría de un control periódico en la cobranza de la cartera vencida?
7. ¿Serviría establecer un procedimiento nuevo en el cobro de la cartera vencida?

1.6. JUSTIFICACIÓN

Una de las razones más precisas para efectuar este trabajo es el de señalar la importancia que se está dando en la automatización de los procesos en las diferentes entidades públicas.

En este caso en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía que siendo una entidad pública que brinda una atención con eficiencia y calidez a la comunidad con una prospectiva de

progreso, es por el cual, se ha efectuado, esta investigación, con el fin de mejorar los niveles de la recuperación de cartera, buscando una alternativas viable para reducir los valores adeudados.

Por ende nace la necesidad de mejorar el proceso de recuperación de la cartera vencida, disminuir los valores adeudados, minimizar la acumulación de los meses de atrasos, maximizar el cobro del servicio de agua potable que serán reinvertidos en obras prioritarias para la comunidad.

Esta investigación será de importancia iniciando en la recopilación de información, estudio, y análisis de la cartera vencida, cuentas por cobrar de años anteriores y actual para obtener resultados satisfactorios en una valiosa información financiera que ayudará a tomar decisiones y los usuarios tomen conciencia que el agua es un líquido de mucha importancia para el ser humano que sirve para nuestra vida cotidiana e incentivar la cultura de pago de los usuarios del sistema por el servicio que ofrece la entidad pública.

1.7. IMPORTANCIA DEL PRESENTE ANÁLISIS

La importancia de este proyecto va encaminado a realizar un estudio y análisis en las área involucradas con el fin obtener información relevante de cómo han ido efectuándose los procedimientos en busca de nuevas alternativas de solución para el mejoramiento de la recuperación de la cartera.

Por lo tanto se hace imprescindible la implementación de una alternativa, que sirva como beneficio, para ampliar el servicio de agua potable, que se está dando, así como, el invertir en más obras que beneficie a la ciudadanía del Cantón Santa Lucía y que además ayudará a disciplinar e incentivar a los usuarios para que cancelen mensualmente el servicio.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Este proyecto es único y exclusivamente elaborado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía, para mejorar la recuperación de la cartera vencida con la finalidad de disminuir los valores adeudados que ayudará a tomar decisiones a beneficio del progreso del cantón, los mismos que será retribuido en obras a beneficio de la ciudadanía Luciana y disciplinar, optimizar la cultura de pago de los usuarios de agua potable.

Según, Argente(2011),” El Impuesto es un gravamen que el Estado impone a las economías de los particulares” sin ofrecer individualmente un servicio en el momento que requiere el pago, sino aquellos beneficios que se originan de vivir en comunidad, al amparo de ese órgano central que es el Estado. Los impuestos se manifiestan, cualquiera que sea su naturaleza, como cargas generales, destinadas a financiar egresos del Estado y los servicios públicos que sirven para satisfacer necesidades públicas.

Muchos son los conceptos que se han dado sobre el impuesto. Pero el más comprensivo, que involucra todos los posibles fines que los impuestos pueden perseguir, es el que exponemos de la siguiente manera:

Según Calvo (2011), “Es una cuota de dinero que el Estado exige sin ofrecer una prestación al momento del pago y que sirve para atender las necesidades públicas u obtener, finalidades económicas, sociales o políticas”.

Según Finnerty (2011), “para una correcta administración financiera, es importante que una empresa examine sus cuentas por cobrar en forma periódica para determinar si los procesos de pago de los clientes han cambiado, de tal forma que las operaciones de crédito se encuentren fuera de los límites de la política”.

Las empresas suelen controlar las cuentas por cobrar por medio de métodos que miden el tiempo que el crédito permanece pendiente de cobro. Sin embargo, desde la teoría de administración financiera se afirma que los días de ventas pendientes de cobro (DVPC) consisten en el plazo promedio requerido para solicitar el pago de las cuentas por cobrar - también se lo conoce como período promedio de cobranza.

Mientras que el reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar es un reporte que muestra el tiempo en que las cuentas por cobrar han estado pendientes de cobro; el reporte divide las cuentas por cobrar en periodos específicos, lo cual suministra información acerca de la proporción de cuentas por cobrar al corriente y atrasados, con base en plazos determinados”.

Según Diario “El Mercurio” (2014), La recuperación de la cartera vencida es una alternativa para fortalecer las finanzas municipales y de esta manera elevar el nivel de eficiencia de la administración y es de fundamental importancia fortalecer la capacidad operativa, a efectos de lograr la recuperación de la cartera vencida, y contar oportunamente con los recursos que se requieren para mejorar la capacidad económica del GAD Municipal.

Definición

Según Cassese (2012), “Administración pública intenta explicar cómo se toman las decisiones en el gobierno, así como la administración de proyectos para llevar a cabo esas decisiones”.

Según Vidal (2012), “La administración pública, en singular, es un campo de estudio de la ciencia política. Estudia las formas de organización de los Estados, la organización de la democracia, la implementación de políticas públicas. En resumen, todo lo relacionado con la acción o la organización de la esfera pública”.

Según Gabín (2013), “La administración pública plazo, ley, identifica el conjunto de los organismos públicos, contribuyen al rendimiento y funciones de la administración de un Estado en los asuntos de su competencia”.

Según Sánchez (2012), “La Administración pública es el término genérico para las autoridades que llevan a cabo las tareas del Estado, incluidos los organismos de Derecho público. Por lo tanto, es la parte administrativa del poder ejecutivo poder ejecutivo. Por lo tanto, la actividad del gobierno (gobernanza) no es parte de la propia administración pública”.

Según Muñoz (2013), “La administración pública puede incluir, en particular, el gobierno legisle una criatura de los órganos de gestión y administrativas, cuya finalidad es fomentar, para ayudar, para regular y controlar las actividades de las diferentes comunidades formadas por ciudadanos, grupos cívicos y ciudadanos”.

Según Horne (2012), “La administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. La administración financiera sigue cambiando con rapidez y esos cambios no sólo se observan en la teoría, sino también en la práctica. Uno de los resultados es que la administración financiera tiene que hacer mayor énfasis en los aspectos estratégicos

conforme los administradores luchan por crear valor en un entorno corporativo”.

Según Gitman (2012), “La contabilidad financiera es una rama especializada de la contabilidad que realiza un seguimiento de las transacciones financieras de la empresa. El uso de normas estandarizadas, las transacciones se registran, resumen, y se presentan en un informe financiero o estado financiero, como un estado de resultados o un balance general.”

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Según, Ayala (2013), “Un gobierno es un grupo que ejerce la autoridad soberana sobre una nación, estado, sociedad u otro grupo de personas”.

Los gobiernos como entidades autónomas del sector público cumplen un papel preponderante e imprescindible para el progreso y desarrollo de las ciudades de todo el país; dictar normas de carácter general, a través de ordenanzas, acuerdos y resoluciones, aplicables dentro de su circunscripción territorial.

Según Rivera (2011), “Los gobiernos son generalmente responsables de hacer y hacer cumplir las leyes, la gestión de la moneda, y la protección de la población de las amenazas externas, y pueden tener otros derechos o privilegios. Los gobiernos también suelen establecer las tasas de impuestos, y pueden regular las prácticas de inversión también”.

Según Internationa Monetary Fund (2012), “Es una entidad política, administrativa, financiera autónoma subordinada direccionada al orden jurídico constitucional del Estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste y en forma primordial, atendiendo a las necesidades de la ciudadanía”.

El presupuesto es un acto del Gobierno Municipal que contiene el plan anual operativo preparado en conformidad a los planes de mediano y largo plazo, que indica el origen y monto de los recursos que se espera recaudar y el costo de las funciones, programas y subprogramas de la municipalidad, expresados en términos de los resultados que se pretende alcanzar y de los recursos necesarios para lograrlos.

El ejercicio financiero municipal se iniciara el primero de enero y terminara el 31 de diciembre de cada año y para ese periodo deberá aprobarse y regir el presupuesto. En todos los niveles de Gobierno se conformaran instancias de participación integradas por:

1. Autoridades electas
2. Representantes del régimen dependiente
3. Representantes de la sociedad del ámbito territorial

Para: Elaborar presupuestos participativos de los Gobiernos

Para el ejercicio de esta participación se organizaran audiencias publicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, concejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía.

EL servidor público cumplirá en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El proyecto de investigación se encuentra fundamentada legalmente Constitución Política del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Código Tributario y Ley de Régimen Tributario Interno.

Asamblea Nacional 2008 de la Constitución de la República del Ecuador
Art. 225

“El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

Asamblea Nacional 2008 de la Constitución de la República del Ecuador
Art. 227

“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

Asamblea Nacional 2008 de la Constitución de la República del Ecuador
Art. 238 (2008:81)

“Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana”.

Asamblea Nacional 2008 Constitución de la República del Ecuador Art.
300 (2008:97)

“El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables”.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Artículo 350.- Coactiva (2010:14)

“Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor de los gobiernos: regional, provincial, distrital y cantonal, éstos y sus empresas, ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. La máxima autoridad ejecutiva del gobierno autónomo descentralizado podrá designar recaudadores externos y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales; éstos coordinarán su accionar con el tesorero de la entidad respectiva.”

Según el Código Tributario (2010:4) Art. 16 “Hecho Generador.- Se entiende por hecho generador al presupuesto establecido por la ley para configurar cada tributo.”

Según el Código Tributario (2011:5) Art. 25 “Contribuyente.- Es la persona natural o jurídica a quien la ley impone la prestación tributaria por la verificación del hecho generador. Nunca perderá su condición de contribuyente quien, según la ley, deba soportar la carga tributaria, aunque realice su traslación a otras personas.”

Según la Ley de Régimen Tributario Interno, Tributos Art. 28 Literal 9 del Reglamento para la aplicación de Tributos: Son las prestaciones, comúnmente en dinero exigidos por el estado a las personas naturales o

jurídicas en virtud de su potestad, destinadas para obras de beneficio social, desarrollo general y seguridad para la comunidad, sin que el estado este obligado a una contraprestación directa o equivalente. Ejemplos obra de beneficio social: como hospitales, colegios, entre otros.

2.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Si se aplicará la factibilidad de un proceso de un control y la estrategia que aumente el cobro del suministro de agua mejoraría el procedimiento de recuperación de la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

2.5. VARIABLES DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE

Tabla 2 Operacionalización de la variable Dependiente

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición		
		Dimensión	Indicadores	Técnicas
Cartera vencida	Es la parte del Activo en cuentas por cobrar que están pendientes de cobro y vencidas en sus fechas, por lo que requerirán de carácter legal para su cobro.	Valores acumulados Incumplimiento del pago	De 2009 a 2014 Contribuyentes que influye el factor económico Contribuyentes, hacen caso omiso de pagar sus deudas Ordenanza fijación de la tarifa del servicio	Fuente de información interna

Elaborado por: La Autora

Tabla 3 Operacionalización de la variable Independiente

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición		
		Dimensión	Indicadores	Técnicas
Mejora Del procedimiento	El procedimiento implementado se basa en las tendencias actuales de la gestión y específicamente en el procedimiento elaborado para evaluación y análisis de la efectividad de la gestión en las instituciones gubernamentales.	Seguimiento	Periódico Verificación de saldos por años Conocimiento	Observación Guía de observación Información

Elaborado por: La Autora

2.6. MARCO CONCEPTUAL

MUNICIPIO.- Municipio es el conjunto de los habitantes que viven en un mismo término jurisdiccional, el cual está regido por un ayuntamiento.

ATENCIÓN AL CLIENTE.- Atención al Cliente a aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos.

SUPERVISIÓN.- La supervisión implica la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad y siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto.

CARTERA VENCIDA.- Es la parte del Activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

FACTURACIÓN.- Forma que debe expedirse en las operaciones con comerciantes, importadores o prestadores de servicio, o en las ventas a consumidores finales.

