

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TÍTULO:  
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA LA GESTIÓN DE LA  
CARTERA DE INTERAGUA EN EL SECTOR DE LA ISLA  
TRINITARIA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

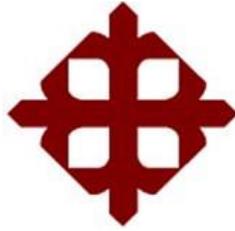
**AUTORES:  
DEL PEZO MONROY, WALTER SANTIAGO  
ZAMBRANO RIVAS, CARLOS ANDRÉS**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**TUTOR:  
ING. VÁSCONES MARTÍNEZ JOSÉ MARÍA, MGS**

**Guayaquil, Ecuador**

**4 DE MARZO DEL 2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Del Pezo Monroy, Walter Santiago y Zambrano Rivas, Carlos Andrés como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Ingeniero Comercial.

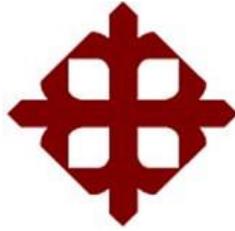
**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_  
**ING. VÁSCONES MARTÍNEZ JOSÉ MARÍA, MGS**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**MGS. PICO VERSOZA LUCIA MAGDALENA.**

**Guayaquil, a los 4 días del mes de marzo del año 2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros, Del Pezo Monroy, Walter Santiago y  
Zambrano Rivas, Carlos Andrés

**DECLARAMOS QUE:**

El Trabajo de Titulación “**Estrategias de cobranzas para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil**” previa a la obtención del Título de: Ingeniero Comercial, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

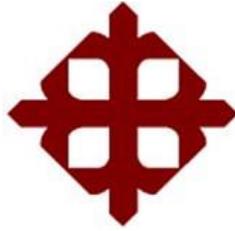
En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 4 días del mes de marzo del año 2020

**LOS AUTORES**

f. \_\_\_\_\_  
**Del Pezo Monroy, Walter Santiago**

f. \_\_\_\_\_  
**Zambrano Rivas, Carlos Andrés**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotros, Del Pezo Monroy, Walter Santiago y  
Zambrano Rivas, Carlos Andrés

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “**Estrategias de cobranzas para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil**” cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 10 días del mes de febrero del año 2020

**LOS AUTORES**

f. \_\_\_\_\_  
**Del Pezo Monroy, Walter Santiago**

f. \_\_\_\_\_  
**Zambrano Rivas, Carlos Andrés**

## REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface with the following details:

Documento	<a href="#">Tesis Del Pezo Monroy, Walter Santiago- Zambrano Rivas, Carlos Andrés.docx</a> (D63718318)
Presentado	2020-02-10 16:39 (-05:00)
Presentado por	Jose Vascones (jose.vascones@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	jose.vascones.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Tesis Del Pezo Monroy Walter Santiago - Zambrano Rivas, Carlos Andrés <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>

0% de estas 47 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

-----  
**Zambrano Rivas Carlos Andrés**

**Autor**

**C.I. 1206336628**

-----  
**Del Pezo Monroy Walter Santiago**

**Autor**

**C.I. 2400020752**

-----  
**Ing. Váscones Martínez José María, Mgs**

**Tutor**

**C.I. 0700876006**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero agradezco a Dios por permitirme cumplir esta meta en mi vida, a mis padres Jonny del Pezo Tomalá y Angela Monroy Suarez por confiar firmemente en mí y brindarme todo su apoyo total en este largo proceso, a mi amada esposa Andrea Noboa que siempre ha sido muy comprensible y me ha brindado su apoyo para no fallar en mi propósito, a mi hermano Jhonny Del Pezo Monroy para que esto le sirva ejemplo y pueda culminar su carrera en un futuro y por ultimo a mi amado hijo Martin que fue el ultimo impulso que me ayudo a seguir adelante y cumplir este sueño de ser Ingeniero.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por abrirme sus puertas en específico a la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, a todos los docentes que impartieron sus mejores conocimientos y experiencias para formarme en el profesional que ahora soy.

A nuestro tutor el Ing. Jose Maria Vásconez, quien ha sido nuestro guía en este proceso de titulación y que con mucho esfuerzo hemos logrado culminar con éxito, también al Sr. Antonio Fernandez quien hizo posible realizar el acercamiento al sector donde se desarrolló la investigación del tema.

A mi compañero de tesis Carlos Zambrano por todo su apoyo y compromiso logramos llevar adelante nuestro tema basado en la información que conseguíamos de la empresa para la que él labora, juntos estamos cumpliendo esta meta que seguro marcara nuestra vida personal y laboral.

A todos esos amigos y familiares que siempre estuvieron pendientes y con sus palabras me brindaban su apoyo.

Walter Santiago del Pezo Monroy.

A Dios por todas las bendiciones que me ha regalado, a mis padres Carlos Zambrano Olvera y Doris Rivas Aguirre por siempre creer en mí, y poder demostrarles que los sueños son posibles siempre y cuando no los proponamos, a mis hermanos Pablo, Mirka y Diogo que los amo con mi corazón, por siempre estar juntos y apoyarnos en las buenas y en las malas.

A través de este proyecto quiero darle gracias a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil y a todos los docentes que con sus conocimientos impartidos lograron convertirme en un profesional altamente calificado.

A nuestro tutor y guía ING. VÁSCONES MARTÍNEZ JOSÉ MARÍA, MGS, quien nos acompañó en todo este arduo proceso que con esfuerzo logramos culminar con éxito. Agradezco al Sr. Antonio Fernández quien hizo posible el acercamiento con la comunidad del sector de la trinitaria, “Sin disparar una sola bala, hemos ganado una guerra, y en esta guerra ambos grupos son vencedores”

A la compañía Interagua C.Ltda por permitirme desarrollar mi tema de tesis y poder aportar con propuestas para la mejora continua de la misma, a mis compañeros quienes siempre estuvieron prestos a colaborar con información para el desarrollo del proyecto.

A mis amigos y familiares por siempre tener las palabras correctas para motivarme y continuar con este lindo objetivo cumplido, y por último a mi compañero Walter del Peso por ser un gran apoyo en el desarrollo de nuestra tesis y juntos haber cumplido con tan anhelada meta.

Carlos Andrés Zambrano R.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, a mis padres que, a través de sus enseñanzas, motivación y ayuda pude concluir una meta más en mi vida, a mi esposa que día a día me demostraba su apoyo y motivación.

A todas las personas que me han apoyado, sobre todo a quienes me abrieron sus puertas y me brindaron información para el desarrollo de la investigación haciendo de esta manera posible que el trabajo se realice satisfactoriamente.

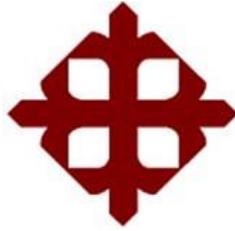
Y que este trabajo sirva de guía y aporte académico a nuevas generaciones.

Walter Santiago del Pezo Monroy.

A mi esposa, Cindy Paola Soriano Castillo quien ha sido sumamente importante en esta etapa de mi vida, no hubiese sido sencillo culminar con éxito este proyecto sin su motivación, apoyo, perseverancia y amor. Me dijiste que lo lograría y así fue. Te amo mi amor.

A mi amado hijo, Emiliano Andrés Zambrano Soriano por ser mi inspiración y motor para superarme día a día y con esto brindarle un mejor futuro. Para mí es un gran orgullo y satisfacción dedicarles esta meta, que con sacrificio y esfuerzo pude lograrlo.

Carlos Andrés Zambrano R.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

**f. \_\_\_\_\_  
MGS. PICO VERSOZA LUCIA MAGDALENA  
DIRECTORA DE CARRERA**

**f. \_\_\_\_\_  
MGS. BAJAÑA VILLAGÓMEZ YANINA SHEGIA  
COORDINADOR DEL ÁREA**

**f. \_\_\_\_\_  
ING. BRAVO GAME LUIS  
OPONENTE**

Guayaquil, 04 de marzo de 2020

Economista

**Danny Arévalo Avecillas**

**COORDINADOR UTE B-2019**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Ingeniero **José María Váscones Martínez**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado del Sr **Walter Santiago Del Pezo Monroy**, cúmplase informar a usted, señor coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades que amerita el proceso. Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2019 a mi cargo, en la que me encuentra (o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil”** somos el Tutor (a) **“José María Váscones Martínez”** y del Sr. Walter Santiago Del Pezo Monroy, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre Diez.

Atentamente,

**José María Váscones Martínez**

PROFESOR TUTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

**Walter Santiago Del Pezo Monroy**

ESTUDIANTE QUE ELABORÓ EL PROYECTO DE TITULACIÓN

Guayaquil, 04 de marzo de 2020

Economista

**Danny Arévalo Avecillas**

**COORDINADOR UTE B-2019**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

En su despacho.

De mis consideraciones:

Ingeniero **José María Váscones Martínez**, Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designado TUTOR del proyecto de grado del Sr **Carlos Andrés Zambrano Rivas**, cúmplese informar a usted, señor coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avaló** el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades que amerita el proceso. Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2019 a mi cargo, en la que me encuentra (o) designada (o) y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil”** somos el Tutor (a) **“José María Váscones Martínez”** y del Sr. Carlos Andrés Zambrano Rivas, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10 Diez sobre Diez.

Atentamente,

**José María Váscones Martínez**

**PROFESOR TUTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN**

**Carlos Andrés Zambrano Rivas**

**ESTUDIANTE QUE ELABORÓ EL PROYECTO DE TITULACIÓN**

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....	iii
AUTORIZACIÓN .....	iv
REPORTE URKUND .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	viii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN .....	ix
CALIFICACIÓN .....	x
ÍNDICE GENERAL .....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xvii
RESUMEN.....	xix
ABSTRACT .....	xx
Introducción .....	2
Contextualización del problema.....	4
Antecedentes del problema .....	9
Definición del problema.....	17
Justificación de la investigación.....	18
Importancia y naturaleza de la investigación .....	19
Objetivos de la investigación .....	20
Objetivo general .....	20
Objetivos específicos .....	20
Preguntas de investigación .....	21

Formulación del problema .....	21
Sistematización del problema .....	21
Capítulo 1. Marco teórico .....	22
Normativa general existente.....	23
Antecedentes de las operaciones de crédito y cobranzas .....	23
Cobranzas.....	24
Importancia de la cobranza .....	25
El éxito de la cobranza .....	26
Diferentes formas de cobranzas .....	27
Definición conceptual de las cuentas por cobrar.....	28
Estudios referenciales.....	28
Normativa legal .....	29
Constitución Política de la República del Ecuador. ....	29
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y	
Descentralización. ....	32
Estudio de las condiciones generales en el Plan Maestro de Agua Potable .....	33
Descripción de la compañía .....	33
Imagen corporativa.....	34
Licitaciones generadas .....	37
Contrato de concesión .....	38
Estructura organizacional de los directivos de Interagua .....	40
Justificación de la necesidad de propuesta metodológica, aspectos no	
especificados en la norma general.....	48
Ubicación del negocio.....	49
Capítulo II. Marco metodológico .....	50
Metodología de la investigación .....	50

Alcance de la investigación.....	51
Enfoque de la investigación. ....	51
Métodos de investigación.....	51
Tipos de investigación.....	52
Fuentes de información. ....	53
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
La entrevista .....	54
La observación. ....	55
Cuestionario. ....	55
Población y muestra .....	56
Población.....	56
Muestra.....	57
Operacionalización de las variables .....	58
Presentación de los resultados.....	60
Presentación de las entrevistas .....	60
Presentación de las encuestas .....	62
Capítulo III. Propuesta metodológica para la aplicación de la Norma.....	71
Situación de la cartera de INTERAGUA .....	71
Estrategias propuestas .....	73
Servicio agua potable por medidor prepago.....	74
Sistema de condonación de deudas graduales.....	76
Gestión de cobranza en conjunto con vecinos de la zona .....	78
Costo / beneficio .....	80
Conclusiones .....	81
Recomendaciones.....	82

Referencias bibliográficas .....	83
Anexos .....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Definiciones conceptuales de las variables</i> .....	58
Tabla 2. <i>Operacionalización de las variables</i> .....	59
Tabla 3. <i>Promedio de montos y facturas impagas en el sector de la Isla Trinitaria</i> .....	62
Tabla 4. <i>Condiciones laborales de los usuarios</i> .....	63
Tabla 5. <i>Actividades comerciales que realizan los usuarios</i> .....	64
Tabla 6. <i>Tipo de la construcción de vivienda</i> .....	65
Tabla 7. <i>Características legales de vivencia en el hogar</i> .....	66
Tabla 8. <i>Comportamiento de pagos de los usuarios</i> .....	67
Tabla 9. <i>Medios de pago del consumo de agua potable</i> .....	68
Tabla 10. <i>Grado de aceptación de la tarifa de agua potable</i> .....	69
Tabla 11. <i>Incentivos para promover la cancelación de deudas</i> .....	70
Tabla 12. <i>Proceso de servicio de agua potable por servicio prepago</i> .....	76
Tabla 13. <i>Proceso de sistema de condonación de deudas graduales</i> .....	78
Tabla 14. <i>Proceso de gestión de cobranza en sitio</i> .....	79
Tabla 15. <i>Análisis costo / beneficio de las estrategias</i> .....	80

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Figura 1.</i> Problemas observados por el personal de campo.....	4
<i>Figura 2.</i> Factores que influyen en el trabajo de corte del servicio .....	7
<i>Figura 3.</i> Localización de la Isla Trinitaria en el mapa. Tomado de: Google maps. .....	9
<i>Figura 4.</i> Tendencias de viviendas en la ciudad de Guayaquil.....	10
<i>Figura 5.</i> Tipo de vivienda en la ciudad de Guayaquil .....	11
<i>Figura 6.</i> Condiciones para beber agua .....	11
<i>Figura 7.</i> Condiciones laborales de los Guayaquileños .....	12
<i>Figura 8.</i> Materiales de construcción de la vivienda .....	13
<i>Figura 9.</i> Tipos de materiales de construcción en pisos de vivienda.....	14
<i>Figura 10.</i> Tubería de agua potable en la vivienda.....	15
<i>Figura 11.</i> División política por cooperativas Isla Trinitaria.....	16
<i>Figura 12.</i> Árbol del problema .....	18
<i>Figura 13.</i> Normas de sellos de calidad INEN y certificaciones internacionales.	36
<i>Figura 14.</i> Condiciones inherentes en un contrato de concesión.....	39
<i>Figura 15.</i> Estructura organizacional de altos mandos de Interagua .....	41
<i>Figura 16.</i> Estructura organización del área comercial de Interagua.....	42
<i>Figura 17.</i> Estructura organización del departamento de cobranzas .....	43
<i>Figura 18.</i> Diseño de la investigación. Adaptado de <i>Metodología de la investigación</i> (Muñoz, 2016). .....	50
<i>Figura 19.</i> Clasificación de las fuentes de información. Adaptado de “ <i>El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición</i> ” (Arias, 2012) .....	53
<i>Figura 20.</i> Condiciones laborales de los usuarios.....	63
<i>Figura 21.</i> Actividades comerciales que realizan los usuarios .....	64
<i>Figura 22.</i> Tipo de la construcción de vivienda.....	65
<i>Figura 23.</i> Características legales de vivencia en el hogar .....	66
<i>Figura 24.</i> Comportamiento de pagos de los usuarios.....	67
<i>Figura 25.</i> Medios de pago del consumo de agua potable.....	68

<i>Figura 26.</i> Grado de aceptación de la tarifa de agua potable.....	69
<i>Figura 27.</i> Incentivos para promover la cancelación de deudas .....	70
<i>Figura 28.</i> Estado actual de conexión de clientes .....	71
<i>Figura 29.</i> Promedio de facturas vs estado del servicio. ....	72
<i>Figura 29.</i> <i>Saldos vencidos por estado del servicio</i> .....	73
<i>Figura 31.</i> Proceso actual del suministro de agua potable en la Isla Trinitaria .....	74
<i>Figura 32.</i> Proceso sugerido para el suministro de agua potable en la Isla Trinitaria .....	75

## **RESUMEN**

La Isla Trinitaria es un sector socioeconómico, que forma parte de la jurisdicción de la ciudad de Guayaquil, cuya selección por catalogarse como un sitio de difícil acceso para el control de la cobranza manifestado por directivos de la propia compañía. El perfil económico de los usuarios, está ligado por el riesgo de moratoria en la cartera, debido a la falta de plazas de trabajo fija y condiciones de vida por debajo de la cobertura en recursos de alimentación y pago por servicios básicos. Con la presente investigación se trata de establecer estrategias para mitigar el riesgo de incobrabilidad de la cartera de los usuarios de esta localidad, con opciones viables basadas en el costo beneficio. Para el procesamiento de la información se utiliza la investigación aplicada, exploratoria, descriptiva y explicativa, con tres técnicas de recolección de datos, la encuesta dirigida a receptar las opiniones de los usuarios en cuanto a su situación económica, a la entrevista por parte del personal interno de Interagua, y la ficha de observación para analizar el comportamiento de la cartera de la compañía. Los resultados obtenidos de la recolección de datos en cuanto al comportamiento de pago de los usuarios de la Isla Trinitaria fueron una moratoria de 73 a 75 facturas pendientes de pago en promedio, el 25% de los usuarios que viven en el sector ya no cuenta con el servicio, por ello, frente a esta situación se propuso aplicar las siguientes estrategias: incorporar un medidor prepago que obligue a los usuarios a cancelar valores antes de su consumo mensual de agua potable, con referencia a las facturas pendientes de cobro, se propone la condonación del 50% de las deudas, solo para clientes que cumplan con su compromiso de cancelación y además incurrir en la contratación de una empresa de cobranza que emplee a personal que vive y conoce la zona de la Isla Trinitaria, para que viabilice opciones de pago para reducir la cartera vencida.

Palabras clave: Interagua, gestión de cartera, Isla Trinitaria, cobranza, estrategias

## **ABSTRACT**

The Trinitarian Island is a socioeconomic sector, which is part of the jurisdiction of the city of Guayaquil, whose selection to be classified as a site of difficult access for the control of the collection manifested by executives of the company itself. The economic profile of the users is linked by the risk of default in the portfolio, due to the lack of fixed workplaces and living conditions below the coverage in food resources and payment for basic services. The present investigation tries to establish strategies to mitigate the risk of bad debts of the portfolio of the users of this locality, with viable options based on the cost benefit. For the information processing, applied, exploratory, descriptive and explanatory research is used, with three data collection techniques, the survey aimed at receiving the opinions of the users regarding their economic situation, to the interview by the staff Interagua internal, and the observation sheet to analyze the behavior of the company's portfolio. The results obtained from the data collection regarding the payment behavior of the users of the Trinitarian Island were a moratorium of 73 to 75 invoices pending payment on average, 25% of the users living in the sector no longer have The service, therefore, faced with this situation, it was proposed to apply the following strategies: incorporate a prepaid meter that requires users to cancel values before their monthly consumption of drinking water, with reference to invoices pending payment, the proposed forgiveness of 50% of the debts, only for clients that fulfill their cancellation commitment and also incur in the hiring of a collection company that employs personnel who live and know the area of the Trinitarian Island, to make payment options viable to reduce overdue portfolio.

Keywords: Interagua, portfolio management, Trinitaria Island, collection, strategies

## **Introducción**

Uno de los principales impedimentos para la administración en Interagua, es ejercer programas eficientes para controlar la cobranza en el servicio de agua potable, porque según la Constitución Ecuatoriana, el servicio básico es un derecho que tiene acceso la población, lo que evita implementar políticas de selección de clientes o realizar un análisis más a fondo de su perspectiva de pago, sin embargo, no existe una legislación que obliguen a las compañías a prestar el servicio una vez que el cliente se encuentra en mora o deja de cancelar sus planillas mensuales (Asamblea Nacional, 2008).

De acuerdo a datos demográficos y sociales por parte del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2011), la zona de la Isla Trinitaria, se caracteriza por acceder a fuentes de trabajo informal, sus ingresos económicos no igualan a la canasta básica y la mayoría de sus necesidades fisiológicas son cubiertas por programas gubernamentales, incrementando con ello el riesgo de no poder asumir el compromiso cancelar las planillas del consumo por servicio básico.

Según brigadas ejecutadas por personal de la compañía Interagua, el sector de la Trinitaria, es considerado como un sitio de alta peligrosidad para ejercer una cobranza de campo, porque se desconoce la reacción del usuario cuando el agente especializado procede a interrumpir el servicio, siendo el agente cobrador una posible víctima de robos, secuestros o inclusive ataques contra la integridad.

Se infiere que los usuarios que son sujetos al corte del servicio de agua potable, se conectan clandestinamente a la red de agua potable, siendo sancionados una vez que se descubre la contravención, empeorando más la situación financiera con la empresa, agregando valores adicionales a su actual deuda con Interagua.

Para contrarrestar el efecto de la mora en las planillas de agua potable, Interagua agregó a su estructura de organización, personal especializado en las cobranzas, realizando un trabajo detallado de todas las planillas, conceptos, tipos de clientes y montos que actualmente están impagos, esto sirve a la Gerencia General, con el

objetivo de tener presupuesto para programas de gestión de cartera y promover toda iniciativa para disminuir el índice de morosidad, sin embargo, de acuerdo a la realidad económica del sector, es imposible que todos los usuarios se mantengan al día en sus obligaciones, por ello, el trabajo de control es netamente de seguimiento.

Dentro del presente trabajo de investigación, se desarrollan estrategias para mitigar la morosidad en la cartera de Interagua, de los usuarios residenciales en el sector de la trinitaria. Esto es debido a la falta de la cultura de pago de dicho sector, para lo cual se requiere implementar estrategias, para que la población se anime a cumplir con el pago de la planilla de agua Potable de Agua Potable. Es necesario recalcar que los usuarios tienen un ambiente inseguro, por lo tanto, es difícil establecer un dialogo y mejorar los controles, para la recaudación efectiva

Capítulo 1 referencias teóricas, en donde se expone el problema planteado, además se manifiestan experiencias de otros autores, sobre la forma como reducir la moratoria de cartera, a fin de contar con bases suficientes para establecer estrategias efectivas de cobranza.

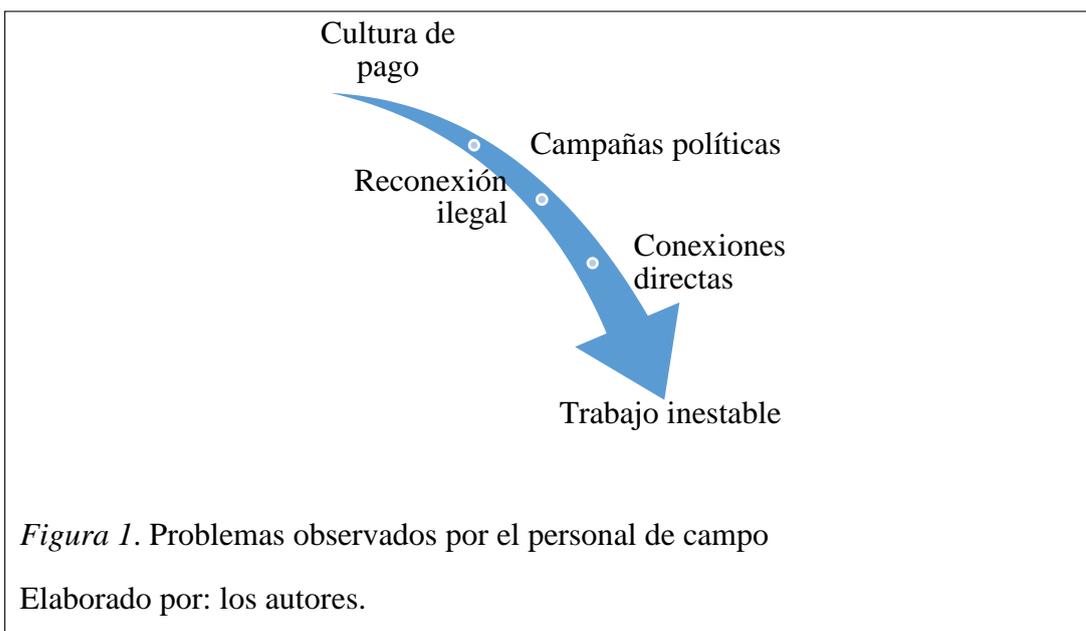
Capítulo 2 metodología de la investigación, se describen las herramientas de recolección de datos apropiadas para constatar el escenario del problema planteado, es decir se evidencian si las premisas descritas en las bases de la investigación como la falta de pago de facturas por parte de los clientes de la Isla Trinitaria realmente suceden en la cartera de Interagua, posteriormente se los conforma en puntos críticos que servirán como punto de partida para la elaboración de estrategias.

Capítulo 3 presentación de resultados, se muestra las estrategias adecuadas para aumentar la cobranza de los usuarios que se encuentran en la Isla Trinitaria, ofreciendo alternativas acordes a su realidad económica y manera de cómo restituir el servicio de agua potable para aquellos usuarios que se encuentren en mora sin el riesgo de aumentar la cartera por cobrar.

## Contextualización del problema.

Para la administración de Interagua, realizar un estudio previo sobre el perfil crediticio del cliente, significaría un proceso netamente administrativo para archivo, porque quizás podrá identificar aquellos sectores dentro de la ciudad de Guayaquil que son más riesgosos de caer en mora, sin embargo, un accionar de privar del servicio al usuario, antes de su contratación, incurriría en procesos legales que enfrentaría la empresa contra un derecho que por ley tiene el usuario, es por ello que implementar programas para calificar el perfil crediticio, no sería una estrategia compatible con la cobranza.

A continuación, se muestra en detalle los problemas más relevantes observados en la gestión de cobranza de la compañía Interagua.



De acuerdo a la figura 1 los problemas que han manifestado el personal de campo de la compañía Interagua y que se resumen en la figura 1, en cuanto al control de conexión del suministro de agua potable, se explica a través de los siguientes escenarios.

- En el sector no tienen una cultura de pago mensual, por lo tanto, muchas familias no tienen la certeza de contar con recursos financieros en el futuro para gestionar el pago por servicios básicos.

Contratar un servicio básico no está ligado con la comprobación de un ingreso económico fijo o trabajo estable, por lo tanto, se desconoce si los usuarios en aquel momento de contratación, tienen el suficiente respaldo para ejercer un pago o asumir las responsabilidades de queda a final del mes cancelar su consumo de planilla de agua potable, lo que genera un incertidumbre en la compañía, de corroborar si recibirá a tiempo el pago o en este tendrá que recurrir a gastos operacional para hacer un seguimiento para la cancelación de la factura. Un ejemplo de ello es el corte del servicio, a través de empresas contratistas externas que, bajo un direccionamiento de facturación, tienen la autorización de visitar el sitio del cliente y proceder a interrumpir el servicio.

- Influencia de campañas políticas, en donde los coordinadores de partidos políticos ofrecen en sus campañas eliminar deudas de carteras vencidas de las facturas de Interagua, esto ocasiona que se sumen pérdidas a la compañía y que los ciudadanos de esta localidad se acostumbren a la condonación de deudas.

Esto se genera comúnmente en épocas de elecciones, donde dirigentes políticos afines de la alcaldía, promueven campañas a favor de cubrir necesidades de las comunidades que se encuentran en mora ante la empresa Interagua, generando la orden de condonar las deudas de barrios o sectores enteros con la finalidad de ganar simpatía y afinidad de votos. El escenario fortuito de la condonación de deudas, genera que los esfuerzos del departamento de crédito se queden en el registro, provocando una cultura del usuario en función a la dependencia de personajes políticos, intuyendo que la falta de obligación de pago en las planillas se convierta en una obligación de la sociedad, incurriendo irresponsabilidad por parte del usuario frente a sus compromisos de cancelación del servicio básico.

- La mayoría se reconecta ilegalmente, es fácil encontrar la tubería de agua potable que, con ayuda de un gasfitero, se elaboran conexiones clandestinas que perforan el tubo y con ello, suministrarse de agua potable a la vivienda.

La reconexión es un problema diario en la compañía, porque se implementa tecnología para identificar flujos de agua irregulares, enviando a equipo especializado para constatar la manipulación en la tubería, pero poco son los esfuerzos que implementa la empresa contra este problema, debido a que, el único proceso a seguir es la emisión del consumo al infractor y la respectiva multa, sin embargo, la falta de consecuencias legales, acarrea que dichos valores se mantengan en cartera y con ello bajas posibilidad que se cobren dichos consumos.

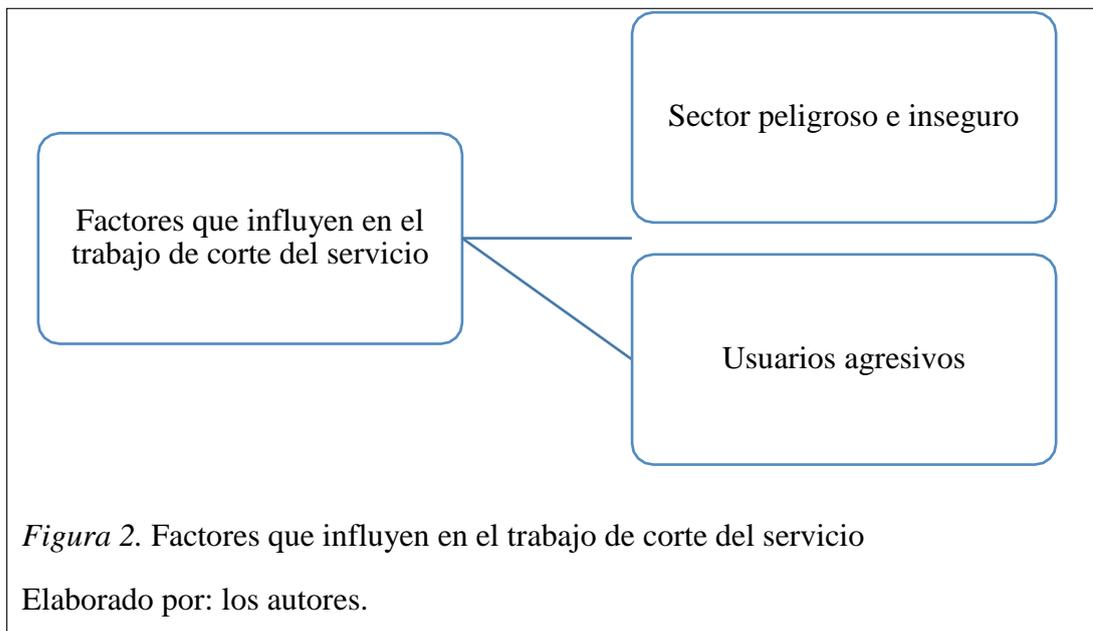
- Se reconectan por Guía Directa, es decir no requieren de un medidor previo para suministrarse del servicio, por lo tanto, la compañía desconoce cuánto es su consumo y valores que deben cobrarse al usuario.

El mayor control que tiene la compañía para incurrir en la facturación del fluido de agua potable que pasa por sus tuberías, es la implementación de un medidor, el cual es manipulado exclusivamente por personal autorizado por Interagua, sin embargo, el conocimiento técnico del mismo, no es un secreto, provocando que especialistas, ofrezcan sus servicios a familias que necesitan el agua para sus quehaceres domésticos, reconectándose directamente a la red, sin que esto sea detectado por el medidor, esto ocasiona que la lectura del aparato sea irreal y se facturen valores por debajo al consumo realizado.

- Usuarios No tienen trabajo estable como por ejemplo los comerciantes ambulantes sacan ingresos para vivir en el día, lo cual impide que tengan dinero para cubrir servicios básicos.

La crisis económica que está presente en el Ecuador, está afectando a todos los ciudadanos, donde la inestabilidad del empleo es el principal factor que influyen en el presupuesto familiar, para cubrir las necesidades de empleo y generación de recursos económicos, los habitantes del sector de la Trinitaria, emprenden

actividades informales como son la venta de caramelos, lustrar zapatos, vender artículos varios de manera ambulante, entre otros, que solo cubren el costo de alimentación, pero que limitan las posibilidades de pagar el servicio básico, más aun siendo una obligación mensual, ya que no existe cultura de ahorro, provocando que las posibilidades que el usuario este en mora sean totalmente considerables y perjudiciales para la compañía.



En el momento que un cliente tiene impaga su factura, el proceso que lleva a cabo Interagua, es delegar a sus contratistas el corte de suministro de agua potable a sus usuarios, sin embargo, realizar este trabajo de campo en la Isla Trinitaria, ocasiona inconvenientes, de acuerdo a la figura 2, se muestra que los factores que influyen en el trabajo de corte del servicio son: un ambiente peligroso e inseguro para transitar y la presencia de usuarios que responden de manera agresiva cuando se corta el servicio, a continuación, se hace una descripción más amplia de cada factor.

- Difícil acceso por sectores peligrosos para el personal de terreno, muchos de ellos temen ser víctimas de robo de sus aparatos tecnológicos con los cuales trabajan.

Ante la ausencia de plazas de trabajo, condiciones económicas precarias de las familias del sector y un sin número de necesidades básicas a cubrir en el hogar, los índices delictivos en el sector de la Trinitaria aumentan, poniendo en riesgo no solamente a sus habitantes que de manera honrada tienen ingresos económicos, sino todos aquellos que transiten por el sitio. Un agente especializado de Interagua, lleva objetos de valor al momento de ejecutar su trabajo, tal es el caso del sistema de facturación, herramientas para proceder a la interrupción del servicio y un teléfono digital para comunicarse con sus superiores, los cuales son los principales objetos de atracción para delincuentes, poniendo en riesgo la integridad de quienes tienen la tarea de ejecutar dichos trabajos.

Es por ello que, ante la falta de garantías, las visitas de los inspectores son mínimas, incluso, algunas familias cuentan con el servicio, a pesar que cuenten con planillas pendientes de pago, generando una tranquilidad ante la falta de exigencia de los valores y una cultura que no presta atención ante la responsabilidad que representa pagar su consumo mensual.

- Usuarios agresivos porque no permiten la respectiva ejecución de la orden de trabajo.

Ante la presencia del agente autorizado por Interagua para el corte, este miembro está sujeto ante reacciones negativas de los familiares que se encuentren en la vivienda, ya que ellos, no desean la suspensión del servicio, manifestando diversas justificaciones para evitar la acción del corte de agua. Esta negatividad de interrumpir el trabajo del agente especializado, puede provocar reacciones violentas contra el mismo, en peor de los casos, usar herramientas delictivas que pongan en riesgo la vida como implementos de cocina o algún otro objeto que dañe el organismo, siendo su efecto el temor de proceder con la interrupción del servicio.

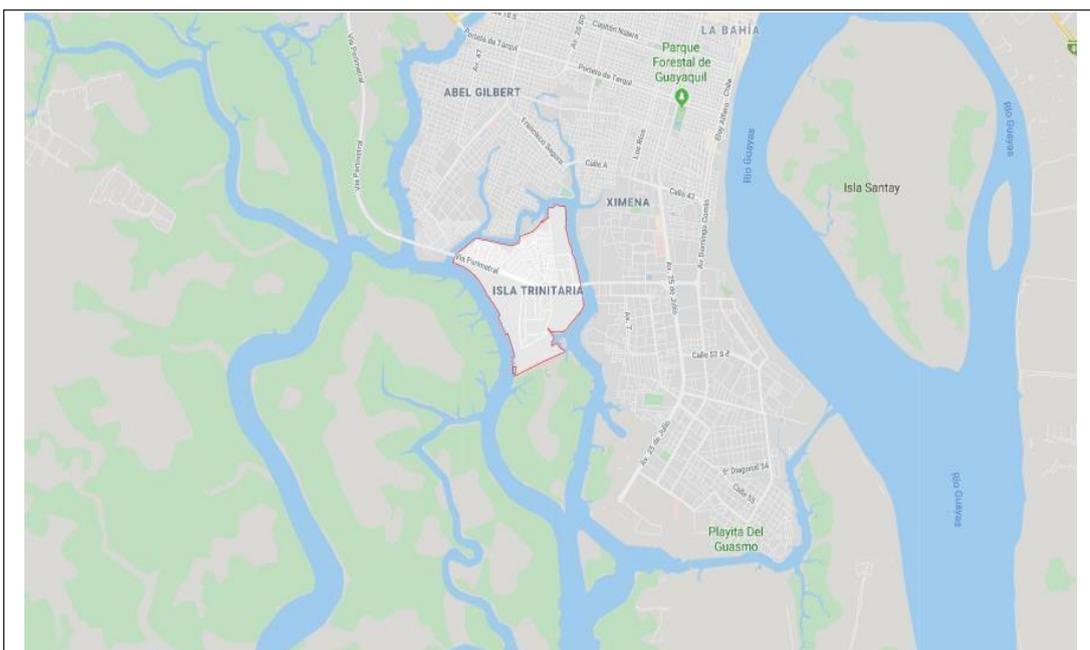
Todo esto ocasiona que el usuario pueda seguir contando con el servicio a pesar de las facturas que están impagas, evitando que sea sancionado o a su vez impedido de utilizar formas ilegales de re conexión, es por ello que se buscan

elaborar estrategias que impulsen un mayor control de la gestión de la cartera de estos habitantes y con ello, bajar el índice de morosidad de la zona.

### **Antecedentes del problema**

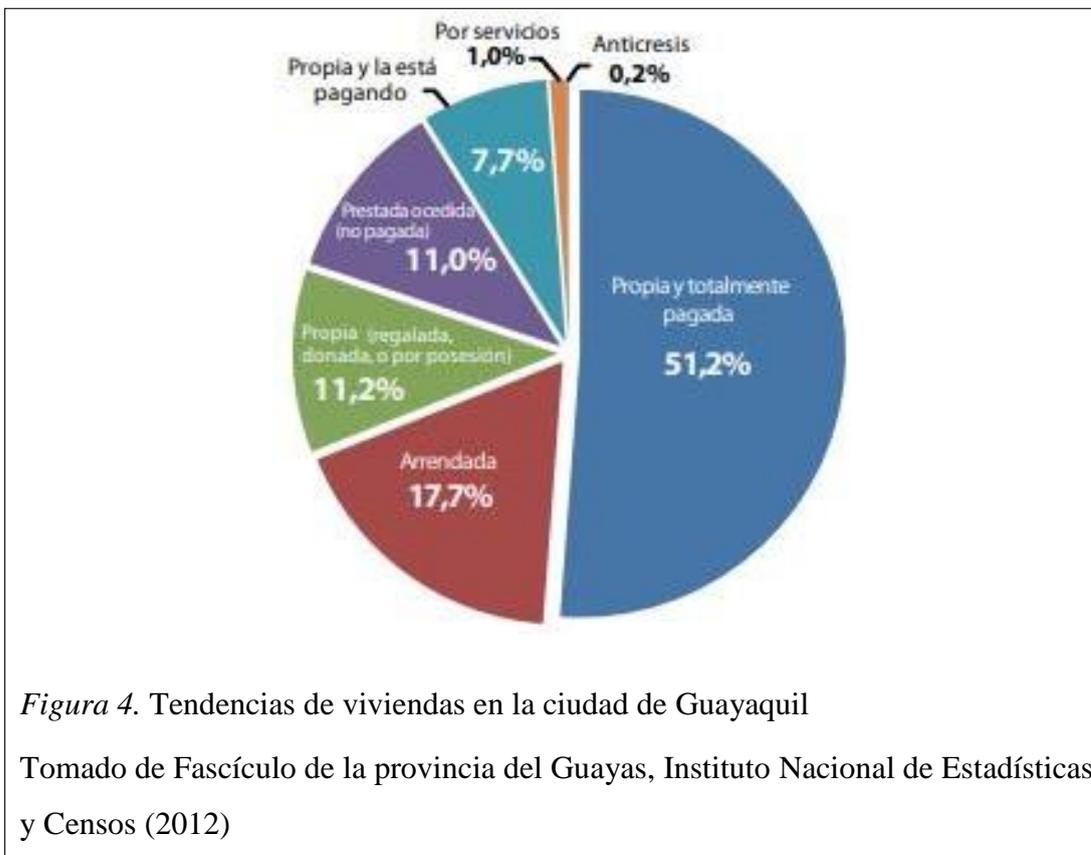
La Isla Trinitaria es un sector socioeconómico, que forma parte de la jurisdicción de la ciudad de Guayaquil, el asentamiento habitacional en su mayoría no fue planificado, formando parte de este sector, aquellas familias de escasos recursos económicos, que invadieron la localidad y en la actualidad bajo el amparo del derecho a la vivienda estipulado en la constitución ecuatoriana y el programa de bono de titulación que consisten en procesos de legalizar terrenos sin escritura, son considerados como conjuntos residenciales.

De acuerdo a la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2017) la Isla Trinitaria forma parte de la Parroquia Febres Cordero que, a su vez es denominado circuito 6 en el denominado Plan de Desarrollo Territorial, con un total de 343.836 habitantes parroquiales. Entre los barrios más representativos de las Isla Trinitaria se encuentran el Barrio Nigeria, Esmeraldas Chiquito y Antonio Neuma, a continuación, se muestra una imagen geográfica de la localidad.