CUENTA DEUDORA.- Partida contable, cuenta corriente o de crédito que refleja un saldo en contra de su titular o un saldo deudor.

CUENTAS POR COBRAR.- En esa cuenta se controla el movimiento de los créditos personales o simples concedidos por la empresa por la venta de mercaderías o servicios.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.- Conjunto de órganos administrativos que desarrollan una actividad para el logro de un fin bienestar general, a través de los servicios públicos que es el medio de que dispone para el lograr el

bienestar general regulada en su estructura y funcionamiento, normalmente por el derecho administrativo.

CONTRIBUYENTE.- Se trata de la categoría principal del sujeto pasivo. Es aquella persona que realiza el hecho imponible del tributo y manifiesta la capacidad económica que éste refleje.

ESTADOS FINANCIEROS.- Son los que muestran la información general sobre la entidad económica.

Esta comprende: Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y Estado de Flujos de Efectivo.

ESTADO FINANCIERO PROYECTADO.- Es el Estado Financiero a una fecha o periodo futuro, basado en cálculos estimativos de transacciones que aún no se han realizado, acompaña frecuentemente a un Presupuesto.

CONVENIO DE PAGO.- Un convenio de pago es un documento que establece un conjunto de condiciones por las cuales un deudor puede saldar su deuda con un acreedor. Por lo tanto, generalmente se puede decir que es un recurso que ayuda a cancelar una deuda estableciendo plazos fijos de pago, lo que sin duda resulta atractivo para el deudor e incluso puede asegurar el cobro total de la deuda por parte del acreedor. De esta manera, un convenio de pago es un documento que puede tener efectos legales, por lo que su correcta redacción resulta imprescindible.

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.- Son los mecanismos que la empresa utiliza para recuperar su cartera una vez que se ha vencido.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Según Heinemann (2011), "Para un proyecto de investigación, hay que definir que método se utilizará para proceder hacer el mismo, en donde se puede considerar la investigación exploratoria, descriptiva, evaluativa, correlativa, etc."

El tipo de investigación se basó de la investigación descriptiva, explicativa, exploratoria, evaluativa, y correlación, que permitirá en el proceso de desarrollo investigativo.

Investigación Descriptiva.-

Según Mohammad (2012), "Esta investigación se ha diseñado como una forma de conocimiento experimental, pero parcial, ya que se limita a una primera parte del proceso de investigación, detección y descripción de los hechos en su fenomenalidad."

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Investigación Explicativa.-

Según Bernal (2011), "La investigación explicativa, se encarga de encontrar la respuestas a ciertos interrogantes con respecto al estudio que se realice, se basa en las razones de los hechos."

La Investigación Explicativa busca el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones Causa - Efecto.

Características:

- a. Este tipos de estudio emplea la Hipótesis
- b. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

Investigación Exploratorio.-

Según Grande (2012), “La investigación exploratoria pretende aclarar la naturaleza de un problema, para adquirir una mayor comprensión de una situación, para proporcionar direcciones para futuras investigaciones.”

Es la que recoge e identifica antecedentes generales, números y cuantificaciones, temas y tópicos respecto del problema investigado, sugerencias de aspectos relacionados que deberían examinarse en profundidad en futuras investigaciones. Su objetivo es documentar ciertas experiencias, examinar temas o problemas poco estudiados o que no han sido abordadas antes. Por lo general investigan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variables y establecen el “tono” de investigaciones posteriores más rigurosas.

Investigación Evaluativa.-

Según García (2011), “investigación evaluativa busca evaluar o juzgar de alguna manera, proporcionando información útil sobre algo distinto de lo que podría ser obtenida en la mera observación o investigación de las relaciones.”

La investigación evaluativa se convierte, en la actualidad, en una importante fuente de conocimientos y directrices, en las diversas actividades e instituciones de las sociedades modernas porque indica el grado de eficiencia o deficiencia de los programas y señala el camino para su reformulación y valoración del éxito alcanzado por los esfuerzos realizados.

La investigación evaluativa se vale de los métodos y el instrumental de la investigación social; por lo tanto, su desarrollo sigue sus mismas evoluciones, lo cual le permite una aproximación permanente a criterios de cientificidad.

Investigación de Correlación.-

Según Barragán (2011), “La concordancia entre todos los tipos de investigación correlacional es que exploran las relaciones entre variables.”

En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariancia normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación.

Es conveniente tener en cuenta que esta covariancia no significa que entre los valores existan relaciones de causalidad, pues éstas se determinan por otros criterios que, además de la covariancia, hay que tener en cuenta.

3.2. PRINCIPALES MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Dentro de los principales métodos de investigación con los que se pueden trabajar en un proceso de investigación, podemos mencionar los siguientes:

- La metódica
- Los deductivos
- Científico
- Inductivo
- Psicológicos
- Matemático

- Estadístico
- Genético
- Patológico
- Investigación Bibliográfica

Método deductivo.-

Según Bernal (2011), “Es el proceso racional que se deriva una cierta conclusión a partir de premisas más generales, en el que la conclusión es implícito. “

El Método Deductivo deriva o colige aspectos particulares de las leyes, axiomas, teorías o normas. En lenguaje figurado podríamos decir que va de lo universal a lo particular.

En forma inversa, el método inductivo parte de los conocimientos particulares para encontrar las incidencias determinadas y, después, convertirlas en ley, pero el método deductivo también tiene aplicación en el quehacer científico, porque de los axiomas, principios y postulados se obtienen resultados de aplicación práctica.

Método científico.-

Según Gallego (2012), “El método científico es el modo típico con el que la ciencia avanza para llegar a un conocimiento de la realidad objetiva, fiable y verificable y compartible.”

El método propio de la investigación científica es el inductivo, ya que éste observa los fenómenos particulares para encontrar leyes o campos no descubiertos por el ser humano.

La aplicación de este método es un proceso lento que se apoya en los vastos conocimientos del propio investigador cuando éste domina su materia y conoce bien el campo de acción en el cual va a realizar dicha investigación.

Para formular la hipótesis, ésta debe apoyarse en el conocimiento ya comprobado, debe relacionarse, con el sistema de conocimientos y conducir a la previsión teórica, de ciertos aspectos no descubiertos.

Método de la investigación bibliográfica documental.-

Según Tena (2011), “Se llama investigación documental a la que se realiza con la información de documentos.”

El documento es la unidad básica para realizar una pesquisa o una indagación. El documento puede ser un libro, parte de ese texto, un artículo o una parte de ese artículo.

Se acepta como documento cualquier comunicación escrita o grabada distribuida en catálogos, inventarios, publicaciones seriadas, informes técnicos, fotocopias, monografías, tesis, memorias, mapas, folletos, pergaminos, papeles escritos a máquina o manuscritos, cartas, anuncios, micropelículas, películas, cintas magnéticas, dibujos, grabados antiguos, pinturas, registros, etc.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población.-

Según Vladimirovna (2013), “La población es un término definido desde la demografía y señala la cantidad de personas que viven en un determinado lugar en un momento en particular.”

Si bien se trata de un concepto que se define en términos bastante sencillos, el estudio de la población es, sin duda, de gran aporte para múltiples disciplinas.

Tener un adecuado conocimiento en torno a la población de determinado territorio tiene fuertes implicancias en las planificaciones y decisiones que se puedan tomar para dicho lugar en cuanto a política, economía, salud, educación, vivienda y conservación del medio ambiente, entre otras.

Muestra.-

Según Walpone (2012), “La muestra es una porción representativa de una población, la cual se estudia de acuerdo al proyecto de investigación.”

Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo.

En tales casos, puede obtenerse una información similar a la de un estudio exhaustivo con mayor rapidez y menor coste (véanse las ventajas de la elección de una muestra, más abajo).

La población finita está comprendida en un total de 2.185 usuarios del agua potable, objeto de estudio relacionado a la mejora del procedimiento de recuperación de la cartera vencida del servicio de agua potable, se selecciona la muestra representativa según la fórmula de 92 usuarios.

Para calcular el tamaño de la muestra suele utilizarse la siguiente fórmula:

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

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Según Heinemann (2011), Los diferentes tipos de técnicas en el proceso de investigación se presentan de la siguiente manera:

Tabla 4 Técnicas e Instrumentos de Investigación

TÉCNICA	INSTRUMENTO
OBSERVACIÓN	GUÍA
ENTREVISTA	FORMULARIO
ENCUESTA	CUESTIONARIO

Elaborado por: La Autora

1.- La Observación.-

Según Gisela (2011), “Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.”

La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de Observación: la Observación No Científica y la Observación Científica.

La diferencia básica entre una y la otra, está, en la Intencionalidad. Observar Científicamente, significa: observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación.

Observar No Científicamente, significa: observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

2.- La Entrevista.-

Según Cerón (2012), “Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador “Investigador” y el “Entrevistado”. (pág.16)

Se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

3.- La Encuesta.-

Según Díaz (2011), “La encuesta es un método de investigación orientada a encontrar información mediante preguntas acorde a la investigación que se realiza.”

La Encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para, ello, a diferencia de la Entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

INSTRUMENTOS.-

Se le denomina instrumento, a la recolección de datos: es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

En nuestra investigación se emplea la entrevista semi-estructurada que se da cuando aun existiendo una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional o extraordinaria, esta técnica se caracteriza por su flexibilidad.

Fuentes de Información:

Las fuentes utilizadas, fueron primarias y secundarias.

- Fuentes Primarias: Constituyeron todas las informaciones y orientaciones obtenidas por medio de entrevistas con el asesor académico.
- Fuentes Secundarias: Constituyeron todos los datos que fueron estudiados, recopilados y que proporcionaron la información proveniente de otros autores.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para poder efectuar la tabulación correspondiente, una vez realizada la encuesta a los consumidores del servicio de agua potable se procedió a utilizar el programa de Microsoft Excel, el mismo que ayudará para conocer y poder determinar los resultados que se obtuvieron mediante las preguntas efectuadas a diversos usuarios.

1. ¿Conoce usted la clasificación de las categorías para el pago de la planilla de agua potable?

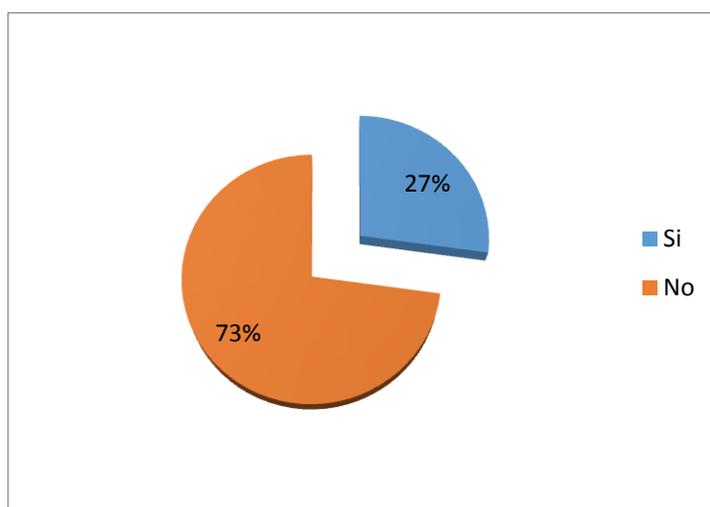
Tabla 5 Conocimiento de la clasificación de las categorías

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	27%
No	67	73%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 1 Conocimiento de la clasificación de las categorías



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 73% desconoce de las categorías establecidas en la planilla de pago del consumo de agua potable, mientras que el 27% de los encuestados tiene conocimiento de algo de la clasificación por categoría.

2. ¿Está de acuerdo de la fijación tarifaria del agua potable por m³?