*Figura 3.* Localización de la Isla Trinitaria en el mapa. Tomado de: Google maps.

Con referencia a la figura 3, que muestra la localización en el mapa de la Isla Trinitaria, se tiene que el sector se encuentra en el lado sur oeste de Guayaquil, reparado de la urbe por dos caudales, la conectan dos puentes que sirve como punto de enlace entre las poblaciones del norte y sur de la ciudad. En relación al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012) afirman que los habitantes en las parroquias de Guayaquil, tienen las siguientes consideraciones socio económicas:



Según la figura 4, que muestra las tendencias de viviendas en la ciudad de Guayaquil, se tiene que el 51.2% tienen una vivienda propia, por lo tanto, la diferencia vive en sitios alquilados, prestados o donados, generando que la mayoría de los usuarios, adquieran un medidor que no necesariamente es para un sitio de su propiedad, es decir que el usuario que este en mora, puede abandonar el sitio y para no cumplir sus obligaciones con Interagua.

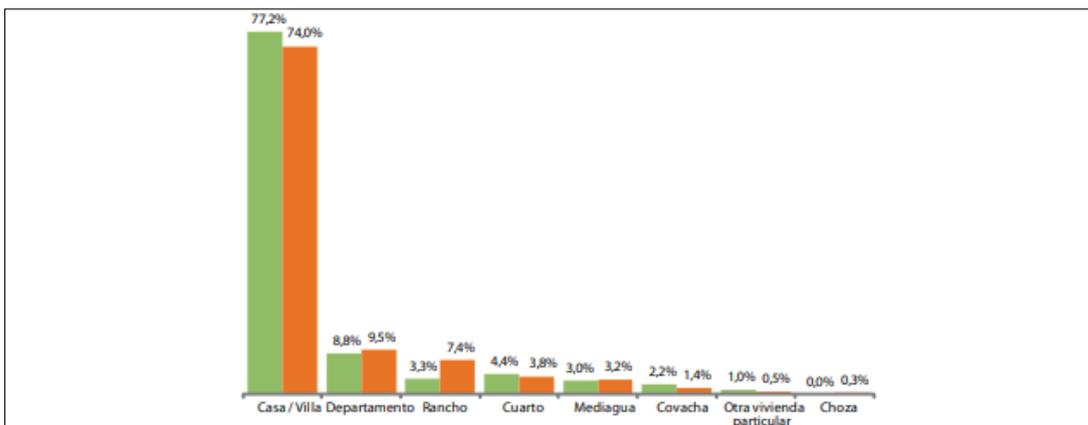


Figura 5. Tipo de vivienda en la ciudad de Guayaquil

Tomado de Fascículo de la provincia del Guayas, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012)

En cuanto a la figura 5 que hace referencia al tipo de vivienda en la ciudad de Guayaquil, el 70.2% de los hogares son considerados como villas, siendo estas de materiales de cemento, caña bien establecida, y con asentamientos que no se encuentran en riesgo de desastres, la diferencia lo constituyen chozas, covachas, cuartos, departamentos.

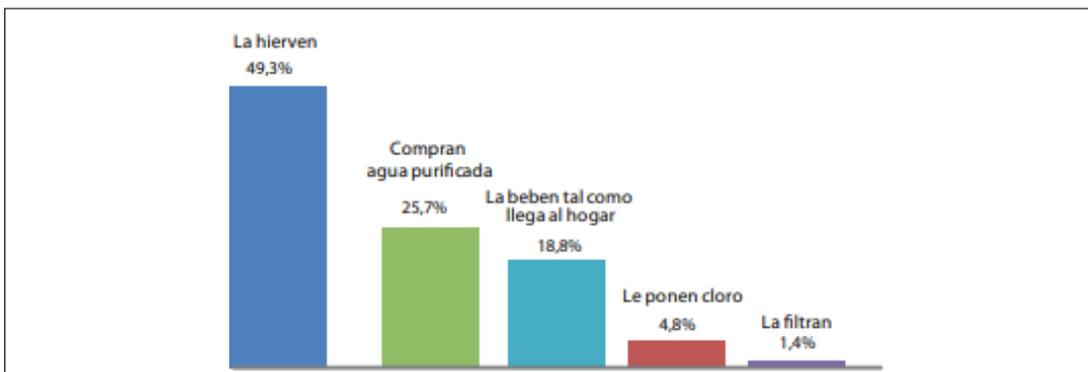


Figura 6. Condiciones para beber agua

Tomado de Fascículo de la provincia del Guayas, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012)

En referencia a la figura 6, sobre las condiciones de adecuación que emplea la población para garantizar el uso del consumo de agua potable alejado de

enfermedades, se tiene que el 49.3% de las personas consumen agua hervida, el 25.7% la componen personas que compran agua purificada, el 18.8% toman agua tal como sale de la llave, 4.8% le ponen cloro, y el 1.4% la filtran.

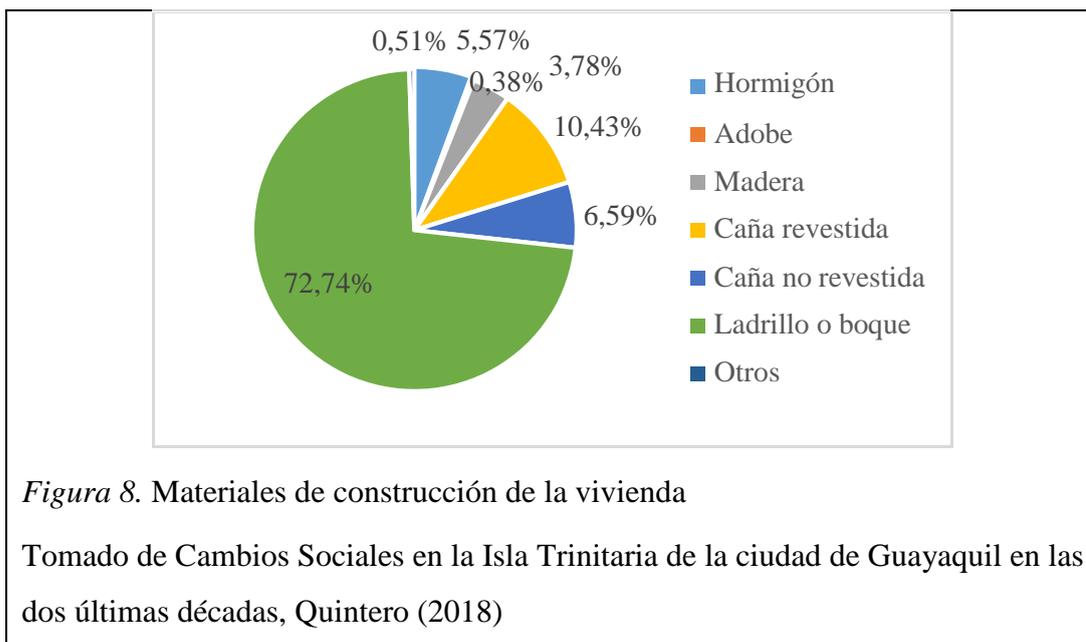


Para la figura 7 que muestra las condiciones laborales que manejan los guayaquileños en cuanto a sus formas de trabajar bajo la ley, se tiene que, el 39.7% se encuentran bajo relación de dependencia, 25.3% trabajan bajo emprendimientos o autoempleo, y la diferencia bajo actividades diarias que generan ingresos para cubrir gastos de alimentos.

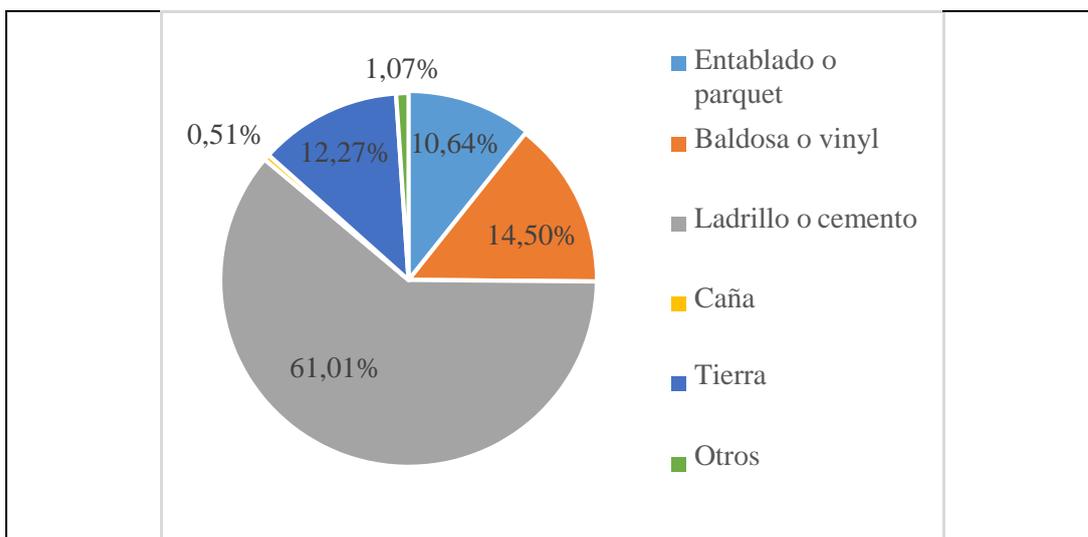
Con referencia a estas estadísticas, se infiere que los habitantes en la Isla Trinitaria, tienen un limitado ingreso, además que muchos de ellos no viven en casas propias, lo que aumenta el riesgo de compromisos de pago con las planillas de servicios básicos. Por otro lado, los asentamientos ilegales, generan que la empresa no tenga un control de los usuarios, generando a su vez riesgos en perforaciones de la red fluvial y con ello conexiones clandestinas, que una vez detectadas son facturadas pero debido a la falta de aceptación de contratos, su cobro es casi imposible de procesar legalmente.

En referencia a Quintero (2018) en su estudio denominado Cambios sociales en la Isla Trinitaria de la ciudad de Guayaquil en las últimas dos década, manifiesta

que las condiciones de vivienda, salud y educación han mejora, sin embargo, aún existen falencias en el ámbito económico y financiero, todavía existen familias que solo disponen de dinero para cubrir sus necesidades alimenticias pero no para mantener el compromiso sobre el costo por servicios básicos, a continuación se presentan estadísticas demográficas y económicas en el sector.



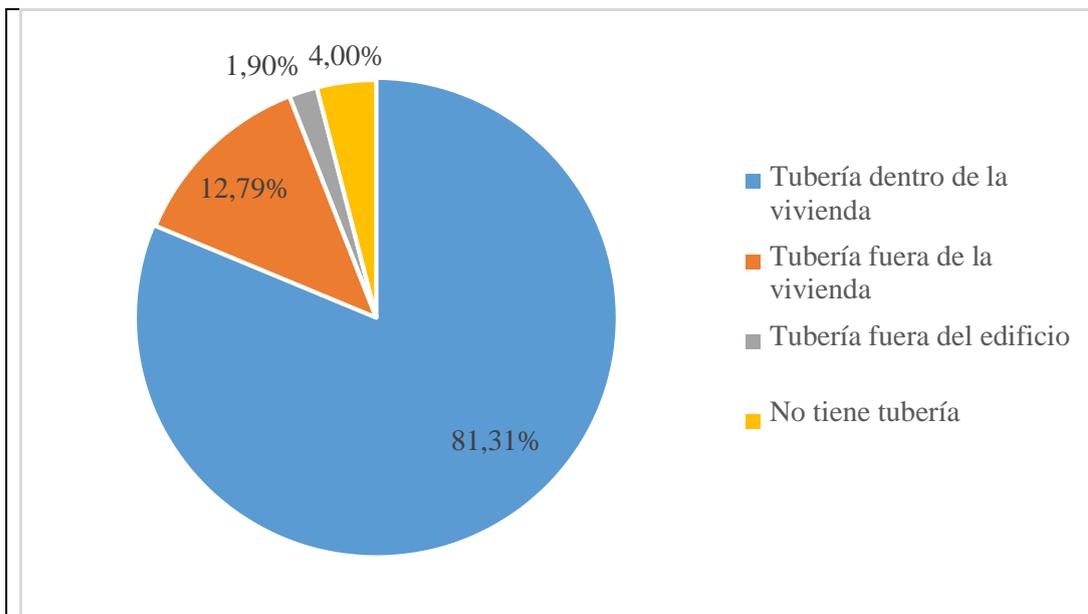
Con referencia a la figura 5, se muestra que en la Isla Trinitaria el 72.74 por ciento está construida por ladrillos, el 10.43 por ciento de caña revestida, el 6.59 por ciento de caña no revestida y la diferencia entre adobe, madera, hormigón entre otros, lo cual indica que la mayoría de conjuntos habitaciones posee una estructura fija sobre el cual el servicio de agua potable se instala, es decir, que se tendría como ventaja levantar un informe sobre la localización de los usuarios, a fin que puedan ser localizados de manera directa en el domicilio, sin riesgo que estos asentamientos cambien de sitio ante facturas pendientes de cobro.



*Figura 9.* Tipos de materiales de construcción en pisos de vivienda

Tomado de Cambios Sociales en la Isla Trinitaria de la ciudad de Guayaquil en las dos últimas décadas, Quintero (2018)

En referencia a la figura 9, donde se muestra los tipos de materiales sobre los cuales están elaborados los pisos, se tiene que el 61.01% es de ladrillo o cemento, el 14.50% es de baldosa o vinyl, el 12.27% en tierra, el 10.64% por entablado o parquet y el 1.07% por otros materiales. Esto permite interpretar, que la conexión de suministro de agua potable en este tipo de viviendas es fija, la mayoría por su material de cemento, genera que no se manipule a menudo el sistema que abastece a toda la vivienda, sin embargo, no se hace referencia a la vulnerabilidad que existe ante el tipo de materiales que se encuentran en las calles ni la visibilidad de las tuberías.

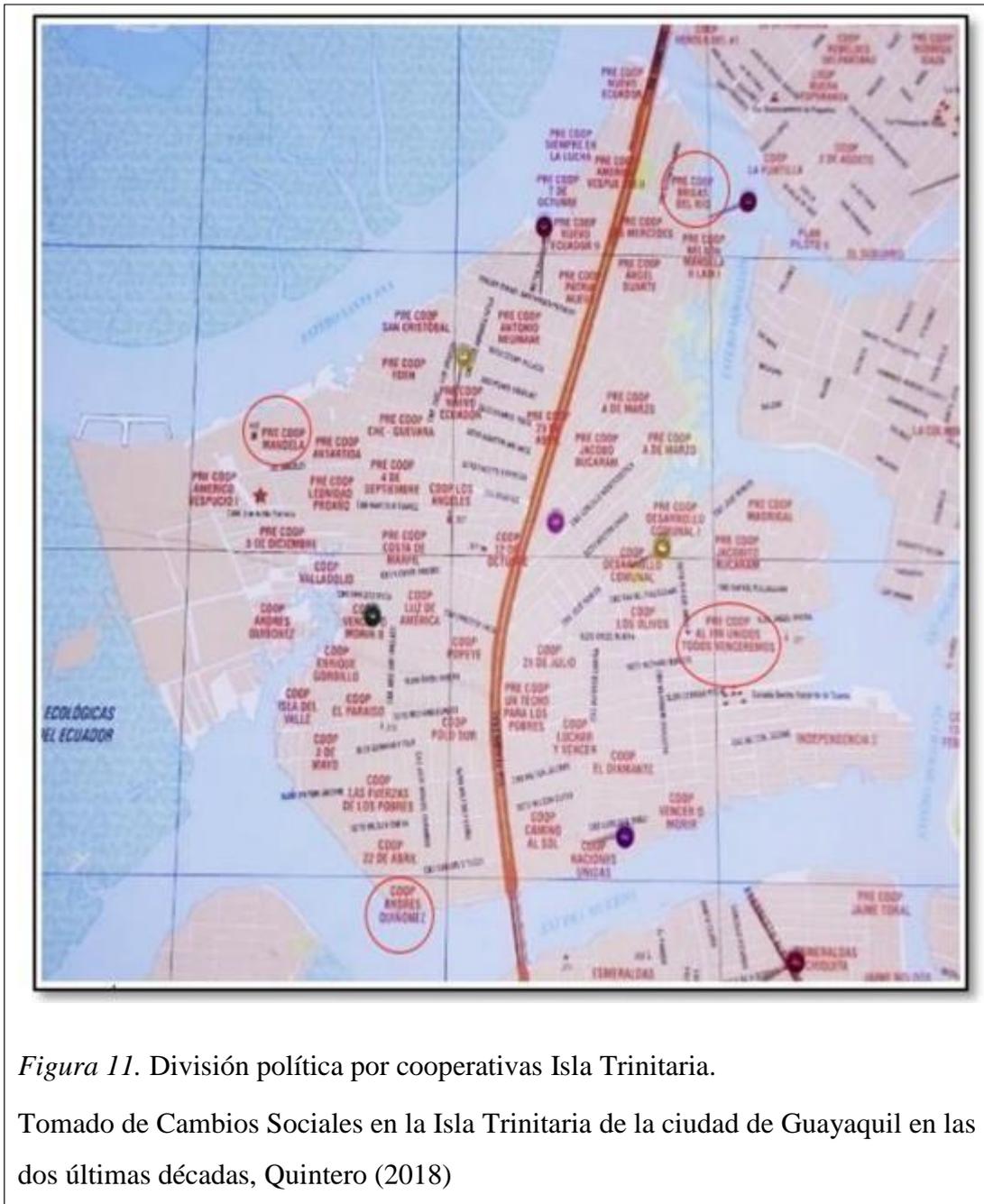


*Figura 10.* Tubería de agua potable en la vivienda

Tomado de Cambios Sociales en la Isla Trinitaria de la ciudad de Guayaquil en las dos últimas décadas, Quintero (2018)

En la figura 10, se muestra la disponibilidad de las tuberías de agua potable, donde el 81.31% se encuentra dentro de la vivienda, el 12.79% fuera de la misma y el 1.90% fuera del edificio, sin embargo, solo una pequeña parte de la población no cuenta con el servicio disponible. Esto interpreta que el análisis de cartera que se realiza en el sector, contempla la mayor cantidad de familias en la zona, que actualmente cuentan con agua potable y que sus problemas de impago no se debe a la prestación de un mal servicio, sino a temas económicos con referencia a sus fuentes de trabajo.

En el anexo 1, se puede observar los sectores comunitarios en los cuales se divide la Isla Trinitaria, sin embargo, se expone a continuación un mapa político, en la cual se describen estas comunidades, a fin de facilitar una recolección de datos óptima, en el capítulo 3



En la figura 11, se muestra la localización de los sectores comunitarios, definido como cooperativas, cada una de ellas cuenta con una red de alcantarillado y agua potable, donde el personal que administra la cartera de Interagua debe hacer los esfuerzos para realizar un cobro efectivo.

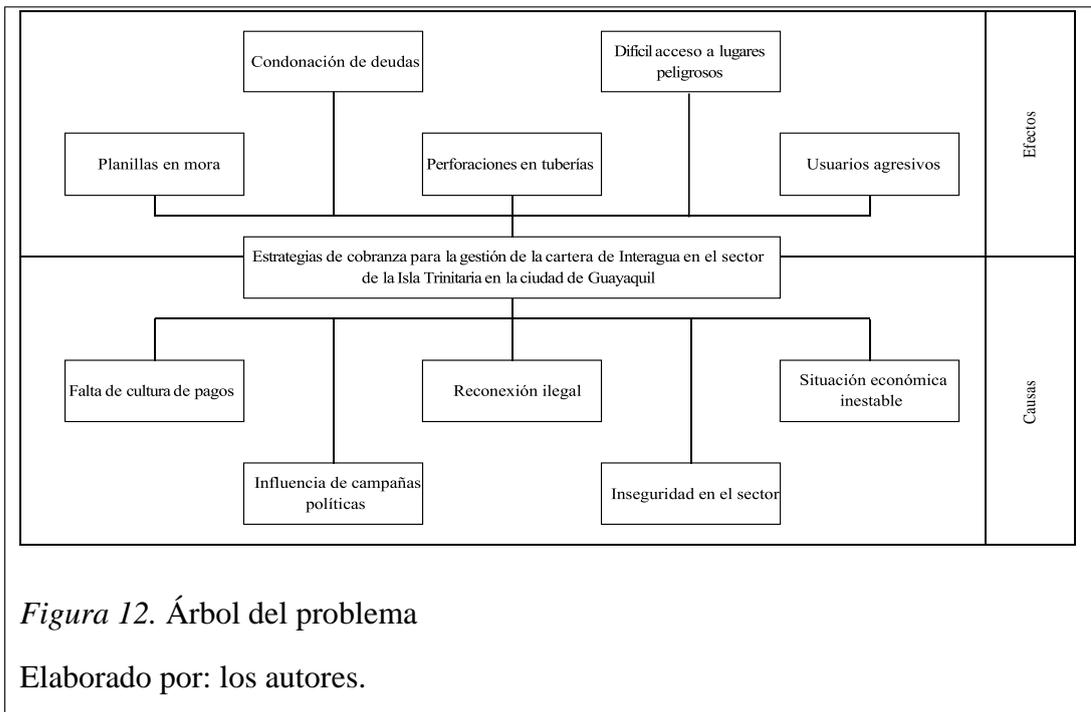
## **Definición del problema**

La mayoría de los argumentos de las empresas para incurrir en formas de pago flexibles frente a sus clientes, es tratar de motivar el nivel de ventas en la compañía, sin embargo, para Interagua, este criterio es totalmente incompatible, porque es necesario evidenciar el consumo de agua potable para calcular el valor total a pagar de la planilla, lo que ocasiona que el usuario disfrute del servicio y posteriormente emita el pago.

Este escenario genera muchos riesgos para la compañía, porque no cuenta con una garantía de cobro al usuario, si el mismo no cumple con el pago del consumo acordado, además por la forma legal que se maneja el derecho a los servicios básico, lo convierten en un servicio sobre el cual lo pueden adquirir todos los ciudadanos, indistintamente si el mismo se encuentra en central de riesgo o se avizora en una mala situación financiera.

Frente a la imposibilidad de abordar un análisis financiero previo al cliente antes de la instalación del servicio, la única posibilidad para la compañía Interagua es cortar el servicio una vez que el usuario incurre en su impago, contratando personal de campo para que ejerza el debido corte y reconexión del servicio, constatar que el usuario no se conecte de forma clandestina a la red de agua potable y realizando el debido contacto con el usuario para recordarle sus obligaciones con la compañía, siendo costos adicionales para la compañía y que muchos valores no están siendo dispuesto en ser cancelados por el cliente.

A continuación, se realiza una breve descripción de los criterios observados de manera empírica en cuanto al trabajo de personal de campo de Interagua y los inconvenientes presentados al momento de controlar el suministro de agua potable una vez que el cliente en la Isla Trinitaria se encuentra en mora.



Según la tabla 12, el problema de investigación debe atender cinco causas y cinco efectos, los cuales deben ser expuestos a través de la credibilidad de teorías y constatar la presencia de las mismas a través de técnicas de recolección de datos, luego de ello se pueden establecer resultados a favor o en contra para mejorar la cobranza de la cartera en el sector de la Isla Trinitaria.

### **Justificación de la investigación**

La administración de una compañía se justifica por el control que la misma ejerza en las actividades económicas que generan el ingreso que sostiene costos y gastos en una estructura de negocio, del mismo modo es responsabilidad de la administración la generación de valores negativos o pérdidas en la compañía. Por lo tanto, desde una perspectiva teórica, se justifica este estudio por la necesidad de establecer una mejora continua en el departamento de cobranza, que en la actualidad desconoce cómo controlar y tratar la presencia de la morosidad de la cartera de los clientes de la Isla Trinitaria

Desde una perspectiva metodológica, con el estudio se puede asegurar que las actividades descritas en los manuales de procesos estén actualizadas, es decir ofrezcan una respuesta a la realidad económica que necesita Interagua para evitar posibles pérdidas en sus estados financieros, además quizás aliviar la carga de trabajo de empleados que acumulan problemas de morosidad y que su tiempo de trabajo no abasteca para resolver el impacto que esto genera en los saldos finales de la cartera.

Finalmente, desde una perspectiva práctica, asegurar que las teorías descritas en libros de finanzas, control interno y manejo efectivo de los recursos, provean una solución viable a mitigar la morosidad de la cartera en el futuro, con actividades que a su vez garanticen que la empresa se respalde con los suficientes documentos legales para exigir su pago y adicionalmente persuadir a las personas que tienen valores vencidos, a cancelar los mismos.

### **Importancia y naturaleza de la investigación**

La investigación basa su relevancia en permitir a la compañía, ejecutar actividades a favor de la naturaleza del modelo de negocios, el cual sustenta su forma de cobertura de gastos operativos, a través de cobro de tarifas de agua potable, cuyo recurso es recaudado de manera mensual, luego que el cliente recibe el servicio. La falta de pago de recursos económicos por parte de los usuarios, genera a la empresa retrasos en el pago de remuneraciones, uso de tecnología y financiamiento para el desarrollo de nuevos procesos en favor de mejorar la calidad del servicio.

Se elige el sector de la Trinitario, por catalogarse como un sitio de difícil acceso para el control de la cobranza, el perfil de económico de los usuarios, contribuye a elevar el riesgo de moratoria en la cartera por su falta de plazas de trabajo fija y condiciones de vida por debajo de la cobertura en recursos de alimentación y pago por servicios básicos, lo que no constituye una garantía para que la compañía Interagua recupere su inversión.

Sin embargo, el derecho constitucional del usuario en tener acceso a servicios básicos, impide que la empresa seleccione sus consumidores, ratificando su problema administrativo de cobro, una vez que el usuario deja de cancelar su obligación, recurriendo al uso de recursos externos, para impulsar el pago de factura, esto es a través de llamadas telefónicas, cortes del servicio, notificaciones de pago en el domicilio y un constante control en tema de evitar la reconexión.

Con la presente propuesta metodológica, se impulsa un conjunto de estrategias basadas en la forma administrativa de Interagua para efectivizar su control en la cobranza de su cartera, de manera que la compañía, utilice su recurso técnico, humano y materiales, a fin de minimizar presupuestos adicionales para controlar de mejor manera los índices de moratoria e impulsar culturas de pago a tiempo en los usuarios que viven en la Isla Trinitaria.

### **Objetivos de la investigación**

Como respuesta al planteamiento de la pregunta de investigación y sistematización del problema, a continuación, se describen los objetivos propuestos para el trabajo a desarrollar.

#### **Objetivo general**

Proponer estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de Interagua en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil

#### **Objetivos específicos**

- Elaborar un marco teórico y referencial sobre los controles de cobranza aplicados a una compañía de servicios desde el punto de vista de varios autores.
- Desarrollar un marco metodológico para la selección de herramientas de recolección de datos adecuadas sobre el manejo actual de la cartera de Interagua en función a los usuarios de la Isla Trinitaria.
- Describir la situación actual sobre el manejo la cartera de los usuarios de la Isla Trinitaria y verificar su nivel de morosidad.

- Establecer estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de clientes que residen en la Isla Trinitaria.

## **Preguntas de investigación**

### **Formulación del problema**

¿Qué tipo de estrategias de cobranza se deben aplicar para mejorar la gestión de la cartera de Interagua en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil?

### **Sistematización del problema**

- ¿Qué tipo de controles de cobranza debe realizar una compañía de servicios desde el punto de vista de varios autores?
- ¿Cuáles son las herramientas de recolección de datos adecuadas para constatar las falencias administrativas del departamento de crédito de Interagua frente a la gestión de cartera de los usuarios de la Isla Trinitaria?
- ¿Cómo actualmente la compañía Interagua controla la cartera de los usuarios de la Isla Trinitaria y cuál es el nivel de morosidad de la misma?
- ¿Cuáles son las estrategias que se deben aplicar para motivar a los usuarios de la Isla Trinitaria, para mantener al día los pagos del consumo de agua potable?

## Capítulo 1. Marco teórico

La inclusión del crédito dentro de las operaciones de una compañía, está en caminata a flexibilizar las condiciones económicas de los usuarios para que disfruten primero el servicio y luego cancelen sus obligaciones; para el modelo de negocios de Interagua, su forma de cobro está en función del consumo de planillas mensuales y en base a ello calcular el monto final a facturar, esto genera valores variables en cada periodo que se deben asumir dentro del presupuesto familiar del consumidor final.

Sin embargo, la inestabilidad económica del país y la vulnerabilidad de recibir ingresos fijos por parte de las familias que habitan en el sector de la Isla Trinitaria, son los principales motivos para que la compañía Interagua, incurra en casos de usuarios que registran valores en mora en su factura. A pesar de establecer formas que impulsen en el usuario el pago de sus facturas vencidas, este fenómeno se encuentra presente, hasta el punto de crear un departamento que gestione la cobranza, significando la inversión de mayores recursos para la compañía, para gestionar el servicio de agua potable en la ciudad de Guayaquil.

Mitigar el riesgo para disminuir la moratoria, significa analizar condiciones económicas de la población e identificar el nivel de efectividad de los procesos actuales de cobranza, escenario que se estableció de forma empírica en el aparatado anterior y que se pretende comprobar a través de la metodología, dentro del capítulo de marco teórico se muestra ejemplos estratégicos del manejo de la cobranza a través de diferentes autores, a fin que la propuesta tenga características efectivas para cambiar la cultura de pago o disminuir paulatinamente las planillas pendientes de cobro.

El capítulo referido como marco teórico, se divide en los siguientes argumentos:

Normativa general existente, se describen conceptualizaciones teóricas del tema de la cobranza, a fin de evidenciar ejemplos de cómo manejar procesos más

efectivos y que generen una maximización de beneficios, para en el caso en análisis, disminuir el tiempo de impago de la factura, además de evitar usar formas de control costosas, que representan para la compañía Interagua, un mayor uso de los recursos.

Estudio de las condiciones económicas en las que opera la industria o actividad económica, se muestra una descripción de la compañía, las actividades que realizan los departamentos y cómo se ejerce la cobranza en el sitio.

Justificación de la necesidad de la propuesta metodológica, se muestra los puntos a favor de impulsar la mejora, a fin de cubrir vacíos administrativos que tiene Interagua con relación al cobro de su cartera ante usuarios de la Isla Trinitaria.

Ubicación del negocio, se describe la ubicación del negocio, así sobre los recursos disponibles que tiene la compañía para realizar su labor, dentro de administrador y suministro de agua potable en la ciudad de Guayaquil, el desarrollo de cada tema se lo muestra a continuación.

## **Normativa general existente**

### **Antecedentes de las operaciones de crédito y cobranzas.**

Las operaciones crediticias han existido a lo largo de la historia, desde la cultura mesopotámica en donde los sacerdotes de Uruk eran quienes ejercían actividades parecidas a las bancarias, pues recibían ofrendas de los jefes de las tribus, con la finalidad de obtener favores divinos. Estas operaciones eran realizadas en especie, pues no existía el sistema monetario. Posteriormente, bajo la dinastía de Ur (2294 – 2187 A. C) una antigua civilización de la cultura sumeria, el comercio se desarrolló a lo largo de Babilonia, utilizando los cereales para los intercambios, mientras aparecía metales como la plata y el oro (Morales & Morales, 2014).

Así en Mesopotamia durante los 1792 al 1750 A. C., con la creación del Código de Hammurabi, el conjunto de leyes más antiguo del mundo, se reguló el crédito mediante obligaciones y castigos judiciales, explicando detalladamente las operaciones de crédito gratuito o con interés, estableciendo que deberían

formalizarse a través de un contrato escrito. De esta manera el artículo 71 del Código de Hammurabi que trata sobre la primera ley conocida sobre la usura, estipula que “se perderá el derecho a recobrar el préstamo si se rebasa el máximo legal del tipo de interés”, castigando así el abuso de intereses, definiendo el crédito en todas sus etapas: tipos de interés, bases jurídicas, formas de reembolso, garantías y medios de cobro (Morales & Morales, 2014).

Durante los años 687 A. C., en Grecia se introdujo la moneda, modificando así el régimen económico. De esta manera Solón en la ciudad de Atenas autorizó el cobro de intereses sin límites de tasa, convirtiendo al territorio en la capital del imperio mediterráneo.

Como consecuencia de estas normas, la vida de los campesinos humildes era difícil, pues debían pagar por sus compras altos valores que superaban sus ingresos, por lo que se veían obligados a hipotecar sus tierras, si el prestatario no pagaba el monto acordado, perdía sus terrenos. Sin embargo, esta práctica fue condenada por los filósofos Platón y Aristóteles quienes desaprobaban la usura (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización., 2010).

Para la época republicana en Roma, se aplicó la ley Poetelia Papiria moralizando así el préstamo, lo que impulsó el comercio y la banca. El pueblo hebreo fue el primero en condenar estas actividades de acuerdo a los escritos de sus libros sagrados.

Ya en la edad media, los judíos fijaron condiciones en base al Talmud para los créditos agrícolas, para beneficiar a los feudales o cultivadores de la tierra. Manteniendo el cobro de intereses.

### **Cobranzas**

La cobranza es un proceso de gestión frente a las medidas comerciales que toma una compañía en función a la distribución de un producto o servicio, además

establece con seguridad que los valores pendientes de cancelar, se ejecuten en el tiempo y plazos estipulados en cada venta. Sin la ayuda de la cobranza, sería imposible mantener un orden de las cuentas por cobrar, porque no se hace un seguimiento de la intención de cobro del usuario y de no contar a tiempo con los recursos financieros para la cobertura de costos y gastos operativos en el proyecto (Boland, 2011).

La cobranza se caracteriza por la habilidad de convertir deudas descritas en un activo corriente, para obtener recursos líquidos como dinero en efectivo que sirven para cubrir el costo de ventas y operativo del negocio, también es considerado como un riesgo para el capital de trabajo, porque su falta de administración provoca que la compañía tenga que asumir endeudamiento mientras los cobros se van efectuando. Algunas empresas implementan acciones de cobro mediante un respaldo legal, como por ejemplo pagarés, letras de cambio, convenios de pago entre otros, en caso que el cliente no presente ningún inconveniente, la compañía puede identificarlo como un socio estratégico que lo ayuda a desarrollarse económicamente.

### **Importancia de la cobranza**

Los valores representados en las cuentas por cobrar, se relacionan directamente a la colocación de productos en el mercado, que han sido adquiridos por clientes, que tienen una relación de confianza con la compañía. Es por esto que la disponibilidad de liquidez de una empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza. Para cumplir con la rentabilidad, debemos darle un aumento de las veces que se cobran los valores que componen el patrimonio, sin embargo, la captura del beneficio puede verse impactada con los problemas que acarrear los clientes ante el impago de sus obligaciones. El cobro efectivo debe ser de prioridad para toda empresa. Es esencial que las actividades que la empresa ejecute, se realice de forma constante, todo esto para garantizar que las metas en el flujo de la cobranza sean obtenidas en los tiempos estipulados en la venta.

De acuerdo a Boland (2011) indica que la cobranza es importante por:

- Abastecer de flujo de efectivo a la compañía.
- Efectivizar ventas sobre clientes que no han respetado plazos y créditos establecidos previamente con la compañía.
- Evitar que la compañía se endeude con apalancamiento financiero que disminuye los beneficios obtenidos en las ventas a crédito.
- Optimizar el nivel de ingresos de la compañía, a través de inversiones con un menor capital de trabajo.

### **El éxito de la cobranza**

En la actualidad, el éxito de una gestión de cobranzas depende en gran parte de las habilidades y destrezas alcanzadas en el campo de la negociación. Poner en práctica los recursos más avanzados en esta área representa un requisito imprescindible para quienes forman parte de los departamentos de administración y finanzas, ventas y de las gerencias comerciales de las empresas más importantes en el mundo. A continuación, se nombrará algunas herramientas de gran utilidad que le ayudarán a optimizar sus gestiones de cobranzas:

- Buena evaluación de la solicitud del crédito.
- Son parte de la función financiera y marketing, el cual, debe considerarse la vigencia del deudor como cliente de la empresa.
- Análisis y evaluación periódica de la gestión de cobro, puesto que es de vital importancia para la compañía.
- Capacitación del personal.
- Establecimientos de políticas planes y procedimientos estratégicos relacionados con el cobro.

En referencia a la naturaleza de los procesos de cobranza, se refieren a las actividades que se ejecutan cuando la cuenta esta vencida, en función a los tiempos establecidos en la negociación. La cobranza puntual depende del cobrador y el desarrollo de sistemas para el cobro de las misma, se lo puede catalogar como un

sistema efectivo que incluye procedimientos de seguimientos rutinarios de la mayoría de las cuentas en gestión a fin de presionar el pago de la cuenta por parte del deudor.

### **Diferentes formas de cobranzas**

Existen diferentes formas de cobranzas, dependiendo del tipo de empresa, de las características de los deudores, el volumen de las operaciones, etc. De acuerdo a la naturaleza de la operación, una empresa puede aplicar diferentes formas de cobranza, en las cuales se refieren los siguientes:

- **Cobranza por cobradores:** Se emplea recurso humano que actualmente está capacitado por la compañía, los cuales identifican su perfil, definen su ubicación y tienen en su poder copias de documentos legales que avalan la existencia de la operación, tiene la capacidad de recibir dinero en efectivo, cheques, pagarés y otros recursos para incitar al usuario a pagar sus obligaciones.
- **Cobranza por medio de personal de ventas,** este tipo de gestión la realizan los asesores comerciales que entregaron la mercadería al cliente, porque el mismo tiene una relación directa, además dicho proceso se realiza en función a la cantidad de producto entregado
- **Cobranza por sitios autorizados,** este tipo de actividades se realizan por medio de empresas especializadas en cobranzas con autorización del titular, incluso pueden establecer nuevas formas de pago.
- **Cobranza por medio de envíos por correo,** consiste en realizar notificaciones al domicilio o lugar de trabajo del cliente, con el fin de que el mismo se mantenga al tanto de la obligación.
- **Cobranza por medio de cobradores autorizados,** se usa para la gestión de los pagos, personas que tienen experiencia en la recaudación de valores, incluso por medio de convenios, cobran las cuotas estipuladas en el refinanciamiento.

- **Cobranzas a través de institución financiera**, si el cliente no puede acercarse a la agencia, puede incurrir en depositar directamente a la cuenta de la compañía y cumplir sus obligaciones de cobranza.

### **Definición conceptual de las cuentas por cobrar.**

Constituyen formas de negociación descritas como crédito y acumuladas en una cuenta de activo corriente, esta forma de agrupación identifica aquellas personas que tienen compromisos directos con la empresa, y que en un tiempo determinado tienen que cancelarlas, también sirve para generar ingresos sin la necesidad que el cliente en aquel momento disponga de dinero, permitiendo que los ingresos aumenten o se aproveche al máximo la capacidad instalada (Romero, 2012)

Con referencia al autor Ortega (2002), describe a las cuentas por cobrar como parte esencial del análisis administrativo de una compañía, indicando el riesgo que existe de la dependencia del apalancamiento cuando se cuantifica el capital de trabajo, todo esto en favor para controlar y definir límites que no pongan el riesgo el manejo óptimo del patrimonio y la implementación de políticas de crédito a futuro que incentiven las ventas.

### **Estudios referenciales**

De acuerdo al autor Naccha (2018) en su trabajo de titulación “Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018, presentó la problemática del incremento de las cuentas por cobrar en una compañía, que representó la mayor participación en cuanto a los activos corrientes, siendo la respuesta para no comprometer el capital, la implementación de estrategias que disminuya este activo. Para el análisis de la recolección de datos, se utilizó un enfoque mixto, empleando como técnica principal el registro documental, análisis financieros, aplicación de ratios y un agregado en el análisis horizontal y vertical. Como resultado del proyecto de investigación, se tiene la aplicación de políticas de cobranza, tiempos de crédito

óptimos y formas para seleccionar solamente los clientes que tienen el suficiente recurso para asumir deudas en el corto plazo.

Para Becerra, Biamonte, & Palacios (2017), en su investigación “Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa “Ademinsa S.A.C.”” indica que la problemática de la compañía se basó en no contar con un historial crediticio de sus clientes, lo cual incide en un incremento del riesgo del aumento de la cartera de clientes con características morosas, esto provocó que la compañía ponga en riesgo el respaldo de capital de trabajo en actividades operativas, para solucionar la problemática se tiene la implementación de políticas de cobro, con la finalidad de establecer una guía para su personal de ventas, en garantizar el cobro de las facturas en el corto plazo.

Para el autor Zeña (2016) en su trabajo de investigación sobre “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñaf de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015” indica que su problemática se basó en recuperar los valores de la cartera vencida, ya que la tendencia fue incrementándose conforme el nivel de ventas, un escenario que provocó que la compañía se financie en términos de capital de trabajo. Para el método de investigación aplicado fue el tratamiento de datos de tipo descriptivo, correlacional y propositiva, entre las estrategias aplicada, fue establecer descuentos por compras en efectivo, además de establecer un seguimiento de la cartera morosa a través de cupos de crédito, previamente asignados y un análisis de la información financiera de la compañía.