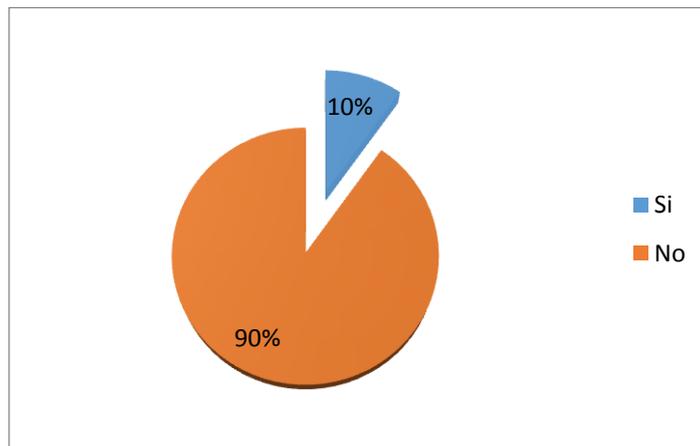
Tabla 6 Fijación tarifa del agua

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	10%
No	83	90%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 2 Fijación tarifa del agua



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Los resultados nos permiten conocer el 90% se encuentran inconforme con el valor de la tarifa de la tasa agua por m³ establecidos mediante ordenanza, y el 10% indica un porcentaje menor que estarían de acuerdo a la estructura tarifaria implementada para el cobro de la planilla de agua potable.

3. ¿Conoce los rubros que integran la planilla de agua potable?

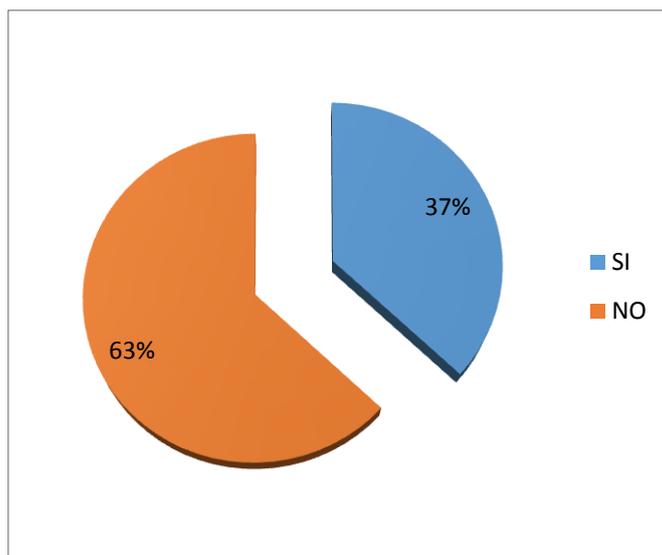
Tabla 7 Rubros de la planilla de agua

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	34	37%
NO	58	63%
TOTAL	92	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 3 Rubros de la planilla de agua



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Los datos obtenidos de los encuestados demostraron el 63% no tienen conocimiento de los rubros que integran la planilla y el 37% manifestaron conocimiento de los rubros incluidos.

4. ¿Califique la calidad del servicio del agua potable?

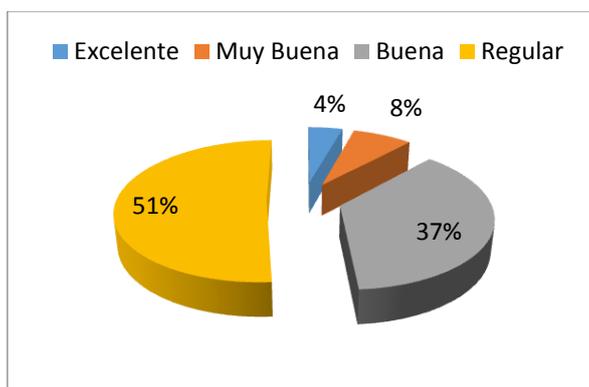
Tabla 8 Calidad del servicio del agua potable

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	4%
Muy Buena	7	8%
Buena	34	37%
Regular	47	51%
TOTAL	92	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 4 Calidad del servicio del agua potable



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos de la investigación demostró que los usuarios manifiestan el 51% de mejorar en el tratamiento de la purificación del agua que beneficie la salud de la ciudadanía en general, el 37% sugirieren que periódicamente se realice la limpieza, 8% y el 4% porcentaje minúsculo afirman que el agua potable es de óptima calidad para las necesidades de los habitantes.

5. ¿Conoce usted el porcentaje que se le condonó la deuda del rubro de la tasa agua potable por única vez?

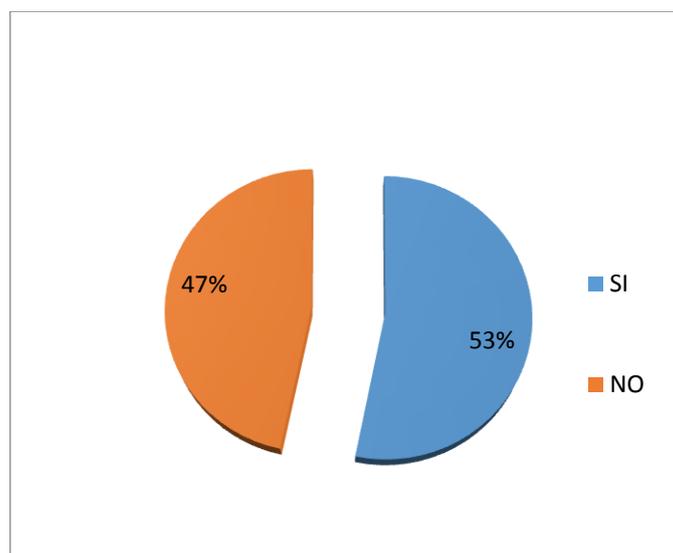
Tabla 9 Porcentaje de deuda

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	49	53%
NO	43	47%
TOTAL	92	100

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 5 Porcentaje de deuda



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Los resultados de esta pregunta ponen de manifiesto que el 53% están conscientes de la rebaja por exoneración del servicio de agua que benefició a todos los usuarios del cantón, y el 47% desconocen de los descuentos.

6. ¿Usted tiene medidor instalado en su vivienda?

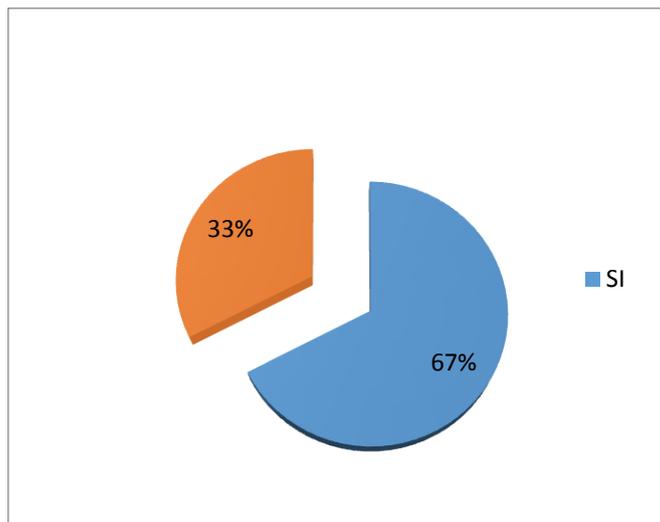
Tabla 10 Pertenencia de un medidor

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	62	67%
NO	30	33%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 6 Pertenencia de un medidor



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

De acuerdo a los datos arrojados de la encuesta refleja el 67% de los usuarios poseen de medidor conectados en su domicilio y el 33% no tienen instalado el medidor.

7. ¿En el proceso de toma de lectura de los medidores le dan a conocer su consumo?

Tabla 11 Conocimiento del consumo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	18%
NO	45	49%
No tiene medidor	30	33%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 7 Conocimiento del consumo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 49% nos indican que no tienen conocimiento al momento de la toma de la lectura de medidor para la emisión mensual del cobro del servicio de agua potable, 33% no tiene medidor según ordenanza sus tarifas son especiales, y el 18% manifiestan si conocen el consumo en el momento oportuno de la lectura.

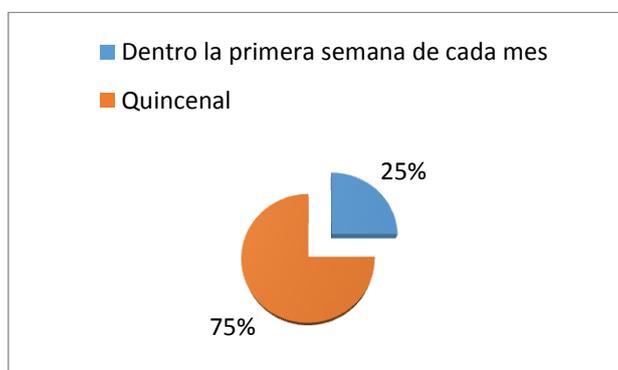
8. Indique en que tiempo llega su aviso de la planilla pago de consumo de agua potable que corresponde al consumo del mes anterior.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dentro la primera semana de cada mes	23	25%
Quincenal	69	75%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 8 Tiempo de llegada de la planilla



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

De acuerdo a la investigación señalaron que el 75% recibe el aviso de la planilla para el pago mensual del servicio de consumo de agua potable, mientras que el 25% indican la entrega es oportuna.

9. ¿Con qué frecuencia se acerca al Municipio a cancelar sus obligaciones del servicio de agua potable?

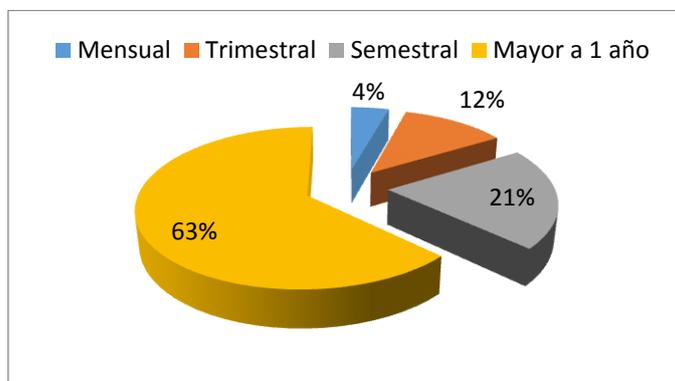
Tabla 12 Frecuencia en cancelación de la planilla

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensual	4	4%
Trimestral	11	12%
Semestral	19	21%
Mayor a 1 año	58	63%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 9 Frecuencia en cancelación de la planilla



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 63% de los datos obtenidos señalan que los usuarios no se acercan a pagar el consumo de agua, sus deudas están impagas más de varios meses, el 21% indican que poco son las visitas que realizan a la ventanillas de recaudación, el 12% y 4% porcentaje minúsculo manifiestan dentro los tres primeros meses cancelan sus obligaciones tributarias.

10. ¿Cómo usted recibe la atención del personal en las ventanillas de recaudación?

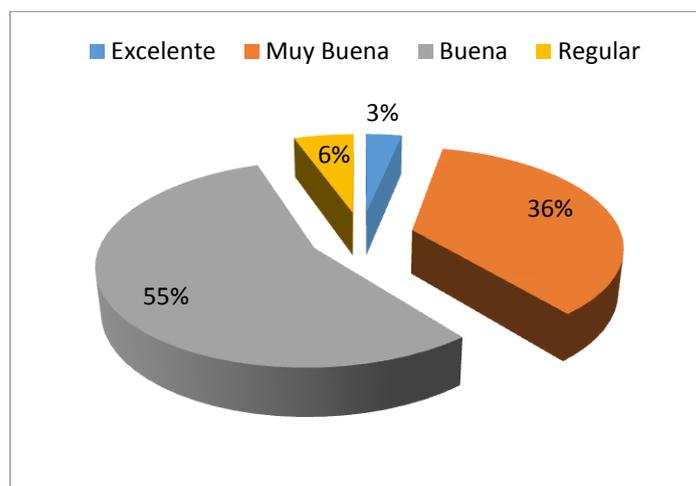
Tabla 13 Atención del personal de la ventanilla

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	3	3%
Muy Buena	33	36%
Buena	51	55%
Regular	5	6%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 10 Atención del personal de la ventanilla



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

De acuerdo a los resultados de la investigación indican el 55% sugieren que agiliten en el mejoramiento en el cobro del servicio del agua, el 36% manifiestan un buen trato con el usuario, 6% falta de calidad en la atención al usuario, y el 3% es excelente.

11. ¿Usted se encuentra al día en el consumo del servicio de agua potable?

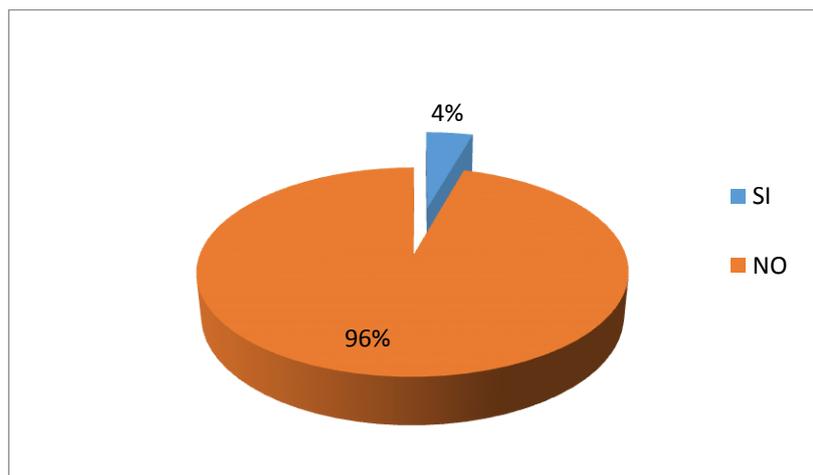
Tabla 14 Pago a tiempo del servicio del agua

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	4%
NO	88	96%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 11 Pago a tiempo del servicio del agua



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 96% indican que los usuarios adeudan al GAD Municipal del Cantón Santa Lucía en planillas atrasadas en el servicio de agua potable de años anteriores y actuales que afectan a la cartera vencida, 4% demuestran el cumplimiento de sus obligaciones.

12. ¿Si respondió que No la pregunta anterior e indique las razones del no pago puntual del servicio de agua potable?

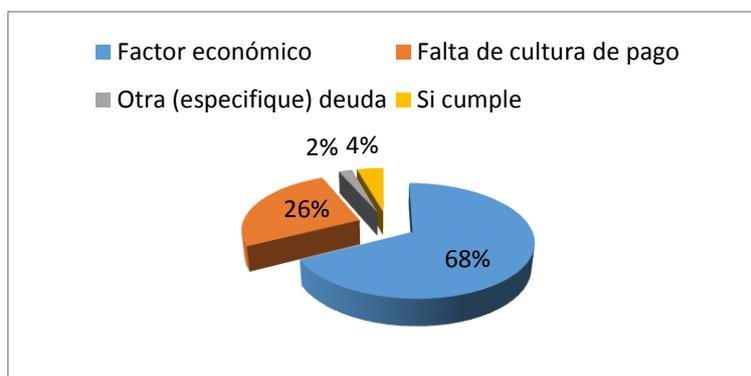
Tabla 15 Razones que influyen para el no pago a tiempo

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Factor económico	62	68%
Falta de cultura de pago	24	26%
Otra (especifique) deuda	2	2%
Si cumple	4	4%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 12 Razones que influyen para el no pago a tiempo



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

De acuerdo al estudio investigativo demostraron el 68% influye el factor socioeconómico el no pago puntual del consumo de las planillas, 26% predomina el desinterés al pagar el servicio, 4% demuestran el cumplimiento de sus obligaciones, 2% mantiene otras deudas, impide cumplir con su pago.

13.¿Qué recomendaría usted a la planta de agua para mejorar el servicio del tratamiento de purificación y la recaudación?

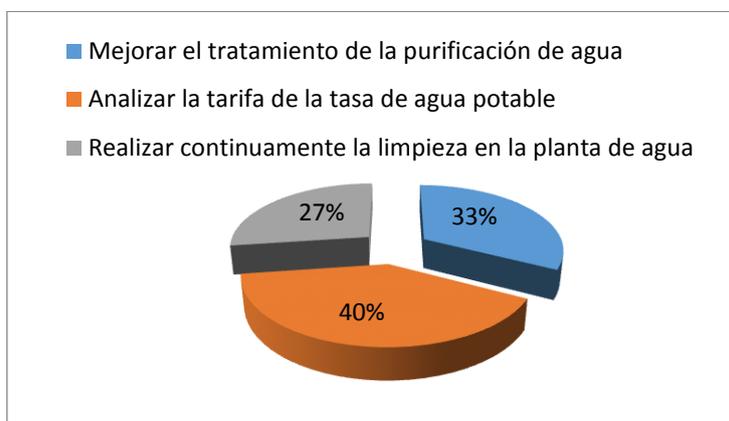
Tabla 16 Necesidad de una planta de agua

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejorar el tratamiento de la purificación de agua	30	33%
Analizar la tarifa de la tasa de agua potable	37	40%
Realizar continuamente la limpieza en la planta de agua	25	27%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 13 Necesidad de una planta de agua



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 40% recomienda el análisis de las tarifas de la tasa de agua, EL 33% sugiere el mejoramiento de la calidad de la purificación del agua, aconsejan disminuir el exceso de químico precautelando las enfermedades que afecten la salud de los habitantes, 27% señala que se establezca un circuito continuo de limpieza para la eliminación de residuos.

14. ¿Cuál es el medio que usted desearía pagar sus deudas vencidas a través de?

Tabla 17 Intermedio para el pago de deudas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ventanillas de recaudación	88	96%
Transferencia	4	4%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 14 Intermedio para el pago de deudas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

EL 96% consideran que la forma conveniente de pagar sus impuestos del servicio de agua potable, señala de forma directa en las oficinas de recaudación, mientras que el 4% minoritario de pequeñas instituciones solicita se realice mediante transferencia.

15.¿Su deuda es elevada y le cortan el servicio de agua potable, accedería acogerse al convenio de pago?

Tabla 18 Necesidad del convenio de pago

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	44	48%
No	18	19%
No tiene medidor	30	33%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 15 Necesidad del convenio de pago



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

EL 48% consideran acogerse al convenio de pago, debido a los valores que adeudan factor que predomina su condición económica, facilidades que servirá en disminuir las deudas del servicio de agua potable que se encuentran vencida que ayudará a mejorar el ingreso a la entidad, 33% no tienen medidores sus deudas son menores, accederían convenio de pago para cumplir en el pago del servicio, 19% indican que se acercarán a cancelar sus valores impagos que evitarán la suspensión del servicio.

16. ¿Está de acuerdo de las facilidades de pago para reducir sus deudas?

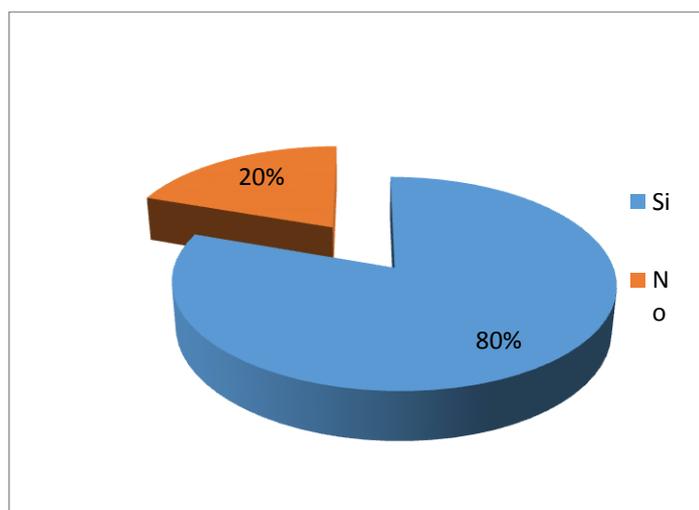
Tabla 19 Facilidades de pago

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	74	80%
No	18	20%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 16 Facilidades de pago



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

El 80% demostraron de acuerdo de las facilidades de pago para reducir las deudas que mantienen con el GAD Municipal, alternativa que permitirá cumplir con las obligaciones tributarias, 20% grupo minoritario no opinan.

17.¿Usted detecta un daño en las instalaciones de tubería de su vivienda, comunica a la planta de agua potable para su revisión?

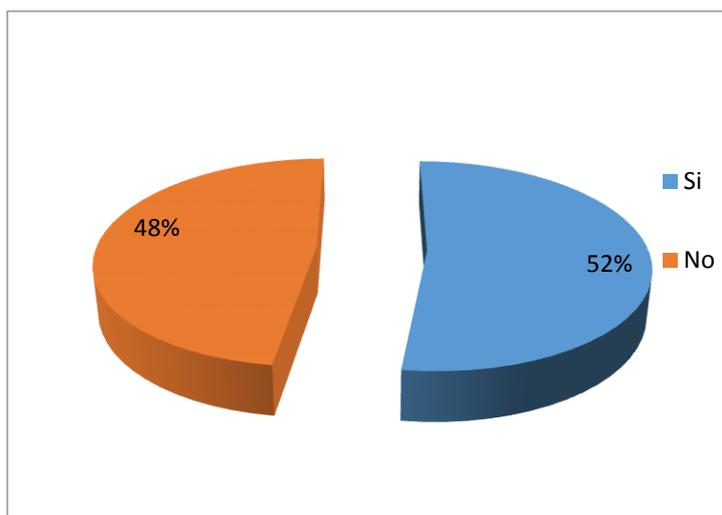
Tabla 20 Comunicación con la planta de agua

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	48	52%
No	44	48%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 17 Comunicación con la planta de agua



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

EL 52% afirma que acuden a las instalaciones de la planta de agua para la revisión de las tuberías de su vivienda, precautelar el derrame del líquido vital y no genere valores alto en las planillas, 48% señalan que no acuden a las instalaciones, pero manifiestan que buscan personal particular.

18. ¿Usted participa en charlas de concientización que brinda el GAD Municipal en el cuidado e importancia del líquido vital?

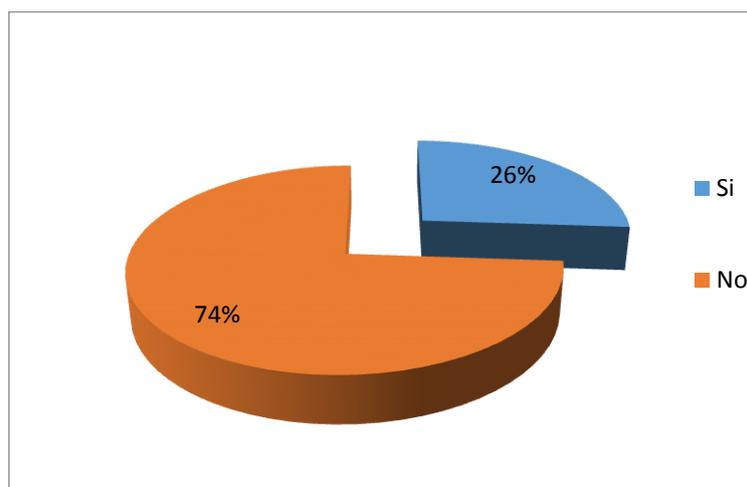
Tabla 21 Participación de Charlas

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	24	26%
No	68	74%
TOTAL	92	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Gráfico 18 Participación de charlas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: La Autora

Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos de la investigación manifestaron que el 74% su inasistencia a la invitación, poca importancia y horario ocupado en sus lugares de trabajo, 26% indica su asistencia sobre consejos del cuidado del líquido vital.