### **Normativa legal**

#### **Constitución Política de la República del Ecuador.**

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador, (2008, págs. 16 - 17) en el artículo 3, determinó que es deber del Estado garantizar a los ciudadanos el goce de sus derechos a la educación, la salud, la seguridad social y el agua. Por otro lado, el artículo 12 de la Sección Primera “Agua y alimentación” señaló que “el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable”, por lo que

este recurso natural constituye un patrimonio nacional estratégico que es de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

También en su artículo 15 Sección segunda “Ambiente Sano” estipuló que es el Estado quien debe promover el uso de tecnologías ambientalmente limpias y no contaminantes en el sector público y privado, con las cuales no se afecte el derecho al agua de las poblaciones (Asamblea Nacional, 2008, pág. 24).

En cuanto a la Sección séptima “Salud”; su artículo 32 estableció que la salud es un derecho que se relaciona con la aplicación de otros derechos, entre ellos el acceso al agua. En este sentido, el artículo 264 del Capítulo Cuarto “Régimen de Competencias” determinó que es competencia de los gobiernos municipales la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental, entre otros (Asamblea Nacional, 2008).

En el capítulo tercero “Soberanía alimentaria” en su artículo 281 mencionó que el Estado debe promover las políticas redistributivas que permitan el acceso del campesinado a la tierra, al agua y otros recursos productivos. Mientras que el artículo 282 prohíbe el acaparamiento o privatización del agua y sus fuentes (Asamblea Nacional, 2008).

El capítulo quinto “Sectores estratégicos, servicios y empresas públicas” la Constitución estableció en el artículo 313 que el agua es un sector estratégico. El artículo 314 indicó que el Estado es el responsable de la provisión de servicios públicos de agua potable y de riego por lo que debe disponer que los precios y tarifas sean equitativos, nombrando a una entidad que controle y regule el tema.

Dentro del artículo 318 menciona:

“El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua. La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público de

saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias. El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianzas entre lo público y comunitario para la prestación de servicios. El Estado, a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinarán a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación. Se requerirá autorización del Estado para el aprovechamiento del agua con fines productivos por parte de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria, de acuerdo con la ley” (Asamblea Nacional, 2008).

Dentro de la sección tercera “Formas de trabajo y su retribución” en los artículos 326 trata de la prohibición de la paralización de los servicios públicos entre los que se encuentra el agua potable y alcantarillado; mientras que en el artículo 375 literal 6 mencionó sobre su deber de garantizar la dotación ininterrumpida de agua potable.

La sección sexta “Agua” dedicada específicamente a este recurso natural en su artículo 411 indicó es relevante para el Estado garantizar la disponibilidad, cuidado, administración y manejo del agua en cualquier tipo de zonas y la sustentabilidad en sitios humanos y de alto impacto ecológico (Asamblea Nacional, 2008).

Mientras que el artículo 412 mencionó que la entidad que tenga a su cargo la gestión del agua es la responsable de planificar, regular y controlar las actividades para garantizar el manejo del agua con un enfoque eco sistémico.

[La sección séptima “Biosfera, ecología urbana y energías alternativa” en su artículo 413 determinó que se debe promover la eficiencia energética, sin poner en riesgo el derecho al agua.

Finalmente, el manejo de su distribución de acuerdo al artículo 415 se lo otorga como competencia al Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados, para que desarrollen programas de uso racional del agua, reciclaje y tratamiento adecuado de desechos sólidos y líquidos.

### **Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.**

La normativa legal que trata sobre las competencias de los servicios básicos asignada a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, estableció en su artículo 34, literal h, que la gestión hídrica puede ser ejercida por compañías de economía mixta, respetando la prohibición constitucional de no privatización del servicio (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización., 2010).

Dentro del artículo 55 de las “Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal” en su literal d) se mencionó acerca de la obligación de prestación del servicio público de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley al igual que la Constitución (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización., 2010).

El artículo 568 mencionó que el servicio de agua potable está sujeto a tasas reguladas a través de ordenanzas. De la misma forma el artículo 584 de la distribución del costo de construcción de la red de agua potable será cobrada por la municipalidad o distrito metropolitano en la parte que se requiera una vez deducidas las tasas por servicios para cubrir su costo total (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización., 2010).

## **Estudio de las condiciones generales en el Plan Maestro de Agua Potable**

### **Descripción de la compañía**

Interagua como compañía, inicia sus actividades el 9 de agosto del 2001, como efecto de la firma del Contrato de Concesión Integral de los servicios de Agua Potable y Saneamiento de la ciudad de Guayaquil entre ECAPAG, en la ciudad de Washington D.C. el 11 de abril del mismo año, donde las partes se reunieron en el Banco Interamericano de Desarrollo BID, esto a través del presidente de dicha institución el Señor Enrique Iglesias y el representante de Water Services Guayaquil Interagua C. Ltda, representada por el Señor Patrick Jeantet, en calidad de apoderado.

Para el mes de agosto del año 2001 comienza la compañía Interagua sus actividades con 850 colaboradores a su cargo, esta concesión la compañía la tiene en sus manos por el lapso de treinta años, en la cual debe de administrar, prestar servicios, provisionar valores de inversión, mejorar los servicios y centrarse en la calidad de atención de sus servicios con la extensión del servicio a zonas periféricas.

Para octubre del año 2012, la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil ECAPAG bajo el nombre de Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil paso a formar parte de reguladora de la concesión, a fin que se verifique que la compañía Interagua provea de manera eficiente el agua potable en la ciudad.

La naturaleza del agua como servicio básico en el Ecuador, posibilita que las empresas concesionadas con la autoridad central del Gobierno Nacional o municipio seccionales, tengan a su cargo una gran cantidad de usuarios que demandan una red de agua potable, sin que la variante de conocer la disponibilidad de los futuros usuarios a pagar una tarifa mensual por la prestación del servicio sea expuesta a un análisis previo. Razón por la cual impide a las compañías que ofrecen este suministro, seleccionar con qué tipos de clientes trabajar o realizar una

evaluación económica financiera, sobre la posibilidad de tener el ingreso suficiente para encargarse de los valores por concepto de uso de agua potable.

Para la compañía INTERAGUA, la falta de una política que permita conocer a fondo el cliente, además de problemas de reconexión clandestina, ha ocasionado que emitan facturas que justifican el uso de la red de conexión de agua potable, a nombre de personas que no están dispuestas o no disponen de los recursos económicos para encargarse de estos montos, motivos por los cuales la incobrabilidad en la cartera está siendo parte relevante de sus estados financieros, con una inseguridad de cuándo estos valores serán saldados.

Los esfuerzos por realizar un control sobre las tuberías, especialmente en zonas de escasos recursos, ha sido tareas del diario vivir, porque cada vez son mayores las conexiones clandestinas que la compañía ha observado y que ha tratado de eliminar; la naturaleza de cargar una factura a individuos que no han registrado su nombre bajo la legalidad de suministrar agua potable, además de los estatutos legales que generan vacíos en el accionar de la compañía en el reclamo de valores, ha impedido a la administración, tomar decisiones oportunas sobre la problemática de qué hacer con dichos montos.

### **Imagen corporativa**

Según Andrade (2016) la imagen corporativa proyectada por una compañía, define la credibilidad de la institución frente a la referencia de los clientes o la calidad del servicio, en cuanto a la referencia de Interagua, dicha institución actúa como concesionaria de la administración y suministro de agua potable en la ciudad de Guayaquil, es por ello que su imagen corporativa proyecta una amplia experiencia en campo, con certificaciones que avalan los trabajos que realizan, estas se describen a continuación:

*"Contribuimos al mejoramiento continuo de la Calidad de vida de los habitantes del cantón Guayaquil, buscando generar valor para nuestros clientes y accionistas al prestar los servicios de manera eficiente y eficaz"*

*conforme a los términos del Contrato de Concesión, con enfoque en la responsabilidad social y la preservación del medio ambiente, con un recurso humano competente" (Interagua, 2019).*

En cuanto a la misión, se observa que su filosofía de trabajo está enfocada en la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Guayaquil, a través de reglamentos tratados en los contratos de concesión, lo cual garantiza, que el suministro de agua potable este siempre enfocado al beneficio de los ciudadanos por encima de cualquier tema económico o que ponga en evidencias falencias en la respuesta rápidas ante inconvenientes en las zonas residenciales de la urbe porteña

*"Ser reconocida y admirada como una empresa sólida, confiable, orientada al cliente; líder en el manejo ambiental, con proceso de calidad, tecnología y recursos humanos competentes" (Interagua, 2019).*

Con referencia a la misión de la compañía, se muestra que la empresa tiene la finalidad de obtener un reconocimiento y admiración por el cliente, resaltando sus atributos de confianza y orientación hacia el cliente, promoviendo actividades de menor impacto ambiental, sin descuidar la tecnología y el uso de recursos humanos altamente capacitados para realizar actividades operativas, lo que se describe como una compañía en favor a la mejora continua y adaptación a procesos en favor eficiencia y efectividad del empleo de recursos.



*Figura 13.* Normas de sellos de calidad INEN y certificaciones internacionales  
Tomado de Imagen Institucional de Interagua (2019)

Para garantizar su credibilidad, Interagua posee certificaciones de calidad en cuento a la ejecución de trabajo, además de normas a favor de sellos que son reconocidas a nivel internacional, estas se describen a continuación:

ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad, hace referencia a una norma internacional, que promueve la administración efectiva, a través de la elaboración de planes de acción de dirigir a la organización en administrar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, permitiendo a su vez recibir puntos de vista de los clientes sobre la cobertura de necesidades o perspectivas referentes al consumo del mismo.

OHSAS 18001 Seguridad y Salud Ocupacional, es un tipo de certificación que contribuye a administrar y gestionar posibles escenarios riesgosos para trabajadores, las cuales forman parte del desarrollo de actividades diarias, llegando a un conceso, donde se precautele la vida y al mismo tiempo se cubran las necesidades de la organización.

ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental, está dirigida a la organización en particular, directamente referida a la aplicación en cualquier tipo de compañía, a fin de constatar que las actividades realizadas generen un menor impacto en el

ambiente, además de cumplir de manera correcta las leyes y estatutos estipulados en la legislación ambiental de cada país.

ISO 50001 Gestión de energía, esta norma permite disponer a la organización de herramientas que promueven la reducción del uso de energía, costos financieros y gases de efecto invernadero, siempre y cuando los equipos utilizados para el manejo operativo, empleen recursos fósiles u ocasionen efectos sobre la comunidad en donde se desarrolla.

### **Licitaciones generadas**

Interagua como proveedor de la red de agua potable y alcantarillado en la ciudad de Guayaquil, posee las siguientes licitaciones que conforman el listado de servicios que requiere ayuda de ente externos para la ejecución y realización de trabajos:

- Recolector AASS en cooperativa 25 de julio AC-488
- Mantenimiento y reparación de redes de AAPP de la ciudad de Guayaquil sector zona 1a (incluye la parroquia de Tenguel), zona 1b y zona 2 (incluye parroquia de Posorja y la isla puna)
- Mantenimiento y reparación de redes de alcantarillado en zona norte 1a, zona norte 1b y zona centro sur.
- Fiscalización de la construcción de la estación de bombeo y tanque de almacenamiento de agua tratada – parte eléctrica y parte mecánica en el sector San Juan Posorja, movimiento de tierra y rellenos de planta de tratamiento de agua potable en el sector San Juan.
- Construcción de la planta de tratamiento de agua potable, estación de bombeo y tanque de almacenamiento de agua tratada incluye obras anexas, movimiento de tierra y rellenos en el sector San Juan Posorja.
- Limpieza de canales abiertos, conductos cajones y alcantarillas de la ciudad de Guayaquil.

- Limpieza de sumideros, cámara, canaletas del sistema de lluvias de la ciudad de Guayaquil, zonas norte, centro, sur y oeste, proyecto plan pre-invernal
- Fiscalización para la instalación de las válvulas anti – retorno suburbio oeste II

Con esto se evidencia, como Interagua a través de la ayuda conjunta de contratistas, puede administrar y controlar los temas de agua potable en la ciudad de Guayaquil.

### **Contrato de concesión**

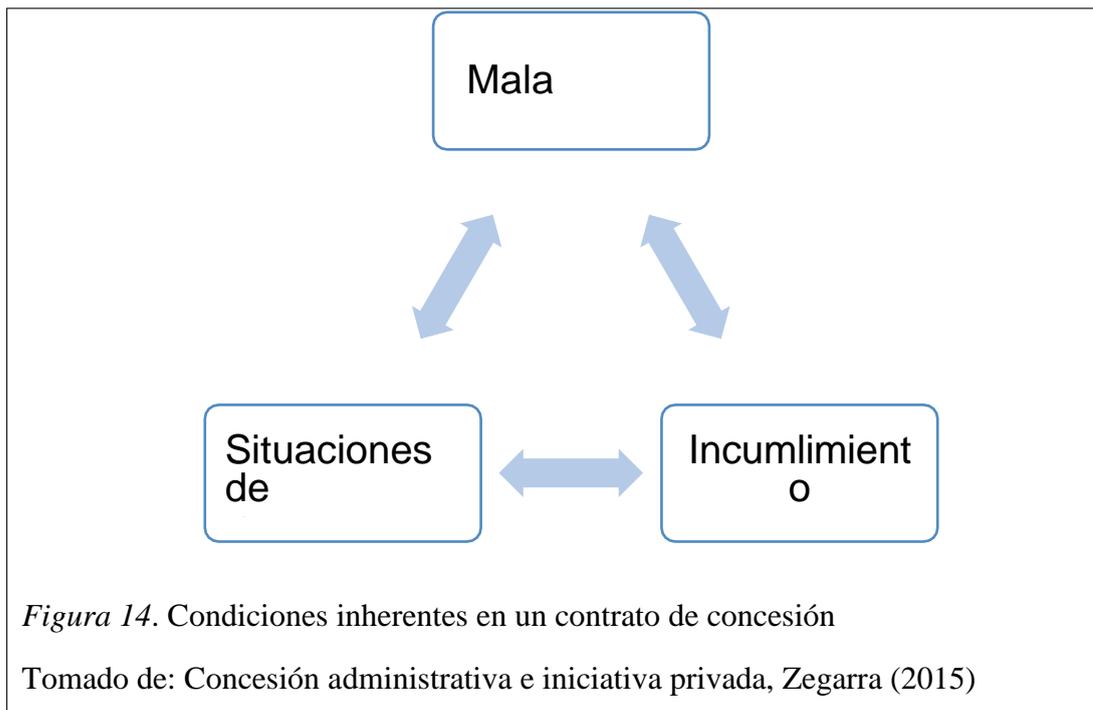
Es una forma de asociación que se establece entre las empresas públicas y privadas, para la ejecución de una tarea o responsabilidad de programas en un sector, un ejemplo de ello es el desarrollo de infraestructuras, cumplimiento de escenarios, perfeccionamiento de segmentos entre otros, con la finalidad que se lleve a favor de mejorar la calidad de los ciudadanos de una determinada localidad.

Los contratos de concesión impulsan a cubrir necesidades en competencia públicas que por la falta de recursos no son realizadas y da la oportunidad al capital privado para que sea invertido de una forma segura, impulsando el desarrollo de plazas de trabajo, el ingreso de capital financiero y modelar la oferta de la deuda pública, es decir evita que el Gobierno Nacional se siga endeudando para cubrir un servicio a favor del interés público.

Un contrato de concesión se diferencia de un trabajo netamente público, porque la competencia de una empresa estatal se basa en la limitación del presupuesto asignado por la administración central para desarrollar el servicio o iniciar la obra, ejemplo de ello, son la contratación de entidades empresariales para la construcción de una carrera, hospital entre otros, estos se los determina en función a un estudio, una vez culminada la infraestructura, se elimina la dependencia de la relación laboral.

En el escenario de una concesión, el accionar de la empresa privada, consiste en obtener una aprobación por la administración estatal para recibir la autorización

de controlar y explotar un recurso para ofrecer un producto o servicio, lo que disminuye el riesgo de incurrir en pérdidas, porque se cubre una necesidad social de toda la población, siendo un proveedor autorizado para interactuar con aquella parte del mercado.



*Figura 14.* Condiciones inherentes en un contrato de concesión

Tomado de: Concesión administrativa e iniciativa privada, Zegarra (2015)

La forma de trabajo de la concesión, permite a la compañía establecer formas para compensar y retornar la inversión realizada, por ejemplo, en la pista de carretera que se construye, en un contrato de concesión, la empresa recupera su inversión a través de la instalación de peajes o cobros por el uso de la avenida, garantizando que la empresa privada pueda obtener a su vez un ligero margen de compensación por el trabajo realizado, sin que ello dependa de por medio, la entrega de recursos estatales para la ejecución de los trabajos.

Existen escenarios que no son permitidos dentro de la concesión, entre los cuales se describen los siguientes:

Evaluación en la mala gestión en la administración de los recursos autorizados para la explotación; es decir que la empresa privada abuse de su poder de ofertar servicios y productos para ejercer poder en el cobro excesivo de valores,

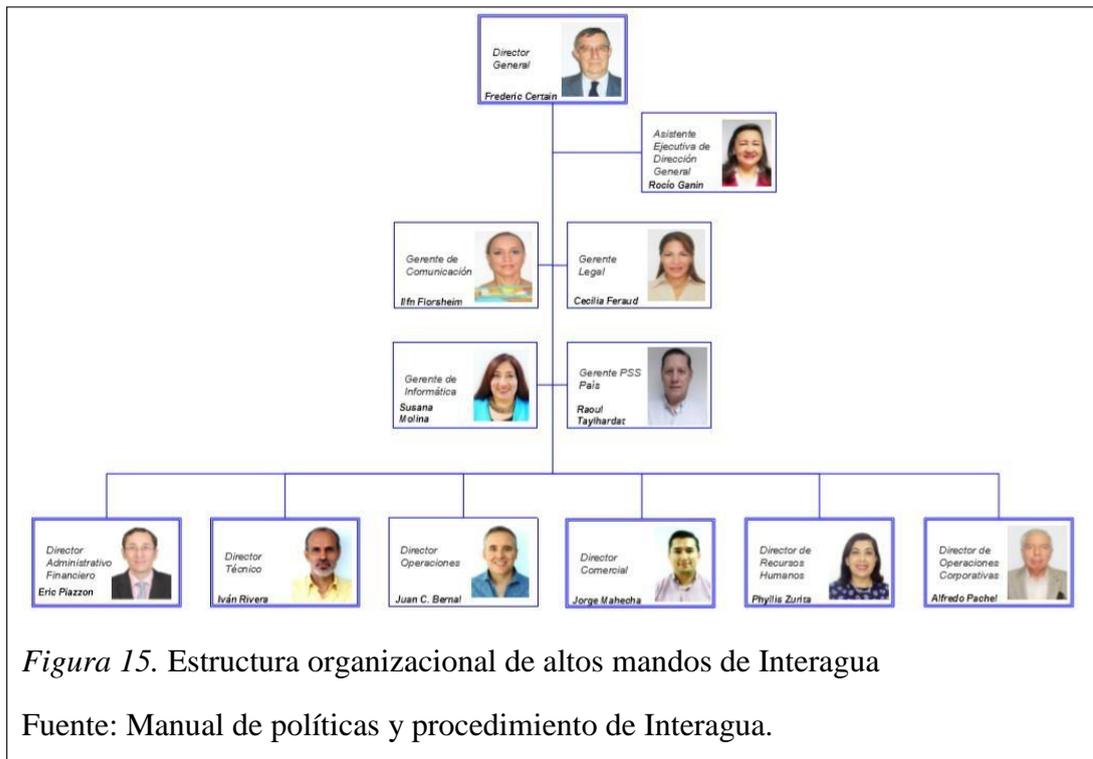
que impacten de manera considerable la economía de los ciudadanos y además sus beneficios sean puestos en duda, debido a la mala calidad de su gestión, esto genera que se analicen de manera correcta si la empresa debe seguir al frente con su trabajo.

El incumplimiento del contrato; que la empresa concesionada incumpla con las condiciones establecidas en la negociación, generando malestar en la población, además de abusar su condición de empresa única para ofertar un servicio de mala calidad, lo que obliga a quitar su condición como concesionario y con ello a motivar a una nueva oferta pública.

Situaciones de fuerza mayor; que la administración de la compañía concesionada no presente la suficiente capacidad instalada, para responder a las necesidades del área a la cual fue contratada, lo que genera que su calidad como concesión sea separada.

### **Estructura organizacional de los directivos de Interagua**

Dentro de este apartado, se presenta la organización del talento humano que trabaja en la compañía Interagua, este análisis comienza con la descripción de los altos mandos directivos de acuerdo a su jerarquía y funciones principales de cada talento humano, la información tomada fue en base a los parámetros establecidos en el manual de funciones de uso interno en Interagua.



De acuerdo a la figura 15, se muestra que la compañía está dirigida bajo un Gerente General, con el apoyo de un asistente y tres gerentes que apoyan a nivel general todas las actividades operativas que se desarrollan en la empresa estas son:

- Gerente de comunicación, se encarga de comunicar la labor de la compañía ante los usuarios externos además de coordinar con los diferentes medios, los cambios que se realizan en la administración, labores en campo que se realiza en la ciudad y apoyo al departamento de cobranzas, con compañías externas que ayuden a comunicarse con el consumidor final, a fin de manifestarle las facturas pendientes de cobro.
- Gerente legal, apoya a la compañía en el tratamiento de conflictos con proveedores, usuarios y empleados en particular.
- Gerente de Informática, se dedica al tratamiento de problemas en tecnología que tiene la compañía, a fin de resolverlos de manera rápida y oportuna.
- Gerente PSS País, se encarga de coordinar el tema de licitaciones, contratos, entre otros.

Posteriormente debajo del talento humano de alta dirección, se encuentra las respectivas áreas operativas, enfocadas en áreas estratégicas para que su accionar funcione en la compañía, estas son:

- Director administrativo financiero.
- Director Técnico
- Director de operaciones
- Director comercial
- Director de recursos humanos
- Director de operaciones corporativas

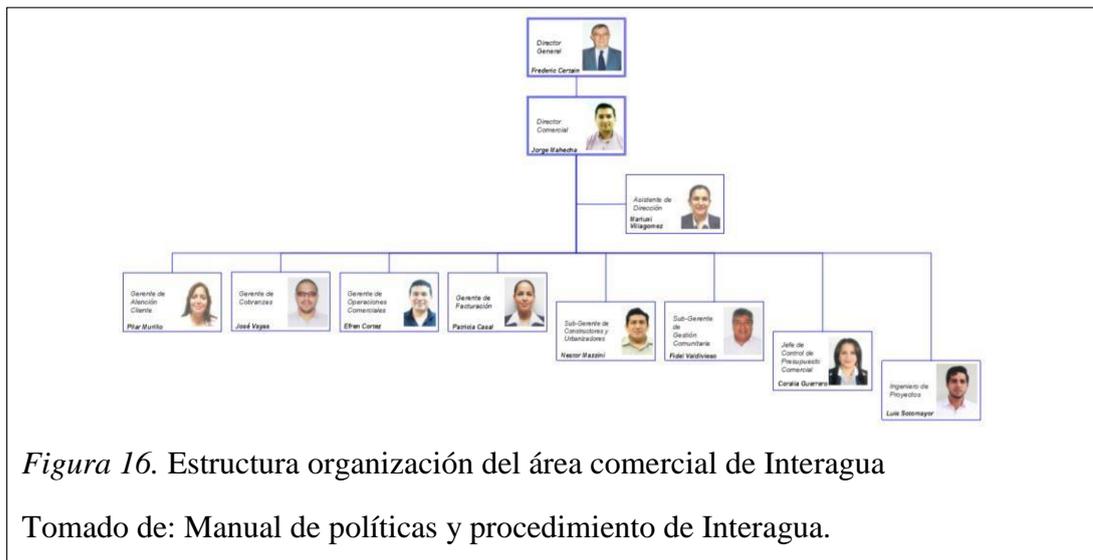
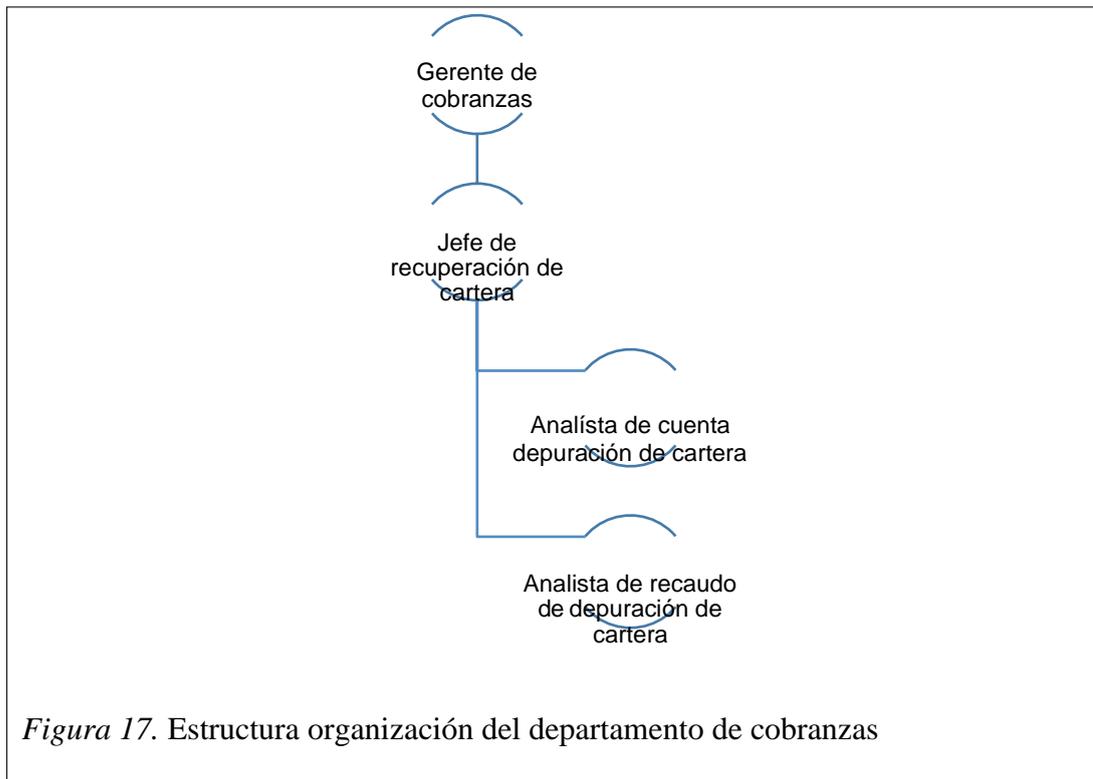


Figura 16. Estructura organización del área comercial de Interagua

Tomado de: Manual de políticas y procedimiento de Interagua.

Dentro del área comercial, se encuentra el departamento encargado de gestionar la cobranza, a su vez de diferentes áreas de apoyo que permiten mantener una comunicación directa con el usuario, esto se lo puede observar en la figura 16. A su vez el área de cobranza tiene su recurso humano especializado, el mismo que se organiza de la siguiente manera y cada talento humano tiene a su vez responsabilidades.



En la figura 17, se muestra la estructura organizacional del departamento de cobranzas, el mismo que a continuación, se muestra las funciones de cada cargo:

Gerente de cobranzas tiene a su cargo las siguientes funciones y responsabilidades:

- Efectuar la elaboración de políticas y estrategias de cobranzas
- Realizar la supervisión a la transaccionalidad y nuevas aplicaciones con instituciones financieras recaudadoras
- Manejar relación con instituciones financieras, municipios, ministerios y gobierno.
- Elaborar reporte de coactiva, sobre el control de recaudos sobre cuentas que han sido sujetas de acción coactiva a través del ente regulador EMAPAG.
- Efectuar políticas y estrategias de cobros extrajudiciales
- Controlar el indicador de gestión de recaudos
- Supervisar las actividades de los departamentos de recuperación y depuración de cartera

- Realizar el análisis de la cartera vencida para proponer convenios de pago
- Depura la cartera y ajusta las cuentas
- Gestionar y ejecutar proyectos relacionados al departamento comercial
- Asegurar la ejecución y el mantenimiento de la certificación de los sistemas de gestión integrado.
- Difundir políticas, aspectos ambientales, procedimientos al personal externo como contratistas y proveedores.
- Identificar aspectos ambientales significativos y situaciones de emergencia ambientales que provoquen impactos ambientales negativos.
- Asegurar que se cumplen los controles operacionales definidos para administrar los riesgos y peligros asociados a las actividades realizadas por la organización.
- Asegurar que los contratistas y proveedores de servicio utilicen productos aprobados por la legislación aplicable.
- Funciones que se debe desempeñar al cargo.

El Jefe de recuperación de cartera tiene las siguientes funciones:

- Responsable de la supervisión para la emisión periódica de informes estadísticos de los saldos de cartera y recaudo
- Aprobación de requerimientos de solicitudes de proveedurías, materiales, herramientas y planillas de los contratistas, ingresadas en Sistemas Administrativos Financieros, para las respectivas aprobaciones de la Dirección Comercial.
- Aprobar o rechazar solicitudes especiales de reconexiones ingresadas por Atención al Cliente.
- Responsable de monitorear el cumplimiento de la atención de las órdenes de trabajo por notificaciones, cortes y reconexiones
- Supervisar la adecuada ejecución de las políticas internas de calidad y ética profesional en el cumplimiento de las labores asignadas.
- Supervisar las liquidaciones de labores de servicios realizadas por contratistas del proceso de recuperación de cartera.

- Supervisar el estado de los contratos de prestaciones de servicios con contratistas y su correcto apego a lo descrito en ellos
- Supervisar la labor operativa de los contratistas
- Supervisar la labor operativa de los Obreros Internos e Inspectores
- Supervisar la correcta aplicación de control de calidad en el ingreso de la información que generan tanto contratistas como colaboradores internos y que afectan al proceso de cobranzas.
- Ejecutar demás tareas dispuestas por el jefe inmediato siempre y cuando estén enmarcados dentro de los procedimientos del área, S&SO, Código de Trabajo, Gestión Ambiental y Reglamento Interno
- Cumplir con las Disposiciones y Requisitos Legales, así como Políticas institucionales o corporativas.

En cuanto a las funciones del analista de cuenta depuración de cartera, se tienen las siguientes actividades.

- Aplicar los procedimientos descritos en los documentos de gestión de calidad, reglamento y base legal, para la toma de decisiones en la depuración de la cartera.
- Elaborar expedientes y/o disposiciones comerciales para proponer las acciones aplicables a casos de difícil regularización, para revisión de Gerencia y Dirección Comercial.
- Elaborar expedientes para reporte de deudas a EMAPAG para la gestión coactiva, previa revisión y depuración de la información.
- Asegurar el envío y registro de información recibida de EMAPAG por la gestión coactiva, y la aplicación de las condiciones establecidas en el Convenio de Cobro de Cartera Vencida, suscrito entre EMAPAG e INTERAGUA.
- Validar reliquidaciones que afectan ingresos de terceros, considerando todos los procesos comerciales para reporte a EMAPAG.
- Responsable de aplicar las resoluciones del Ente Regulador para reliquidación del CEM, previa validación de información y de los datos del sistema
- Elaborar oficios a EMAPAG para seguimiento de Títulos de Crédito y coactiva.

- Revisar y analizar las estructuras de información solicitadas y/o remitidas por EMAPAG para monitoreo de la gestión.
- Atender trámites internos por producto no conforme reportado por otras áreas de la Dirección Comercial, aplicando las normas de calidad y Reglamento de Servicios.
- Autorizar la atención de requerimientos de las entidades financieras para la conciliación del recaudo o atención de trámites de clientes.
- Asegurar el cumplimiento metas y elaborar indicadores de gestión para reporte mensual a Planeación & Control.
- Elaborar el reporte de notas de crédito para control del presupuesto de periodos provisionados y no provisionados de cartera.
- Registro de requisiciones en Sistemas Administrativos Financieros para pago de facturas a proveedores, gastos administrativos y honorarios profesionales por la gestión coactiva.
- Elaborar informes y reportes estadísticos de la evolución de Notas de Crédito por procesos comerciales y conciliar información requerida por el área Financiera.
- Coordinar y participar en la ejecución de inspecciones en terreno con intervención de áreas de Control Interno, Gestión Comunitaria y Operaciones Comerciales para avalar y resolver casos en depuración.
- Aplicar notas de débito y crédito fiscales de acuerdo con los niveles de aprobación establecidos por la Dirección Comercial y fundamentadas en las Disposiciones Comerciales y demás políticas vigentes.
- Confirmar la autorización de notas de crédito (SRI) y control secuencias NCR
- Generar la conciliación contable de notas y saldos a favor, por pagos y créditos.
- Generar archivos (.TXT) para carga de transacciones contables en Sistemas Administrativos Financieros
- Aplicar las normas del Sistema de Gestión de Calidad en los procedimientos y participar activamente en las Auditorías Internas o Externas relacionadas con el SGI y monitoreo de EMAPAG.

- Elaborar Anexo Transaccional (ATS) de notas para Declaración SRI
- Realizar reportería relacionada con notas de crédito para el PMA y reportes de cierre mensual para el área Contable.
- Aplicar los procedimientos para revisión, custodia y archivo de documentos relacionados con la gestión de Depuración de Cartera.
- Llevar el control de las acciones levantadas para mejoras del Sistema de Calidad.
- Mantener los registros actualizados de los Indicadores del Departamento relacionados al SGI.
- Cumplir con las Disposiciones y Requisitos Legales, así como Políticas institucionales o corporativas.
- Ejecutar demás tareas dispuestas por el jefe inmediato siempre y cuando estén enmarcados dentro de los procedimientos del área, Código de Ética, Reglamento Interno y Código de Trabajo.

En cuanto a las obligaciones que tiene el analista de cuenta de depuración de la cartera, se tiene lo siguiente:

- Identificar ingresos por transferencias bancarias, depósitos a cuentas bancarias o pagos por cheque, para la imputación manual. Emitir reportes de cuadro para el área contable y financiera.
- Imputar la recaudación mavisa por archivos batch o en línea, por financiera y canal de recaudación, de los servicios de agua potable y los diferentes segmentos de cobro de Tasa de Recolección.
- Elaborar reportes estadísticos de la recaudación diaria y mensual solicitados por la Dirección General, Comercial, Financiera y Gerencia de Cobranzas.
- Aplicación masiva de saldos a favor por pagos o créditos para el saneamiento de cartera.
- Ejecutar la conciliación bancaria del recaudo en el sistema de Información Comercial, validando transacciones vs. estados de cuenta, retenciones y comisiones bancarias.

- Atender requerimientos internos, validar la factibilidad para traslado de pagos o devoluciones, ajustando correctamente los saldos de cartera.
- Ingresar cargas masivas por facturas corporativas de grandes clientes para asegurar la regularización de deuda y el cobro mensual de los valores facturados en estos segmentos

**Justificación de la necesidad de propuesta metodológica, aspectos no especificados en la norma general.**

En la actualidad, las técnicas de cobranza a los clientes escatiman esfuerzos diarios para contactar al cliente y persuadirlo que cancele sus facturas, además que las reglas de corte son para todos los usuarios en general difiriendo de las realidades económicas de cada sector que forma parte de la ciudad de Guayaquil. Es por ello que se plantea la presente investigación, con el fin de proponer nuevas estrategias, tomando en consideración las causas y efectos descritos en el árbol del problema.

Los resultados a obtener son procesos basados en estrategias que ayuden a responder puntos críticos, como por ejemplo escenarios de familias que no tienen un ingreso fijo, o quizás tengan un historial de pagos excelente, pero debido a la realidad económica de sus familias han incurrido en problemas de impago de facturas, un escenario que se sale por completo de las manos del usuario y que no representa una cultura de evitar cumplir con los compromisos adquiridos con la compañía.

Es relevante que exista un tratamiento de políticas en función a cada cliente, debido a la imposibilidad de la compañía en seleccionar a sus usuarios, ya que de acuerdo a reformas legal, el agua es un derecho al cual todos los ciudadanos deben de acceder, además de constituir un elemento clave para vivir, porque su uso es la base de todas las actividades del hogar.

**Ubicación del negocio.**

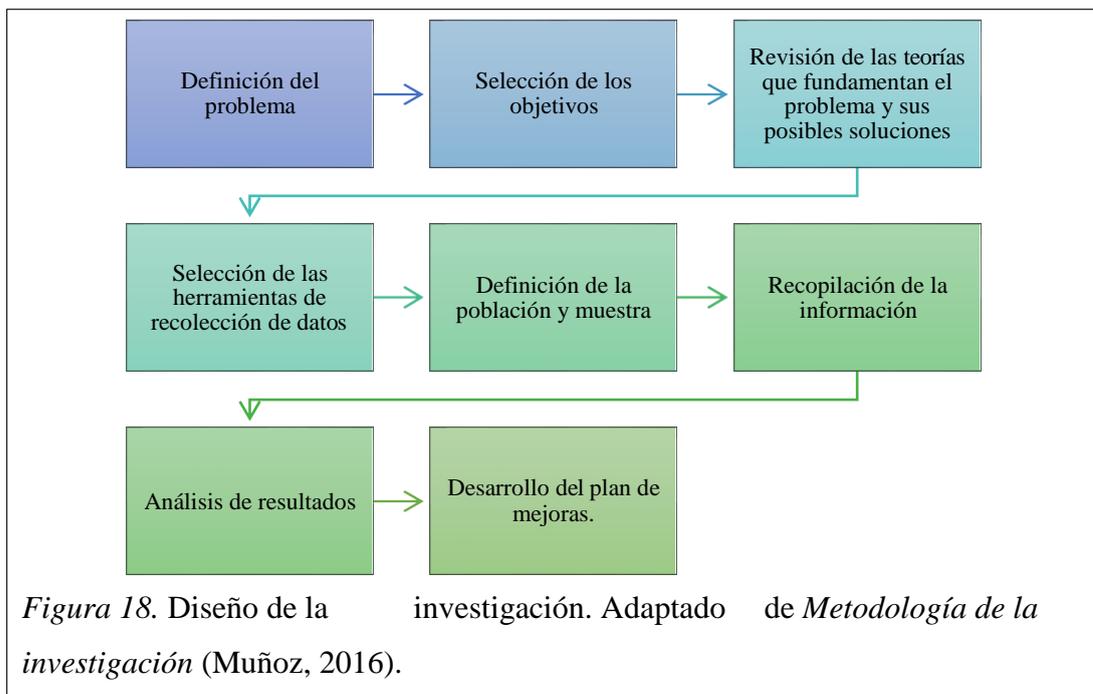
Las instalaciones de Interagua, se encuentran Urbanización San Eduardo, Av. José Rodríguez Bonín, sin embargo, para desarrollar sus actividades operativas, realiza concursos a través de licitaciones, aprovechando la especialidad de los contratistas para resolver los problemas que, en la ciudad de Guayaquil, genera la administración de agua potable.

## Capítulo II. Marco metodológico

El presente capítulo muestra el procedimiento a seguir para la recolección de la información en relación a la problemática presentada en la empresa Interagua sobre la recaudación de los valores por cobrar en el Sector de la Isla Trinitaria por el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario. Con este fin se han seleccionado las siguientes teorías que se pueden aplicar:

### Metodología de la investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2015) el diseño de la investigación corresponde a las estrategias que se utilizarán para conocer el fenómeno e interpretar sus resultados por medio de una relación causa – efecto, con lo cual se espera desarrollar alternativas de solución a la problemática. El diseño seleccionado para la investigación es el no experimental, orientado al bibliográfico, debido a que no se manipularán las variables; teniendo como principales fuentes a los textos sobre crédito y cobranzas, así como la información de la cartera de la empresa. Por lo tanto, se puede mencionar que el diseño se realizará de la siguiente manera:



### **Alcance de la investigación.**

Esta investigación se orienta al análisis de la problemática de la cobranza que debe realizar Interagua en el Sector de la Isla Trinitaria de la ciudad de Guayaquil para proponer estrategias para la efectiva gestión de la cartera. Por lo tanto, la investigación se caracteriza por los siguientes alcances:

- Ubicación: Ciudad de Guayaquil
- Sector: Isla Trinitaria.
- Usuarios: Familias del sector con servicio de agua potable.
- Criterio de análisis: cartera.
- Objeto de estudio: Interagua.
- Beneficio a obtener: Estrategias para promover la cobranza de la cartera.
- Escenario a esperar: disminuir el riesgo de incobrabilidad del sector.