CAPITULO IV

4. PROPUESTA

4.1. TEMA

MEJORA DEL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE PARA EL “GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA LUCÍA”

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía que siendo una entidad pública que brinda una atención con eficiencia y calidez a la comunidad con una prospectiva de progreso, es por el cual, se ha efectuado, este estudio, con el fin de mejorar procedimientos de la recuperación de cartera, buscando una alternativas viable para reducir los valores adeudados.

Por ende nace la necesidad de mejorar el proceso de recuperación de la cartera vencida, disminuir los valores adeudados, minimizar la acumulación de los meses de atrasos, maximizar el cobro del servicio de agua potable que serán reinvertidos en obras prioritarias para la comunidad.

Este estudio será de importancia iniciando en la recopilación de información, estudio, y análisis de la cartera vencida, cuentas por cobrar de años anteriores y actual para obtener resultados satisfactorios de la información financiera que ayudará a tomar decisiones y los usuarios tomen conciencia que el agua es un líquido de mucha importancia para el ser humano que sirve para nuestra vida cotidiana e incentivar la cultura de pago de los usuarios del sistema por el servicio que ofrece la entidad pública.

4.3. OBJETIVOS

4.3.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema de conjunto de alternativas para que se pueda recuperar la cartera vencida del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía.

4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Buscar el mejor tratamiento de cobro de la cartera del servicio de agua potable de la Municipalidad del Cantón Santa Lucía.

Determinar cuáles son los procedimientos que se deberían de utilizar para recuperar la cartera vencida.

Analizar los cambios de las políticas contables de la empresa.

Establecer un control periódico de la cobranza de la cartera vencida de la cuenta de agua potable.

4.4. IMPORTANCIA

Este proyecto nos permitirá mejorar el procedimiento de recuperación de la cartera vencida en busca de nuevas alternativas de solución, lo que ayudará disminuir los valores impagos que beneficie a la institución y disciplinar a los usuarios para que cancelen mensualmente el consumo del servicio de agua potable.

Ubicación

País: Ecuador:

Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal del Cantón Santa Lucía

Provincia: Guayas

RUC: 0960002000001

Cantón: Santa Lucía

Dirección: Nicolás Martínez y Antonio Saa.

Teléfono: 04-2709175

Figura 1 Ubicación

GAD Municipal del
Cantón Santa Lucía

Planta de Agua



Fuente: (GAD Santa Lucía, 2014)

4.5. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de la investigación ha sido realizada para mejora del procedimiento de recuperación de la cartera vencida e incrementar los cobros de las deudas del servicio de agua potable, buscando alternativas y estrategias de facilidades de pago mediante convenios de pago, que permita contribuir a recaudar los valores adeudados por parte de los usuarios, con el fin de disminuir las cuentas de años anteriores y actuales, concientizar a los usuarios

que el líquido vital es de mucha importancia y cuidado que brinda la entidad pública.

La recuperación de la cartera vencida es una alternativa para fortalecer las finanzas municipales y de esta manera elevar el nivel de eficiencia de la administración y es de fundamental importancia fortalecer la capacidad operativa, a efectos de lograr la recuperación de la cartera vencida, y contar oportunamente con los recursos que se requieren para mejorar la capacidad económica del GAD Municipal.

4.6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

4.6.1. ANÁLISIS FODA

Es un avance al planeamiento que realizan las empresas para lograr una mejor adaptación al ambiente. Este análisis, más cualitativo que cuantitativo, impulsa la generación de ideas con respecto al negocio de la empresa.

En el análisis de la Matriz FODA se da a conocer los aspectos externos o del ambiente se agrupan bajo los conceptos oportunidades y amenazas y aspectos internos o de la entidad se agrupan bajo los conceptos fortalezas y debilidades, que permitirán diagnosticar los puntos estratégicos del problema.

FORTALEZAS

- F.1.** Contar con la ordenanza para darles a conocer a los usuarios para la ejecución del cobro
- F.2.** Firma de convenio de pago para reducir sus deudas
- F.3.** Valores accesibles para el pago de la deuda mediante convenio
- F.4.** La planta cumple con las normas de calidad y está totalmente equipada

OPORTUNIDADES

- O.1.** Cumplimiento de las obligaciones tributarias
- O.2.** Depurar la cartera vencida establecida en la base de datos del municipio de cantón Santa Lucia
- O.3.** Recuperar en poco tiempo la cartera vencida de los pagos de servicio de agua potable

DEBILIDADES

- D.1.** Mal servicio al cliente en las ventanillas de recaudación
- D.2.** Cancelación del servicios de agua potable por parte de los clientes mediante abonos
- D.3.** Acumulación de planillas impagas de los clientes
- D.4.** Servicio poco productivo

AMENAZAS

- A.1.** Desconfianza por parte de los usuarios al momento que el personal de lectura de consumo visita los hogares
- A.2.** Exceso de químicos en la purificación del agua potable
- A.3.** Inconformidad de los usuarios sobre el incremento de los rubros de pagos a partir del 2012

4.6.2. DIAGRAMA DE PARETO

a. Recolección de datos identificados

Tabla 22 Recolección de datos identificados

TIPOS DEFECTOS	FRECUENCIA
Cortes del servicio de agua potable	17
Falta de comunicación en la toma de lectura	54
Fijación de tarifas	63
Aviso de pago cada 15 días	49
Limpieza del sistema de agua	48
Exceso de químico en la purificación del agua potable	30
Falta de cultura de pago	18
Factor económico	74
Calidad del agua (regular)	47
Poco interés acercarse a pagar el servicio	58

Elaborado por: La Autora

b. Ordenar la serie de resultados de los defectos encontrados

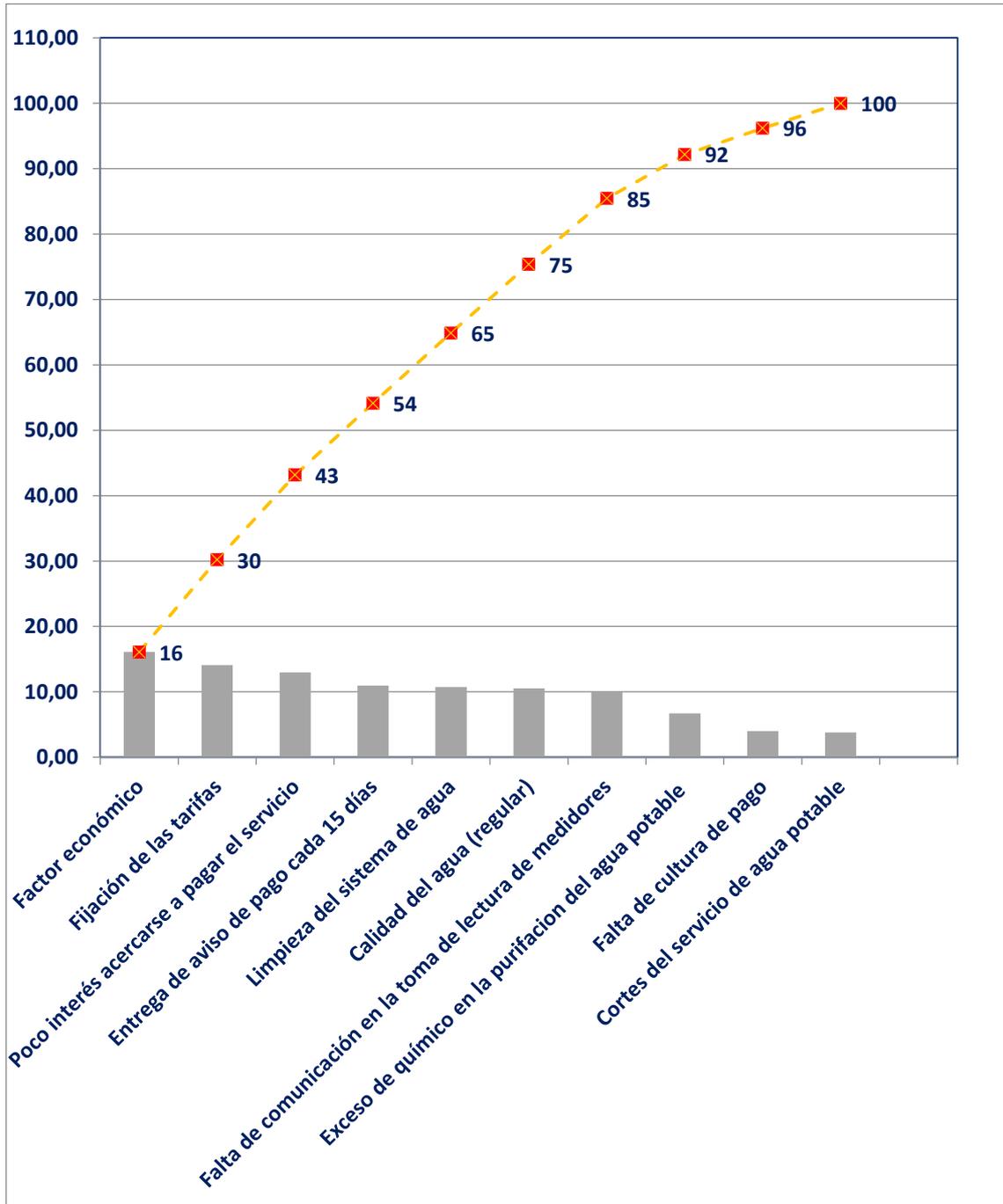
Tabla 23 Resultados de defectos encontrados

TABLA DE DATOS PARA UN DIAGRAMA DE PARETO				
TIPOS DEFECTOS	NUMERO DEFECTOS	ACUMULADO	% PARTICIPACIÓN	% PARTICIPACIÓN ACUMULADO
Factor económico	72	72	16,11	16
Fijación de las tarifas	63	135	14,09	30
Poco interés acercarse a pagar el servicio	58	193	12,98	43
Entrega de aviso de pago cada 15 días	49	242	10,96	54
Limpieza del sistema de agua	48	290	10,74	65
Calidad del agua (regular)	47	337	10,51	75
Falta de comunicación en la toma de lectura de medidores	45	382	10,07	85
Exceso de químico en la purificación del agua potable	30	412	6,71	92
Falta de cultura de pago	18	430	4,03	96
Cortes del servicio de agua potable	17	447	3,80	100
	447			

Elaborado por: La Autora

c. Gráfico de Pareto.

Figura 2 Gráfico de Pareto

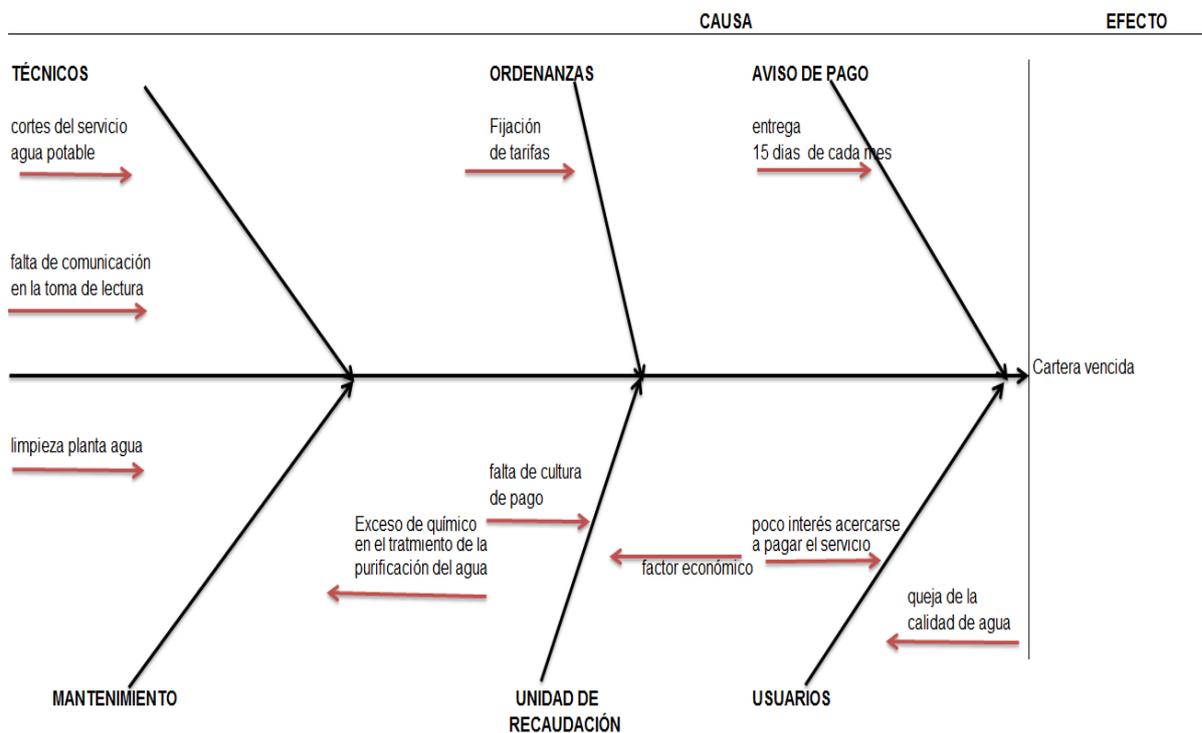


Elaborado por: La Autora

La institución del 100% de defectos identificados debe solucionar el 80% de los más relevantes, factor económico, fijación de las tarifas, poco interés acercarse a pagar el servicio, para luego proceder a revisar y solucionar el 20% de los restantes.

4.7. DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO –ISHIKAWA

Gráfico 19 Diagrama de Ishikawa



Elaborado por: La Autora

El GAD Municipal de Santa Lucía es una entidad pública que mediante ordenanza aprobada por el Concejo se exoneró el 100% del rubro tasa de agua por única vez para todos los usuarios del cantón, debido a los altos costos y valores elevados en la cartera vencida.

Mediante estudio investigativo se buscó conocer las causas por las que los usuarios adeudan, existiendo deficiente recaudación de las planillas por servicio de consumo de agua potable acumulada registrada en el sistema que

maneja la entidad, a través de esto se llevó a cabo un análisis mediante diagrama causa-efecto es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las carteras vencidas la que dio como resultado que el problema principal son los factores de culturas de pagos y factor económico.

La unidad de Tesorería ha observado está anomalía que la cartera vencida de agua potable ha venido incrementándose paulatinamente, la preocupación es que cada mes se viene generando nueva emisión mensual.

Además se estableció el mecanismo de convenio de pago, pero pocos los usuarios que cumplen mensualmente sus obligaciones tributarias, el resto hacen caso omiso de pagar sus deudas.

Causas que provocan es exceso de químico en el tratamiento de la purificación del agua y deficiencia en dar solución a los trámites.

4.8. PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE CONSUMO DE AGUA POTABLE

El procedimiento se realizó mediante la revisión bibliográfica fundamentada legalmente en la normativa para el cumplimiento de las obligaciones que rige las entidades públicas.

El proceso de la toma de lectura de medidores de consumo mensual, el personal designado recolectará información del consumo registrado en los medidores a los sectores de la cabecera cantonal.

La toma de lectura debe ser oportuna y de una forma eficaz entre el usuario y el servidor público para que conozca a fondo el consumo y no tenga inconformidad en el pago.

El área de planillaje tendrá que verificar los datos obtenidos de los medidores de los usuarios del servicio de agua potable e iniciar el proceso de ingreso al sistema y autorizar el proceso de emisión para la impresión y entrega de las planillas de consumo a los usuarios. La información debe ser confiable y veracidad

La Unidad de Comprobación y Renta, es la encargada de determinar los tributos municipales, receiptar la información y generar la emisión mensual de la planilla de cobro finalizando una emisión de orden de crédito o título de crédito.

La Unidad de Contabilidad llevará el registro y control de emisión de los títulos de crédito, así como los ajustes y anulaciones que afecten a los mismos; debe proporcionar información oportuna y confiable para la toma de decisiones.

La Dirección Financiera debe dar seguimiento a los procesos de los valores pendientes de cobro buscando mecanismo, alternativas que vayan encaminados en la recuperación de la cartera vencida, estableciendo convenios de pago, que el usuario pueda cancelar sus deudas.

Gestión de cobro, área de recaudación es el encargado de optimizar el sistema de cobro, el usuario pagará al Gobierno Municipal, de acuerdo al consumo, los valores que éste facture mensualmente por la provisión de los servicios de consumo de agua potable, en base de la estructura tarifaria, y dentro el plazo señalado en el aviso o planilla.

El usuario será responsable ante el Gobierno Municipal por el pago de los valores adeudados.

Los usuarios no cancelan a tiempo sus obligaciones, la cartera vencida se va incrementando paulatinamente por el no pago, son factores que influyen en el

entorno socioeconómico de los usuarios como es factor económico y la falta de cultura de pago.

Dentro de las políticas de la Institución se debería establecer el suspender el servicio desde el tercer mes de esta manera evitaríamos que se incremente considerablemente la cartera vencida.

Los usuarios que adeudan valores pendientes de planillas de agua de no presentarse en el pazo de 3 días hábiles se proceden a notificar con el fin presionar a los usuarios que mantienen deudas impago en la entidad, se iniciará el procedimiento del corte inmediato del servicio.

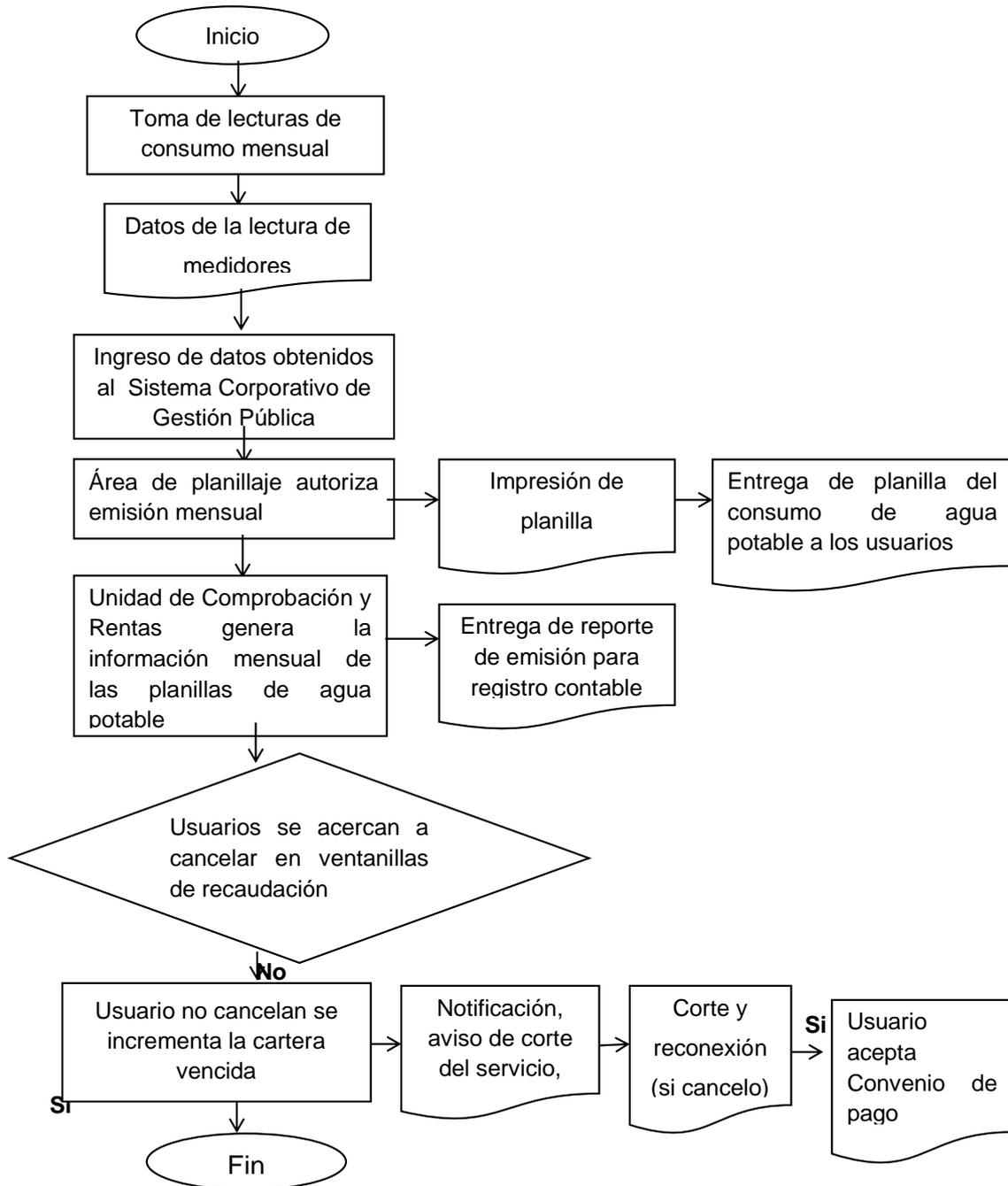
Corte del servicio de agua, es el encargado de tomar medidas técnicas como el corte del servicio, el usuario indicará el motivo y presentará al Gobierno Municipal del cantón Santa Lucía una solicitud, adjuntando la última factura de consumo pagada y el recibo de pago del cargo por el cierre.

Si el usuario acude a la planta de agua del Gobierno Municipal a solicitar el convenio de pago cancelando un pago mínimo porcentaje de la deuda.

Dar seguimiento continuo al control de los convenios de pagos, y que permita medir la disminución de la cartera vencida, los usuarios que no cumplan con el convenio establecido se realizará la visita personales indicándoles el corte definitivo del suministro de agua potable.

4.8.1. FLUJOGRAMA DE PROCESOS

Figura 3 Flujoograma de Procesos



Elaborado por: La Autora

Tabla 24 Actividades a desarrollar

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS
Buscar el mejor tratamiento de cobro de la cartera vencida de la Municipalidad.	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión de las cuentas. * Analizar el monto de deuda obtenido. * Determinar la forma de cobro. * Selección de deudas antiguas. 	<ul style="list-style-type: none"> * Personal Administrativo. * Recurso Documental.
Elaborar el Procedimiento que ayude a la recuperación de la cartera vencida.	<ul style="list-style-type: none"> * Clasificar las deudas. * Elaborar y explicar la aplicación del Procedimiento a llevarse a cabo. * Verificar su cumplimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> * Recursos Humanos. * Recurso Financiero. * Material.
Analizar y revisar las políticas de manejo de cobro de cartera.	<ul style="list-style-type: none"> * Averiguar las normas y funciones y controlar el cumplimiento de las Políticas de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> * Documentación Legal
Indicar los efectos que provocara en los Estados Financieros.	<ul style="list-style-type: none"> * Revisión de los cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> * Balances
Establecer un periodo establecido para la cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> * Días específicos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Recursos Humanos