### **Enfoque de la investigación.**

Debido al tipo de datos que se manejan, la investigación tendrá un enfoque cualitativo. Dicho enfoque se orienta al análisis de información cualificable, es decir, fenómenos relacionados a las percepciones, procesos, actitudes, entre otras (López & Sandoval, 2016). Este tipo de enfoque generalmente busca encontrar una solución al problema de investigación partiendo del análisis de sus componentes, verificando su origen y desarrollo para la elaboración de la propuesta. Cabe señalar que no pretende comprobar una hipótesis o realidad.

### **Métodos de investigación.**

En primera instancia, es necesario comprender el significado del término método, que tiene su origen en la lengua griega; se deriva de meta “*hacia*” y hodós, “*camino*”. Es decir, el método es “*el camino más adecuado hacia un fin*” (Muñoz, 2016). En base a esta conceptualización, se puede indicar que los métodos son procedimientos que se ejecutan de acuerdo a las necesidades de la investigación.

Se aplicará el método lógico, analítico y sintético. En estos métodos se aplican tanto los pensamientos como el razonamiento para la realización de breves

análisis de la información, en forma de resumen. Por lo tanto, la presente investigación se apegará a lo descrito para determinar las mejores estrategias de cobranzas, para el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil.

### **Tipos de investigación.**

Los tipos de investigación se clasifican de acuerdo a los objetivos de la misma:

Cuando se desea buscar estrategias para la solución de un problema específico se utiliza la investigación aplicada, ya que ésta se basa en las teorías que generan conocimientos que pueden ponerse en práctica. De la investigación aplicada se subdivide en dos grupos que son: (a) Investigación aplicada tecnológica; (b) Investigación aplicada científica (López & Sandoval, 2016).

La investigación exploratoria, servirá para analizar la problemática cuando esta es desconocida o no se ha investigado a profundidad con la finalidad de decidir si es posible realizar investigaciones posteriores. Se apoya más en las fuentes primarias, que a través de la recolección de información detectan patrones para explicar las causas del fenómeno (López & Sandoval, 2016).

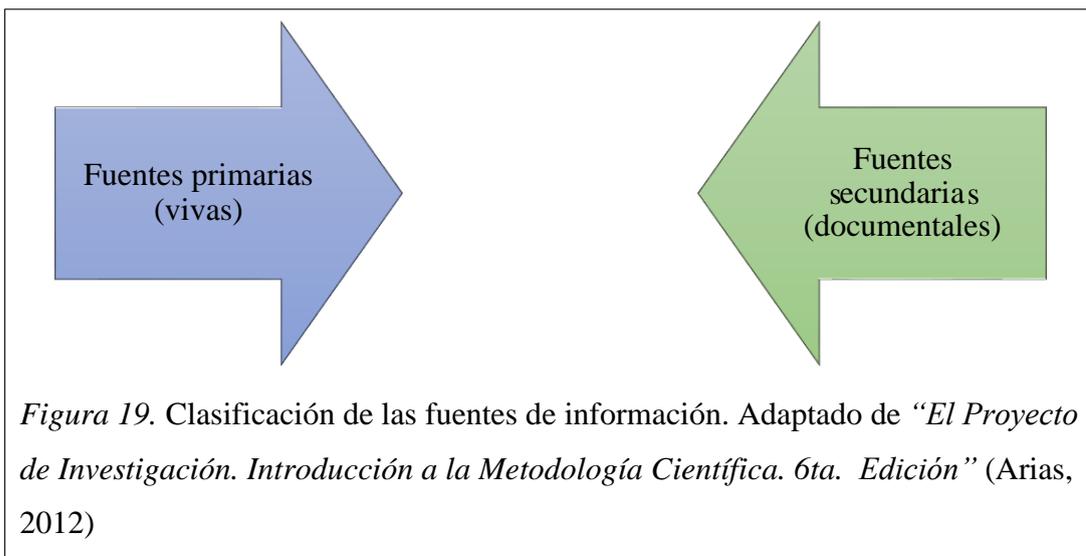
Además, mediante la investigación descriptiva se procederá a enunciar las características del fenómeno para comprenderlo de mejor manera; a pesar de que sólo se aplica para entender la problemática, más no para darle una valoración cualitativa (López & Sandoval, 2016).

Por otro lado, la investigación explicativa, permite establecer la relación entre causa y efecto para generalizar la situación a otras realidades que son similares, con la finalidad de comprobar teorías (López & Sandoval, 2016).

Este proyecto, se relaciona con la investigación aplicada, exploratoria, descriptiva y explicativa; porque se analizarán las teorías relacionadas con la cobranza de la cartera de la empresa INTERAGUA con la finalidad de describir y comprender el origen del fenómeno para proponer posibles soluciones a través de estrategias.

### **Fuentes de información.**

De acuerdo con Arias (2012) se trata de fuentes de información al origen de donde provienen los datos para el análisis del fenómeno, estas se clasifican en dos tipos:



*Figura 19. Clasificación de las fuentes de información. Adaptado de “El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición” (Arias, 2012)*

Las fuentes primarias o vivas, corresponde a las personas que se encuentran dentro del fenómeno y que por lo tanto pueden brindar con exactitud más datos relacionados a las causas y consecuencias de la problemática que está siendo investigada. Por su condición, se dice que la información obtenida es directa (Arias, 2012). En este caso es el personal de la empresa INTERAGUA.

Las fuentes secundarias o documentales, son todos los libros, informes, videos, reportajes, entre otros, a través de los cuales se puede comprender el fenómeno de mejor manera (Arias, 2012). También se pueden considerar otras investigaciones que en un principio se consideraron como fuente primaria. Se considerará como tal a los textos relacionados a la gestión de la cobranza para el planteamiento de las estrategias a proponer.

### **Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Se conoce como técnicas de recolección de información, a los procedimientos por medio de los que se obtienen los datos más relevantes en

relación al fenómeno que se está analizando. Entre las técnicas más utilizadas en las investigaciones cualitativas se encuentran: (a) las entrevistas; (b) la observación; (c) los diagramas de flujo. Los instrumentos de recolección de datos constituyen el apoyo de las técnicas para aplicar sus procedimientos, como por ejemplo los cuestionarios y las fichas de observación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015). Este proyecto aplicará las técnicas e instrumentos señalados anteriormente.

### **La entrevista.**

Es una técnica realizada mediante una especie de conversación dirigida, que busca un fin específico, con la aplicación de una serie de preguntas que conservan un formato. El diálogo es peculiar y asimétrico, pues es una de las partes quien desea obtener informaciones, mientras que la otra parte constituye la fuente misma (Muñoz, 2016). Para la preparación de la entrevista se deben seguir los pasos a continuación:

- a. Especificar quién será el entrevistado y la posición que tiene dentro del fenómeno.
- b. Elaborar las preguntas dentro de un formato.
- c. Establecer un límite de tiempo para la realización de la entrevista.
- d. Seleccionar el sitio en donde se realizará la entrevista
- e. Planear la reunión y coordinar la hora.

Debe considerarse que las preguntas a plantear pueden ser de dos tipos: (a) abiertas y (b) cerradas.

Las preguntas abiertas son las que le permiten al entrevistado describir con mayor detalle las situaciones del fenómeno, brindando información relevante para el análisis y comprensión de la problemática.

Las preguntas cerradas, son aquellas en donde las respuestas deben ser dadas mediante una palabra o número, limitando las respuestas del entrevistado.

### **La observación.**

Es la técnica empírica más antigua de la investigación, mediante la cual se observan con detenimiento las actividades de las personas que se encuentran involucradas dentro del fenómeno estudiado. Es decir, se observan los hechos para conocer de qué manera suceden (Muñoz, 2016). Existen algunos tipos de observación como son: (a) observación sin interacción; (b) observación con consentimiento; (c) observación con interacción. También suele emplearse esta técnica para comprobar los resultados que se han obtenido de las entrevistas, de esta manera las tareas pueden cuantificarse con mayor facilidad. Los pasos a seguir para aplicar esta técnica son:

- a. Definir el fenómeno o problemática a observar.
- b. Contemplar un tiempo para la observación.
- c. Conseguir la autorización para realizar el procedimiento en el campo.

### **Cuestionario.**

Es un instrumento de apoyo para la entrevista, en donde se diseñan de manera cautelosa las preguntas a realizar con la finalidad de tener exactitud y efectividad en las respuestas recibidas. De acuerdo al tipo de preguntas seleccionadas los cuestionarios pueden ser abiertos o cerrados (Muñoz, 2016).

Los cuestionarios abiertos se utilizan cuando se desea analizar percepciones, sentimientos, experiencias, opiniones; es decir cuando se estudia cualitativamente el fenómeno, pues le permite al entrevistado exponer más detalladamente sus ideas. Por otro lado, el cuestionario cerrado, busca limitar las posibles respuestas del entrevistado, sesgándola a las opciones propuestas en las alternativas sugeridas.

### ***Diagrama de flujo.***

El diagrama de flujo corresponde a la representación gráfica de las actividades dentro de un proceso. Se utiliza con la finalidad de generar resultados dentro de una función o tarea específica del individuo dentro de una entidad. A través del análisis del proceso por medio de su representación en esta figura, es

posible detectar los principales problemas denominados como cuellos de botella, evitando la duplicidad del trabajo, así como los pasos innecesarios (Muñoz, 2016).

Los diagramas de flujos permiten:

- a. Ejecutar planes para recopilar datos.
- b. Desarrollar teorías acerca de las causas del fenómeno.
- c. Analizar los tiempos de ejecución de las actividades.
- d. Proponer cambios y determinar sus efectos.
- e. Brindar una explicación del proceso actual.

Para la elaboración del diagrama de flujo se debe seguir la metodología descrita a continuación:

- a. Especificar el propósito.
- b. Establecer los límites del proceso.
- c. Aplicar los símbolos que corresponden.
- d. Desarrollar preguntas para el detalle de los inputs, como ¿Quién es la persona que recibe el input?; ¿Cuál es la actividad que hace?; ¿Qué genera este paso?; ¿Qué persona recibe el resultado?; ¿Qué pasa después?
- e. Enlazar los resultados (outputs)
- f. Revisar si todas las actividades detalladas se enlazan.

## **Población y muestra**

### **Población.**

La población es el conjunto de elementos, personas o cosas que poseen características en común y que por lo tanto pueden ser estudiados por separado o en su conjunto (Hernández, Fernández, & Baptista, 2015). En este caso la población corresponde a los habitantes de la Isla Trinitaria de la ciudad de Guayaquil, que reciben el servicio de agua potable por parte de la empresa INTERAGUA; así como los colaboradores del departamento de crédito y cobranzas que deben realizar la gestión de la cartera en este sitio conflictivo.

### **Muestra.**

De acuerdo con López y Sandoval (2016) cuando no se tiene acceso a toda la población, es necesario el cálculo de la muestra ya sea por medio de una fórmula o selección a criterio del investigador. De acuerdo a la información obtenida de Interagua afirma que en la Isla Trinitaria existen aproximadamente 19439 usuarios, sin embargo, este número es demasiado grande para proyectarlo en la técnica de recolección de datos, por lo tanto, se emplea la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Reemplazando la fórmula al proyecto se obtiene lo siguiente:

$$\square = \frac{19439 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{0,05^2(19439 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5^2}$$

n = 376 personas a consultar.

### Operacionalización de las variables.

A continuación, se presenta la conceptualización de las variables seleccionadas:

Tabla 1.

#### *Definiciones conceptuales de las variables*

<b>Variables</b>	<b>Conceptualización</b>
Variable independiente:  Estrategias de gestión de cobranza.	Se define a la gestión de cobranzas como el conjunto de actividades y negociaciones previas, a fin que los clientes paguen sus obligaciones vencidas, de acuerdo a los términos establecidos cuando la cuenta pendiente entro a las cuentas por cobrar. Dentro de la clasificación contable, las cuentas por cobrar son activos líquidos, por lo tanto, estos deben estar planificados de acuerdo a los plazos establecidos con cada cliente para contribuir a la cobertura de costos operativos, es por ello que la presencia de una gestión de cobranzas sirve para establecer o constatar que la administración contará con los recursos planificados.
Variable dependiente:  Cartera por cobrar a los usuarios de la Isla Trinitaria.	La cartera es un estado vencimiento de las cuentas por cobrar adquiridas por una persona frente a una institución, donde su tiempo de cobro representa un atraso y la empresa a través de su departamento ha realizado notificaciones para el pago del mismo. Es una forma de clasificación que ayuda a identificar a las empresas, cuando se debe iniciar temas legales o escatimar mayores esfuerzos para recuperar valores.

Elaborado por: los autores.

Por medio de la Operacionalización de las variables se podrá comprobar los instrumentos y técnicas aplicadas para la recolección de los datos:

Tabla 2.  
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Preguntas	Técnicas
<b>Estrategias de gestión de cobranza</b>	Formas de cobro	Efectivo	¿Cuántos clientes pagan en efectivo?	Entrevistas
		Tarjeta	¿Cuántos clientes pagan con tarjeta?	Entrevistas
		Convenios de pago	¿Cuántos clientes hacen convenios de pago?	Entrevistas
	Puntos de pago	Agencias	¿Cuántas agencias recolectan los pagos de las planillas?	Entrevistas
		Empresas externas	¿Existen empresas externas que recaudan valores por cobro de planillas?	Entrevistas
		Recaudadores	¿Cuántos recaudadores tienen la compañía para gestionar el cobro?	Entrevistas
	Campañas de cobranza	Incentivos	¿Qué tipo de incentivos otorga la compañía para impulsar el pago de las planillas?	Entrevistas
		Descuentos	¿Qué tipo de se implementan en los usuarios que están en mora?	Entrevistas
		Formas de persuasión	¿Qué tipo de modalidades de pago impulsa la compañía?	Entrevistas
Canales de comunicación	Teléfono	¿Cómo se realizan las llamadas de cobro?	Entrevistas	
	Internet	¿Se emplean canales de internet para gestionar la cobranza?	Entrevistas	
	Visita en el sitio	¿Cómo es el proceso de cobro en sitio?	Entrevistas	
Personal a cargo	Especialización	¿Cómo está organizado el departamento de cobranza en Interagua?	Entrevistas	
	Funciones	¿Qué funciones tiene cada uno de los colaboradores?	Entrevistas	
	Resultados	¿Qué tipo de resultados espera la compañía con su contratación?	Entrevistas	
	Tipos de clientes	Residenciales	¿Cuál es la situación económica de los usuarios en la Isla Trinitaria?	Encuesta
	Nivel de moratoria	Nivel de impago	¿Cómo procede la compañía ante procesos de impago?	Observación bibliográfica
	<b>Cartera por</b>		Valores en mora	Cantidad de factura

s	¿Cuál es el promedio de montos y números de facturas impagas en este sector?			Observación bibliográfica
<b>cobrar</b>	Localización	Sitio de cobro	¿Dónde están localizados los usuarios?	Encuesta
	Respaldos	Pagarés, letras de cambio	¿Qué tipo de respaldos tiene la compañía para cobrar sus facturas?	Observación bibliográfica

Elaborado por: los autores.

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 2, se obtiene que la operacionalización de la variable, sirve para esquematizar la investigación, a través de la división de variables que a su vez se contemplan en indicadores que son la base para la elaboración de preguntas que conforman las técnicas de recolección de datos, los cuales se muestran en el anexo del presente trabajo de investigación.

## **Presentación de los resultados**

### **Presentación de las entrevistas**

A continuación, se presenta los resultados de la entrevista a la Jefatura de gestión de la cartera sobre la situación de las cuentas por cobrar de los usuarios del sector de la Isla Trinitaria

- **¿Cuántos clientes en promedio pagan en efectivo?**  
En promedio cancelan 16000 clientes por la forma de pago efectivo
- **¿Cuántos clientes en promedio pagan con tarjeta?**  
En promedio cancelan 240 clientes por la forma de pago Tarjeta de Crédito
- **¿Cuántos clientes hacen convenios de pago en el mes?**  
Un total de 567 clientes realizan convenios de pagos
- **¿Cuántas agencias recolectan los pagos de las planillas y dónde están ubicados?**  
Existen 3 agencias recaudadoras con pagos con tarjeta de crédito  
Agencia Sur: Coronel y Maldonado  
Agencia Norte: Kennedy Norte (Edificio Torres Atlas)  
Agencia California: Parque California km 11/2 vía Daule
- **¿Existen empresas externas que recaudan valores por cobro de planillas?**  
Si, las entidades de recaudo y las entidades financieras:
  - Guayaquil
  - Machala
  - Pacífico
  - Bolivariano

- Produbanco
  - Pichincha
  - Servipagos
  - Western Union
  - Facilito
- **¿Cuántos recaudadores tienen la compañía para gestionar el cobro en la Isla Trinitaria?**  
Existen dos recaudadores:
    - Can&T
    - ACC “American Call Center”
  - **¿Qué tipo de incentivos otorga la compañía para impulsar el pago de las planillas de los clientes al día?**
    - Débitos automáticos. - Por la afiliación se aplica Nota de crédito de \$60.00 el cual es prorrateado \$5 cada mes.
    - Condonación Gradual. - Reducción de deuda, ayuda social para llegar a los clientes de escasos recursos y zonas vulnerables.
  - **¿Qué tipo de acciones se implementan en los usuarios que están en mora?**  
Suspensión del servicio y gestión de cobro por medio de mensajes de texto, WhatsApp, correo electrónico y notificaciones.
  - **¿Se emplean canales de internet para gestionar la cobranza?**  
Si
  - **¿Cómo es el proceso de cobro en sitio?**  
No existe
  - **¿Cómo está organizado el departamento de cobranza en Interagua?**  
Está conformado por dos sub áreas que son depuración de cartera y recuperación de cartera, cada una con sus respectivos equipos de trabajo
  - **¿Qué funciones tiene cada uno de los colaboradores?**  
El área de depuración de cartera se encarga del control y registro de los pagos de los clientes de Interagua, el área de recuperación de cartera se encarga de gestionar e implementar estrategias de cobro

- **¿Qué tipo de resultados espera la compañía con su contratación?**  
Gestionar el control y la recuperación de la cartera por cobrar de la compañía
- **¿Cómo procede la compañía ante procesos de impago?**  
Se realiza estrategias de cobro como:
  - Suspensión del servicio
  - Campañas de regularización
  - Gestión de Cobro Mediante Call Center
- **¿Cuál es el promedio de montos y números de facturas impagas en este sector?**  
En el sector de la trinitaria tenemos cuatro segmentos:

Tabla 3.

*Promedio de montos y facturas impagas en el sector de la Isla Trinitaria*

<b>Número de usuarios</b>	<b>Facturas adeudadas</b>	<b>Saldo Pendiente</b>
Menos de 500 usuarios	9	60,35
Menos de 1000 usuarios	96	723,08
Menos de 5000 usuarios	121	1939,95
Mayor a 5000 usuarios	138	11561,11
Total	364	14284,49

Elaborado por los autores.

- **¿Dónde están localizados los usuarios?**  
Actualmente INTERAGUA presta sus servicios de Agua Potable, Aguas Servidas, Aguas Lluvias en la ciudad de Guayaquil, Posorja y el Morro.
- **¿Qué tipo de respaldos tiene la compañía para cobrar sus facturas?**  
El reglamento de Prestación de servicios

### **Presentación de las encuestas**

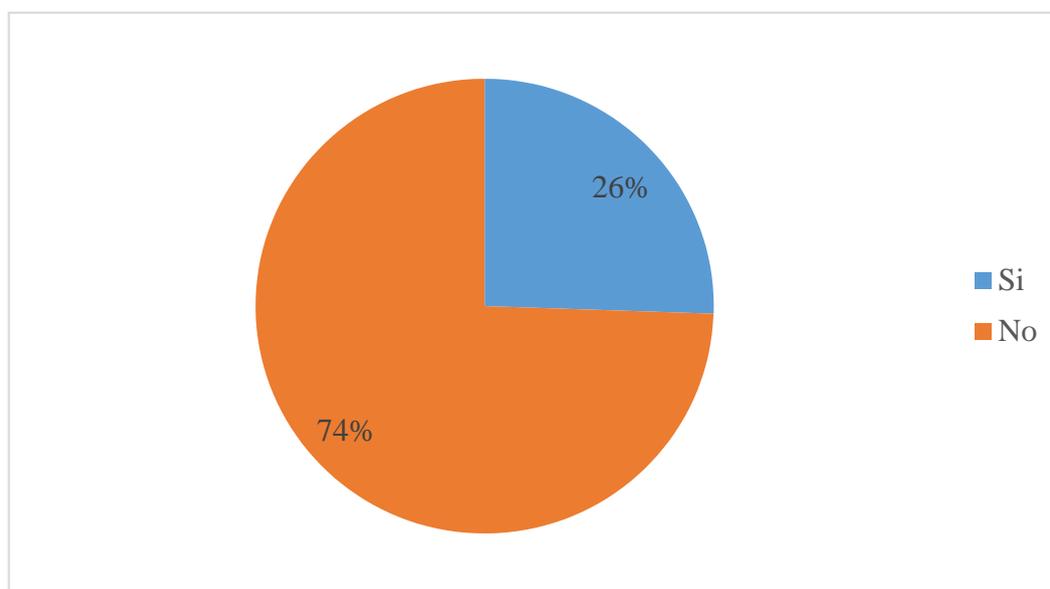
Las encuestas fueron realizadas de manera aleatoria, sin distinción de las características de los usuarios que viven en el sector de la Isla Trinitaria; la finalidad es conocer su realidad económica y la manera de cómo motivar la cancelación de planillas que tiene con la compañía.