Elaborado por: La Autora

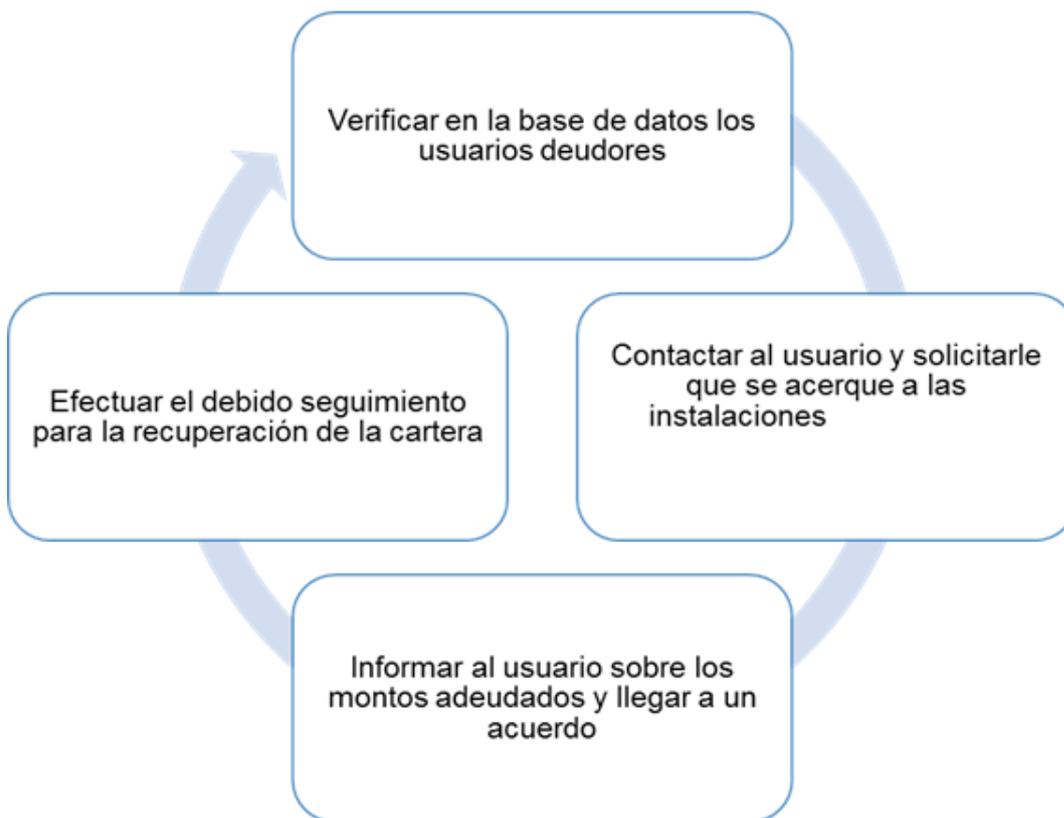
Tabla 25 Cronograma

Nº	DETALLE	MAYO				JUNIO				JULIO			AGOSTO		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3
1	Revisión de las cuentas.	X													
1	Analizar el monto adeudado.					X									
2	Determina forma de cobro.					X									
1	Selección de deudas antiguas.									X					
2	Clasificar las deudas.										X				
3	Elaborar el procedimiento a llevarse a cabo.											X			
4	Verificar su cumplimiento.												X		
1	Revisión de las cuentas por cobrar.									X					

Elaborado por: La Autora

4.9. ETAPAS DE LAS GESTIONES DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA

Tabla 26 Recuperación de la cartera vencida



Elaborado por: La Autora

Verificar en la base de datos los usuarios deudores

El personal encargado de recaudería será el responsable de establecer un listado sobre los deudores del servicio de agua potable en el Gobierno Autónomo descentralizado principal del cantón Santa Lucía.

Dicho listado estará organizado de tal manera que se dé prioridad a los usuarios que tienen más tiempo en el vencimiento de sus pagos.

Contactar al usuario

A partir de los listados se procederá a contactar a cada uno de los usuarios deudores, con el objetivo que se acerquen hasta las ventanillas de recaudería del municipio del cantón de Santa Lucía, para tratar asuntos sobre el vencimiento de los pagos de las planillas de agua potable.

Informar al usuario sobre los montos adeudados y llegar a un acuerdo

Una vez que el usuario se acerque hasta las instalaciones antes mencionadas, el personal de servicio al cliente de la institución informará a la persona sobre el monto adeudado y la manera de como saldarlas.

En esta etapa el usuario y la entidad corporativa llegarán a un acuerdo sobre la forma de cancelación de la deuda mediante convenio.

Efectuar el debido seguimiento para la recuperación de la cartera

Los encargados de la cartera de deudas vencidas, tendrán como actividad control y seguimiento de los usuarios que hayan accedido al convenio de pago por medio de un monto referencial dentro de las planillas de agua potable mensuales.

4.10. ESTRATEGIAS PARA RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA

Para la recuperación de la cartera vencida del servicio de agua potable del Gobierno Autónomo Descentralizado principal del cantón Santa Lucía, se aplicará como estrategia de cobro lo siguiente:

Convenios de pago

El convenio de pago por los valores vencidos de las planillas de agua potable se llevará a cabo de la siguiente manera, el deudor en primera instancia deberá firmar una apta de compromiso de pago de la deuda.

Políticas de convenio de pagos

- El plazo del convenio de pago dependerá del monto adeudado por el usuario y su nivel de ingreso.
- Falta capacidad de pago: si el usuario deudor que se encuentre dentro de las categoría de tarifa residencial o comercial de escasa economía, el convenio de cancelación de los pagos adeudados se establecerá con una cuota inicial del 10% del monto adeudado, hasta un periodo de 48 meses de plazo.
- Dependiendo del monto de la deuda del usuarios, se contara con funcionarios delegados para la debida autorización, tal y como se presentara en la siguiente tabla:

Tabla 27 Políticas de convenio de pagos

Funcionarios	Monto de deuda
Personal de servicios al cliente del departamento de recaudería	Deudas de cero hasta tres remuneraciones básicas unificadas.
Jefe de Cartera	Deudas de 3,01 a 15 remuneraciones básicas unificadas.
Director Comercial	Deuda de 15,01 a 90 remuneraciones básicas unificadas.
Administrador de la Unidad de Negocio o Gerente Comercial	Deuda de 90,01 remuneraciones básicas unificadas hasta la cantidad aprobada por el Administrador de la Unidad de Negocio o Gerente Comercial
Gerente General	Superior al monto aprobado aprobada por el Administrador de la Unidad de Negocio o Gerente Comercial

Elaborado por: La Autora

- Las gestiones de cobro se efectuarán una vez que se vence el pago de la factura en donde se encuentra incluido la cuota establecida del convenio, en donde se llevará a cabo las gestiones pertinentes, acerca del incumplimiento.
- Si el deudor dejase de cancelar dos o más planillas, a partir del convenio de pago, el Gobierno autónomo descentralizado, dará por finiquitado el convenio efectuado y procederá a efectuar medidas coactivas de incumplimiento.

Requisitos para acceder al convenio de pago

- Persona jurídica: Copia de cédula del representante legal, copia del RUC, copia de nombramiento del negocio
- Persona natural: Información completa del deudor, copia de cédula y papeleta de votación
- Información de la cantidad y montos de las facturas vencidas
- El monto de la cuota inicial
- El monto de cada cuota (Tiempo acordado: mensual, trimestral, semestral u otros)
- Firma del funcionario encargado según el monto de la deuda
- Firma de compromiso de pago del convenio

Evaluación financiera

Tabla 28 Baja de Título de Crédito de la Planilla de Agua Potable

Año	Cuenta por cobrar			Total baja de valores
	Agua potable 2009	Recolección de basura	Alcantarillado	
2000-2008	5.047,34	10.640,60	290,80	15.978,74
2009	16.232,08	-	-	16.232,08
Suman	21.279,42	10.640,60		32.210,82

Elaborado por: La Autora

Tabla 29 Baja de Título de Crédito de Tasa de Agua Potable

Año	Cuenta por cobrar	Total baja de valores
2010	Agua potable 2010	6.872,30
2011	Agua potable 2011	15.576,56
2012	Agua potable 2012	49.855,04
2013	Agua potable 2013	63.328,04
2014	Agua potable 2014 (hasta mes junio 2014)	71.127,74
	Suman:	206.759,68

Elaborado por: La Autora

Tabla 30 Balance de Comprobación de Sumas y Saldos

Año	Agua potable	Recolección de basura	Alcantarillado	C.E. M. Agua	Medidor
2009	-	434,40	203,40	-	-
2010	-	3.018,31	1.790,94	-	-
2011	-	11.374,98	6.770,29	-	-
2012	-	20.375,32	8.846,57	4.748,28	-
2013	-	23.724,72	11.480,95	7.916,80	-
2014	31.082,50	33.128,19	17.098,03	11.055,39	25.456,21
TOTALES	31.082,50	92.055,92	46.190,18	23.720,47	25.456,21

Elaborado por: La Autora

Como se puede observar en el gráfico de la Tabla 30 la Municipalidad ha efectuado la condonación de valores mediante ordenanza, dejando en cero, desde el año 2009 hasta el mes de junio de 2014, costo que asume la Institución para que se manifieste en beneficio a la población, del no pago de la misma.

CONCLUSIONES

- Se buscó el mejor tratamiento de cobro de la cartera del servicio de agua potable de la Municipalidad del Cantón Santa Lucía, llegando a la conclusión que la mejor estrategia son los convenios de pagos.
- Se determinó cuáles son los procedimientos que se deberían de utilizar para recuperar la cartera vencida, concluyendo que deben realizar diversos pasos como contacto con los clientes, manejo de valores vencidos y finalmente el proceso para el convenio.
- Se analizó los cambios de las políticas contables de la empresa, donde se concluye que son altamente competitivos para poder determinar el convenio como principal estrategia para recuperar la cartera de clientes vencida.
- Se espera que con la nueva propuesta aplicada, permita a la Municipalidad de Santa Lucía, una recuperación de sus ingresos, en un mayor porcentaje, para recuperar la inversión efectuada.

RECOMENDACIONES

- Realizar un análisis de la cartera de clientes para determinar los pagos pendientes y poder recuperar carteras vencidas.
- Realizar una campaña de convenios para las personas que por diversas circunstancias no pueden realizar sus pagos.
- Evaluar el sistema contable para determinar posibles fallas que puedan existir en el proceso de recuperación de cartera.

BIBLIOGRAFÍA

- Argente, J. (2011). *Guía del impuesto sobre la renta de las personas físicas* . Valencia, España: CISS.
- Ayala, J. (2013). *Economía del sector público mexicano* . México : UNAM .
- Barragán, R. (2011). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación* . La Paz : Pieb .
- Bernal, C. (2011). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Pearson Education.
- Calvo, T. (2011). *El impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras* . España : El Consultor.
- Cassese, S. (2012). *La base del derecho administrativo* . Madrid : Inap .
- Cerón, C. (2012). *Metodologías de la investigación social* . Santiago de Chile : Lom.
- Díaz, V. (2011). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial* . Madrid : Esic .
- El Mercurio . (7 de junio de 2014). <http://www.ecuadorenvivo.com/>. Obtenido de http://www.ecuadorenvivo.com/economia/23-economia/31912-cartera-vencida-de-organismos-municipales-diario-el-mercurio-de-cuenca.html#.VeszCNJ_Okp
- Finnerty, J. (2011). *Fundamentos de administración financiera* . Madrid : Esic.
- Gabín, M. (2013). *Administración pública* . Barcelona : Paraninfo .
- GAD Santa Lucía. (29 de Agosto de 2015). <http://www.gadsantalucia.gob.ec/>. Obtenido de <http://www.gadsantalucia.gob.ec/>: <http://www.gadsantalucia.gob.ec/>

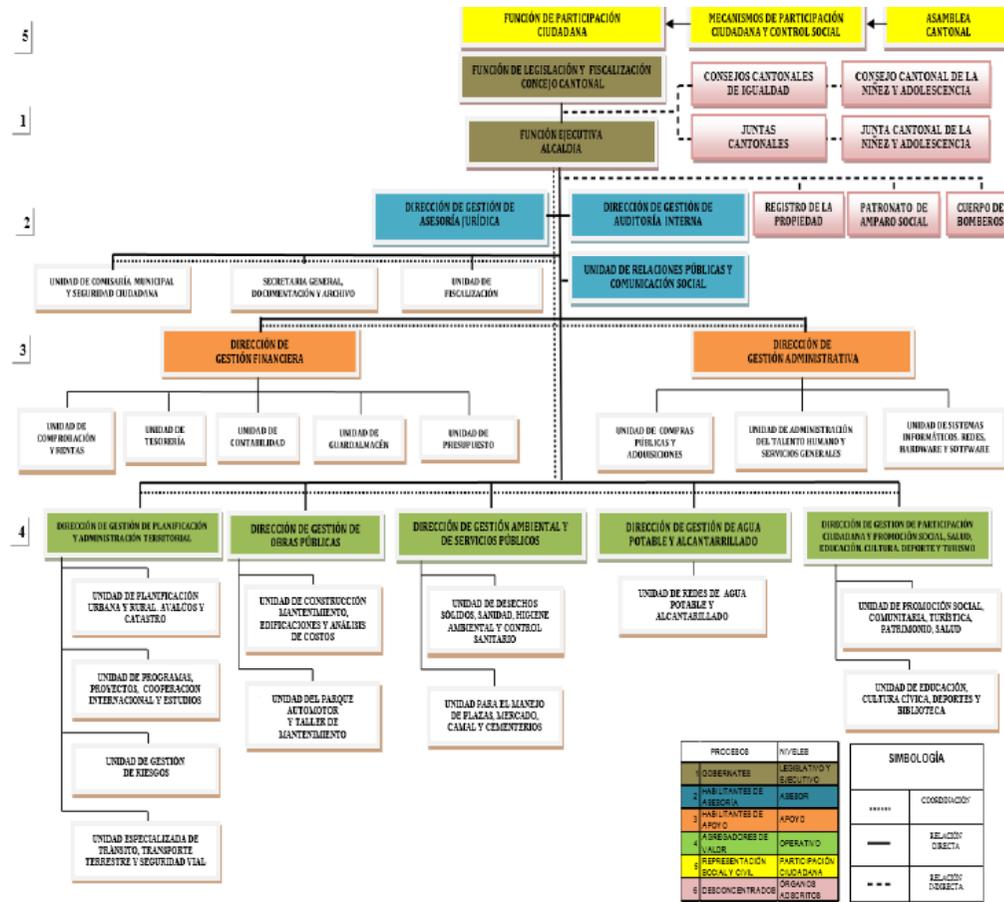
- Gallego, T. (2012). *Bases teóricas y fundamentos de la fisioterapia* . Buenos Aires: Panamericana .
- García, V. (2011). *Problemas y métodos de investigación en educación personalizada* . Madrid : Rialp.
- Gisela, F. (2011). *Diccionario de metodología de la investigación científica* . México : Limusa .
- Gitman, L. (2012). *Administración financiera* . México : Pearson Education .
- Grande, I. (2012). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial* . Madrid : Esic .
- Heinemann, K. (2011). *Introducción a la metodología de la investigación* . Barcelona : Paidotribo .
- Horne, J. V. (2012). *Fundamentos de administración financiera* . México : Pearson education .
- Internationa Monetary Fund . (2012). *Manual de estadísticas* . Washington : Internationa Monetary Fund .
- Mohammad, N. (2012). *Metodología de la investigación* . México : Limusa.
- Muñoz, A. (2013). *La gestión de calidad total en la administración pública* . Madrid : Díaz .
- Rivera, J. (2011). *Gestión de la RSC* . España : Netbiblo .
- Sánchez, J. (2012). *La administración pública como ciencia* . México : PLaza y Valdes .
- Tena, A. (2011). *Manual de investigación documental* . Barcelona : Plaza y Valdes .
- Vidal, J. (2012). *Teoría de la organización administrativa colombiana* . Bogotá : Universidad del Rosario .

Vladimirovna, O. (2013). *Fundamentos de probabilidad y estadística* . México :
Unam.

Walpole, R. (2012). *Probabilidad y estadística para ingenieros* . México :
Prentice Hall .

ANEXOS

Anexos 1 Organigrama del GAD del Cantón Santa Lucía



Anexos 2 Aviso de pago

GAD Municipal del Cantón Santa Lucía					Numero Cuen			
Dirección Entrega CALLE PEATONAL					Datos del Beneficiario RUGEL GARCIA MARITZA PIEDAD			
Calle CALLES			Ubicación 012		Ruc CI 0915367809			
Dirección Predio CALLE PEATONAL					Propietario RUGEL GARCIA MARITZA PIEDAD			
Cod Catastral 01-9-53-012								
Numero de Medidor	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Meses de Deuda	Período de Consumo	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Consumo promedio
No Tiene	16-DEC-14	INMEDIATO	15	01-NOV-14 30-NOV-14 30 DIAS	-----	-----	0	0
Concepto					Estado de Cuenta			
					Detalle			
Agua Potable 4.50					Deuda Anterior			
Alcantarillado 0.00					Interes Deuda Anterior			
Recolección de Desechos Sólidos 2.00					Subtotal			
C.E.M. 0.09					Valor Abono			
Convenio de Pago 0.00					Deuda Total			
Medidor 0.00								
Adulto Mayor, Discapacitado y otros 0.00								
Subtotal 6.59								
Nota de Interés :								
<p>CUIDE EL AGUA : Conozca a fondo los consumos para que evite desperdicios y derroche de dinero recuerde que las fugas de agua son registradas por el medidor, son consideradas como consumo y serán cargadas a su cuenta.</p>								


Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Lucía
 Administración 2014 - 2019
Serviendo con Amor y Equidad
 Dirección de Gestión de Agua Potable y Alcantarillado


Santa Lucía
Serviendo con Amor y Equidad

NOTIFICACIÓN

Se comunica a los Sres. usuarios del servicio de agua potable, que transcurrido el plazo reglamentario para el pago de los recibos de agua pendientes, se informa que de no presentarse en nuestras oficinas en un plazo de 3 días hábiles, iniciaremos con el procedimiento del corte inmediato del servicio.

Anexos 3 Nuevo Notificación de Corte



NOTIFICACIÓN DE CORTE

Sr/a.....

Fecha:

Su cuenta de agua #registra una deuda de \$.....que corresponden a Planillas, por lo que si no se acerca a cancelar o a arreglar su deuda en las oficinas de la planta de agua potable, procederemos al respectivo corte del servicio caso contrario iniciaremos con los juicios coactivos.

Entregado este aviso tiene 72 horas para acercarse a solucionar su situación.

Atentamente

Anexos 4 Planilla de Agua Potable

 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA LUCIA RUC: 0960002000001 NICOLAS MARTINEZ Y ANTONIO SAA		DIA-MES-AÑO 05-Noviembre-2014		Cajero 23	Comprobante 54223																								
Cod	Contribuyente	C.I.	Codigo Catastral	Cod.Contr	Trans																								
2617	VICUÑA FLORENCIA SEGUNDO FERNANDO	0912830049	01 04 30 00	001-004	5																								
Emisión	Consumo por Mes	Total Consumo	Medidor No	Cat	Dirección																								
12-JUL-2013	01-JUN A 30-JUN	24	0810057782 NN	RES	ANTONIO NUÑEZ Y JOSE SANTOS																								
CONCEPTO PAGO DE AGUA POTABLE TITULO DE CREDITO No. 48563 P Año 2013					Efectivo Cheque Tarjeta Nota SPI Valor Recibido	4.76 0.00 0.00 0.00 0.00 4.76																							
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Rubro</td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 10%;">Valor</td> <td style="width: 30%;"></td> </tr> <tr> <td>AGUA</td> <td></td> <td style="text-align: right;">12.60</td> <td></td> </tr> <tr> <td>UTILIZ DE ALCANT</td> <td></td> <td style="text-align: right;">2.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>C.E.M AGUA</td> <td></td> <td style="text-align: right;">0.26</td> <td></td> </tr> <tr> <td>BASURA</td> <td></td> <td style="text-align: right;">2.50</td> <td></td> </tr> <tr> <td>EXONERACION-ORDENANZA</td> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: right;">12.60</td> <td></td> </tr> </table>					Rubro		Valor		AGUA		12.60		UTILIZ DE ALCANT		2.00		C.E.M AGUA		0.26		BASURA		2.50		EXONERACION-ORDENANZA	-	12.60		
Rubro		Valor																											
AGUA		12.60																											
UTILIZ DE ALCANT		2.00																											
C.E.M AGUA		0.26																											
BASURA		2.50																											
EXONERACION-ORDENANZA	-	12.60																											
Nominal	Descuentos	Interes	SALDO																										
4,76	0.00	0.00	0.00																										
Coactiva	Abono	Mora	Liquidación																										
0.00	0.00	0.00	54253																										
Director Financiero	Tesorero Municipal	Jefe de Rentas	Sello y Firma Cajero																										

Anexos 5 Convenio de Pago de Planilla de Agua
RESOLUCIONES FINANCIERA # 001-DGF-GADM-SL-2.014

Fecha: 05 de noviembre del 2014

Tipo: Facilidades para el pago

DIRECTOR FINANCIERO MUNICIPAL

CONSIDERANDO

Que, el contribuyente, PLUAS SEGURA CATALINA PIEDAD, ha solicitado facilidades para el pago total, cuyo monto asciende A DOSCIENTOS DIECISIETE 88/100 DÓLARES AMERICANOS (\$217.88) por concepto de planillas de agua potable cuyo código es 2478

Que, el contribuyente manifiesta que la deuda que mantiene por concepto del servicio de Agua Potable, la podría cancelar en OCHO MESES (8).

Que, los artículos 46 " Facilidades para el pago" del Código Tributario señalan, entre otras disposiciones, que el contribuyente o responsable podrá solicitar a la Autoridad Administrativa que tiene competencia para conocer los reclamos en única o última instancia, se le conceden facilidades para el pago.

Que el artículo 340 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD: "Deberes y atribuciones de la máxima autoridad Financiera" señala, entre otros mandatos, que el Jefe Financiero debe resolver los reclamos de los contribuyentes en materia tributaria, y conforme a las disposiciones legales vigentes.

RESUELVE

- *Aceptar la petición del contribuyente, PLUAS SEGURA CATALINA PIEDAD, pague de contado en la Tesorería Municipal la suma de USD \$ 43.00 DÓLARES AMERICANOS.*

- *Concede OCHO MESES (8) MESES para la cancelación del saldo, que asciende a USD \$ de 174.88 dividendos mensuales de \$ 21.86 incluyendo en la última cuota los intereses y/o recargos de la Ley hasta la fecha del último dividendo, desde el mes de diciembre de 2014 hasta septiembre de 2015, cuyos valores cancelará los cinco primeros días de cada mes.*

TABLA DE AMORTIZACIÓN		
CUOTAS	MESES	LETRAS A PAGAR
1	dic-14	21,86
2	ene-15	21,86
3	feb-15	21,86
4	mar-15	21,86
5	jun-15	21,86
6	jul-15	21,86
7	ago-15	21,86
8	sep-15	21,86
		174,88

- *Advertir al contribuyente que esta concesión se entenderá condicionada al cumplimiento estricto de los pagos mensuales determinados. Su requerido para el pago de cualquiera de los dividendos en mora no lo hiciera en el plazo de ocho días, se tendrá por terminada la concesión de facilidades y podrá continuarse o iniciarse el procedimiento coactivo.*

- *Disponer que la Jefatura de Rentas Municipales realice el control, liquidación y cumplimiento.*

Hágase conocer a Coactiva, Sistemas, Sindicatura, Contabilidad y al contribuyente, Tesorería archive los respaldos respectivos.

Ing. Miguel Ángel Cruz López
DIRECTOR DE GESTIÓN FINANCIERA

Sr. Segura Catalina Piedad
C.C. 090868017-6