Pregunta 1. ¿Actualmente tiene un empleo fijo?

Tabla 4.  
*Condiciones laborales de los usuarios*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	96	26%
No	280	74%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: los autores



*Figura 20.* Condiciones laborales de los usuarios  
Elaborado por: los autores

Interpretación.

En referencia a la pregunta sobre la situación laboral de los usuarios, el 26% de los encuestados afirman tener un empleo fijo, mientras que el 74% afirma que no tiene una plaza de trabajo que le asegure trabajo todos los días, esto muestra que el nivel de ingresos para la familia en la zona es netamente variable, por lo tanto, no se asegura que exista un presupuesto constante para el pago, un escenario de riesgo para incurrir en mora.

Pregunta 2. ¿Qué tipo de actividad económica realiza sobre la cual obtiene ingresos?

Tabla 5.  
*Actividades comerciales que realizan los usuarios*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Comercial	154	41%
Servicios	98	26%
Industrial	124	33%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: los autores

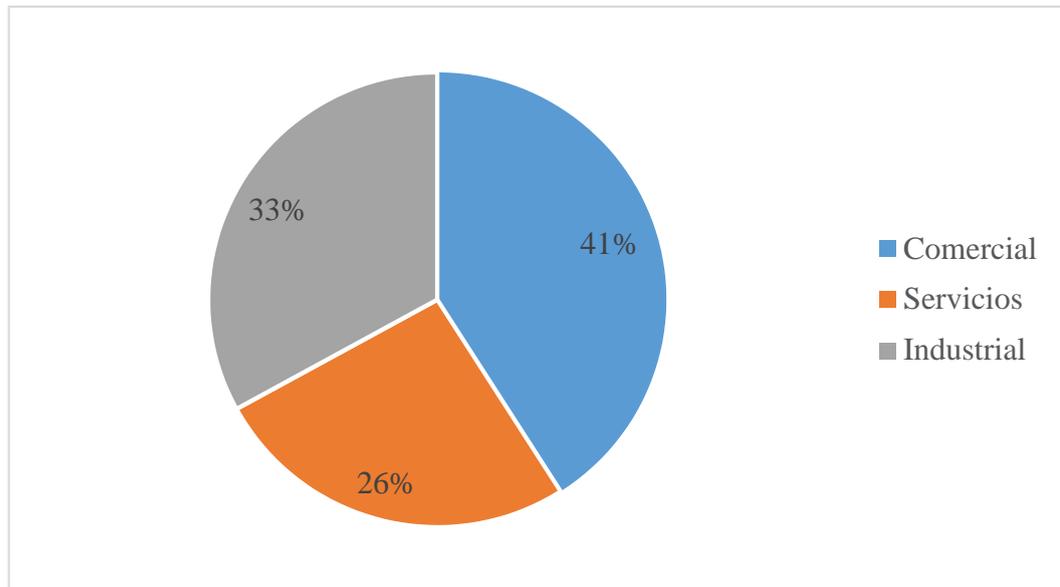


Figura 21. Actividades comerciales que realizan los usuarios  
Elaborado por: los autores

Interpretación.

En referencia a la consulta sobre el tipo de negocio que practican para recibir ingresos, se tiene que el 41% de los usuarios laboran en empresas comerciales, el 33% en industrias y el 26% en servicios, lo que indica que en este sector de la ciudad de Guayaquil netamente existen familias que tiene la primera opción de comercializar un bien o servicio.

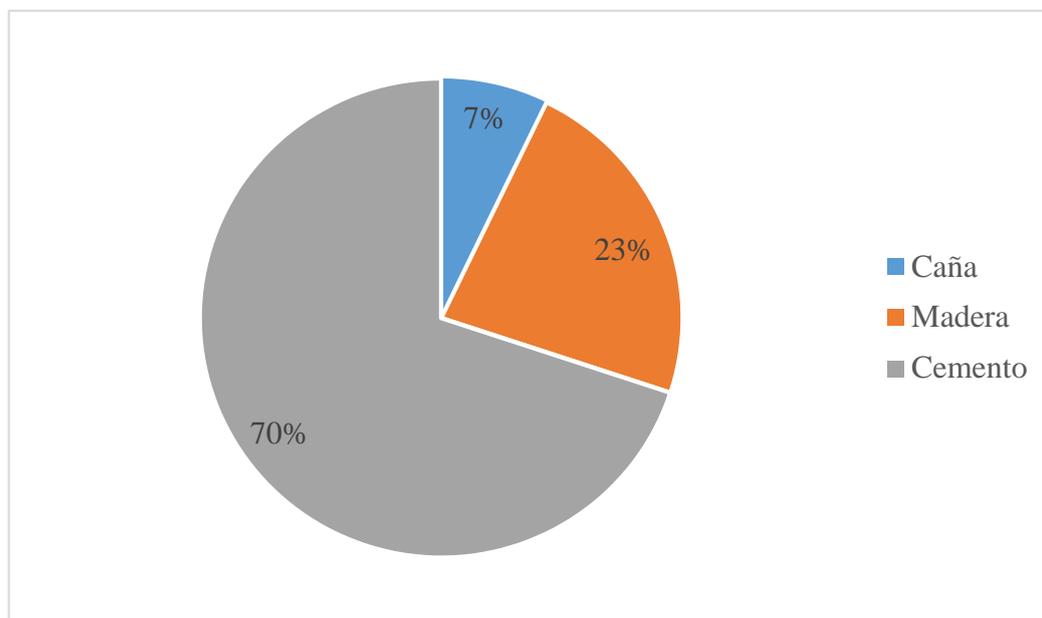
Pregunta 3. ¿Qué tipo de construcción tiene la vivienda donde habita?

Tabla 6.

*Tipo de la construcción de vivienda*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Caña	27	7%
Madera	86	23%
Cemento	263	70%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: los autores



*Figura 22. Tipo de la construcción de vivienda*

Elaborado por: los autores

Interpretación.

En cuanto a la consulta sobre el tipo de vivienda en la que habitan los usuarios, se tiene que el 70% es de cemento, el 23% de madera y el 7% de caña, es decir que la mayoría de viviendas se sobreentienden que son legales, que a pesar que exista una orden de cobro, el usuario será localizado para el envío de notificaciones.

Pregunta 4. ¿Su vivienda qué características tiene?

Tabla 7.  
*Características legales de vivencia en el hogar*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Alquilada	194	52%
Propia	56	15%
Vive con familiares	126	34%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: los autores

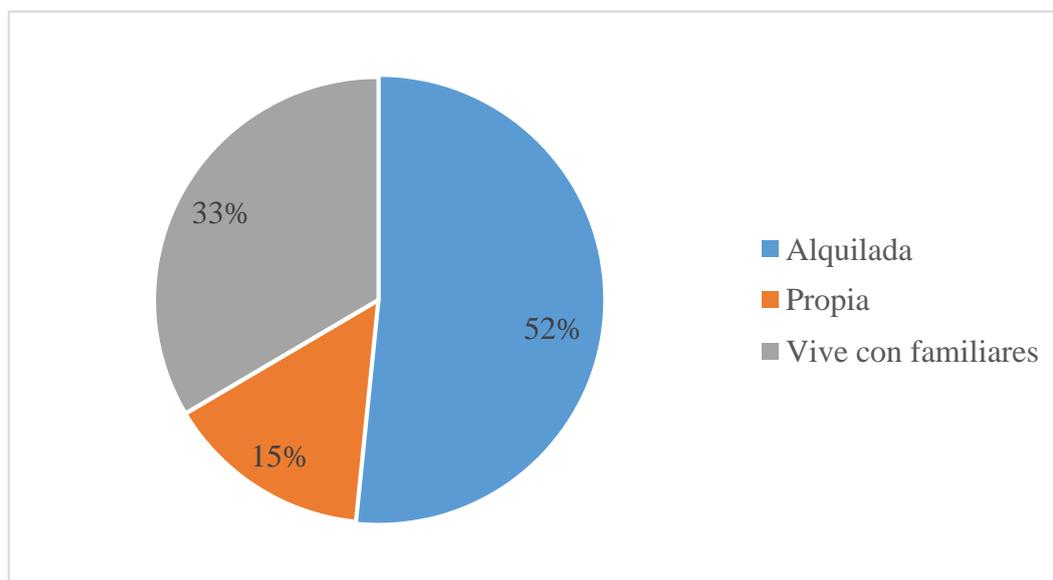


Figura 23. Características legales de vivencia en el hogar  
Elaborado por: los autores

Interpretación.

En referencia a las condiciones legales que mantienen los usuarios para habitar la vivienda, se tiene que el 52% es alquilada, el 15% es propia, el 33% vive con familiares, por lo tanto, existen personas que pueden presionar en el pago de las facturas de servicios básicos, es decir, el corte del suministro podría perjudicar a otros miembros de la familia que asumirían la deuda o presionarían el pago por parte del usuario.

Pregunta 5. ¿Alguna vez ha caído en mora con las facturas del consumo de agua potable?

Tabla 8.  
*Comportamiento de pagos de los usuarios*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	314	84%
No	62	16%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: los autores

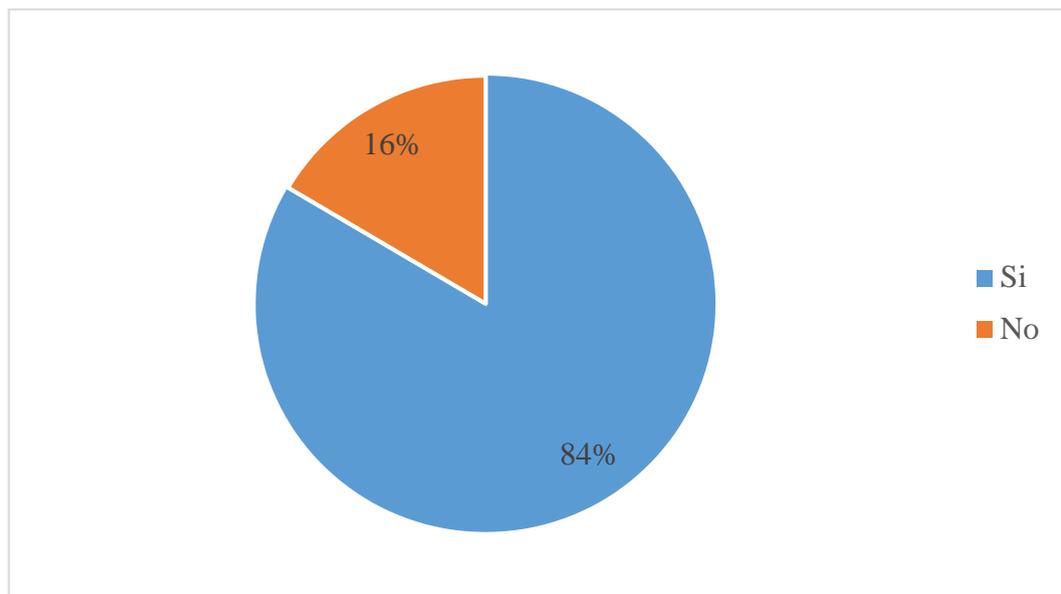


Figura 24. Comportamiento de pagos de los usuarios  
Elaborado por: los autores

Interpretación.

En referencia al comportamiento de pago de los usuarios, los encuestados en un 84% indican que en algún momento generaron el impago del servicio básico, mientras que el 16% nunca incurrieron en atrasos por temas de facturación.

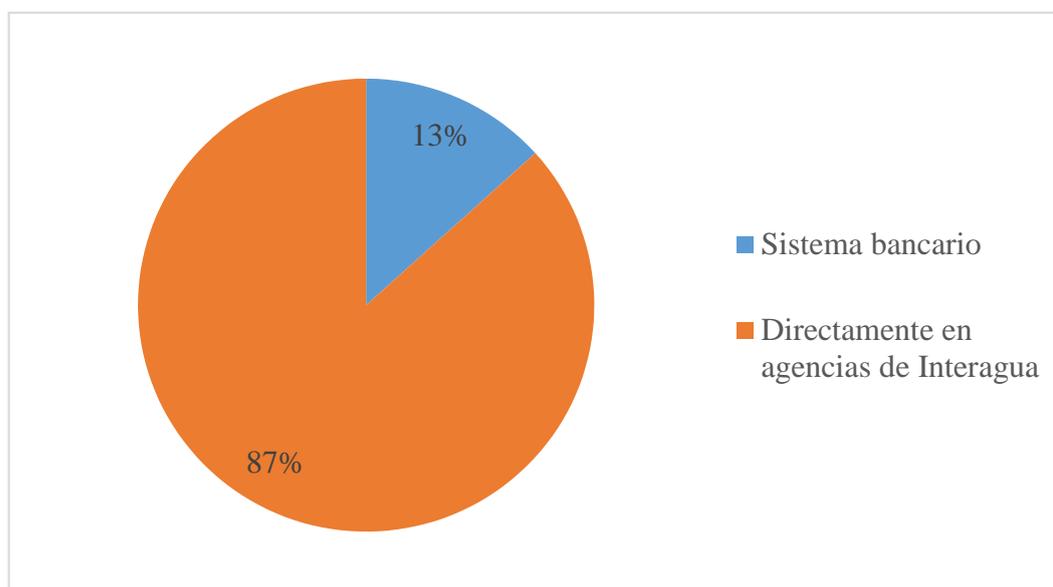
Pregunta 6. ¿Qué canales de pago utiliza para pagar el consumo de agua potable?

Tabla 9.

*Medios de pago del consumo de agua potable*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Sistema bancario	50	13%
Directamente en agencias de Interagua	326	87%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: los autores



*Figura 25. Medios de pago del consumo de agua potable*

Elaborado por: los autores

Interpretación.

En referencia a la figura 25 se tiene que los pagos que realizan los encuestados, los procesan directamente en agencias de Interagua en un 87%, mientras que el 13% directamente lo cancela en el sistema bancario por medio de un banco de barrio o a través de las agencias del banco emisor.

Pregunta 7. ¿Considera que la tarifa de agua potable es la adecuada para su economía familiar?

Tabla 10.  
*Grado de aceptación de la tarifa de agua potable*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	172	46%
No	204	54%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: los autores

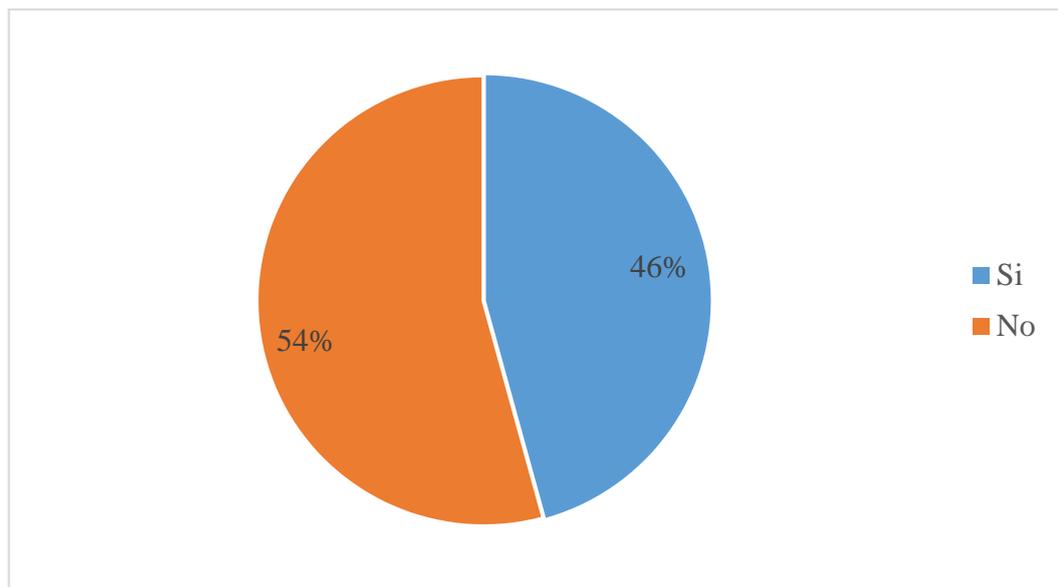


Figura 26. Grado de aceptación de la tarifa de agua potable  
Elaborado por: los autores

Interpretación.

En referencia a la consulta sobre el grado de aceptación de los usuarios, el 54% no está de acuerdo, es decir que consideran que las tarifas son excesivas, mientras que el 46% si las acepta, eso se quiere interpretar como un factor que posiblemente inflencie en generar mora en la facturación.

Pregunta 8. ¿Qué tipo de incentivos usted considera apropiado en caso de caer en mora?

Tabla 11.  
*Incentivos para promover la cancelación de deudas*

<b>Detalle</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje</b>
Condonación de intereses	112	30%
Descuentos por pronto pago	79	21%
Refinanciamiento de deuda	185	49%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: los autores

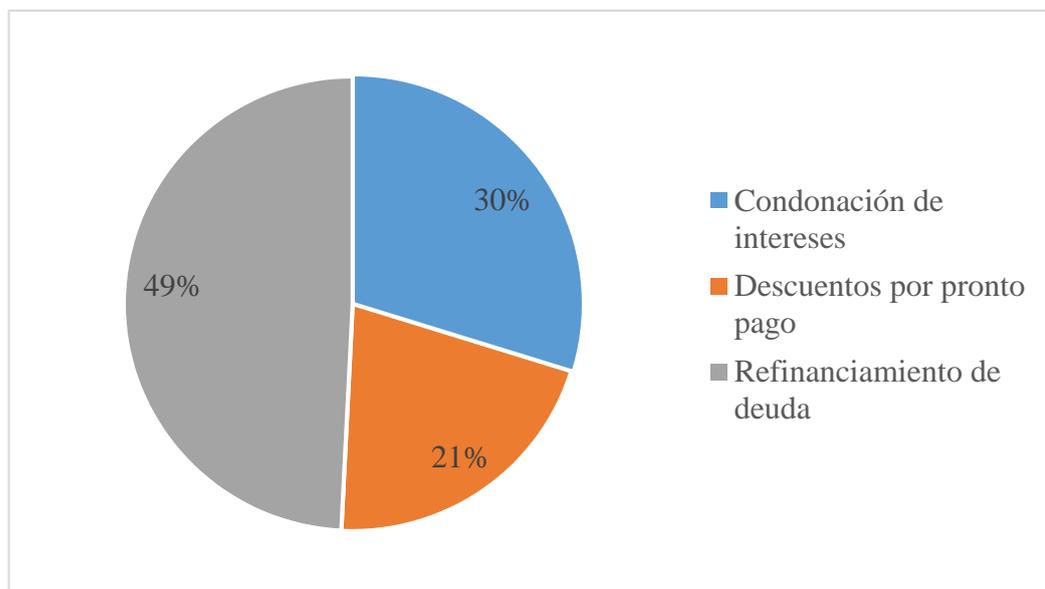


Figura 27. Incentivos para promover la cancelación de deudas  
Elaborado por: los autores

Interpretación.

De acuerdo a la consulta sobre los incentivos que los usuarios demandan para cancelar deudas, en un 49% requieren que se realice por un refinanciamiento de deuda, el 30% por medio de condonación de intereses y el 21% en descuentos por pronto pago.

### Capítulo III. Propuesta metodológica para la aplicación de la Norma

En referencia a la propuesta metodológica para la aplicación de la norma, se plantean tres secciones en la presente investigación:

- La primera analizar la situación de la cartera de INTERAGUA, a través de las cuentas por cobrar que mantiene con los usuarios de la Isla Trinitaria.
- Descripción de las estrategias que debe aplicar la compañía, para reducir sus cuentas pendientes de cobro.
- Evaluar el costo beneficios sobre cada una de las estrategias a implementarse.

#### Situación de la cartera de INTERAGUA

En referencia a la situación actual de la cartera de INTERAGUA, el estado actual de los clientes, es el siguiente:

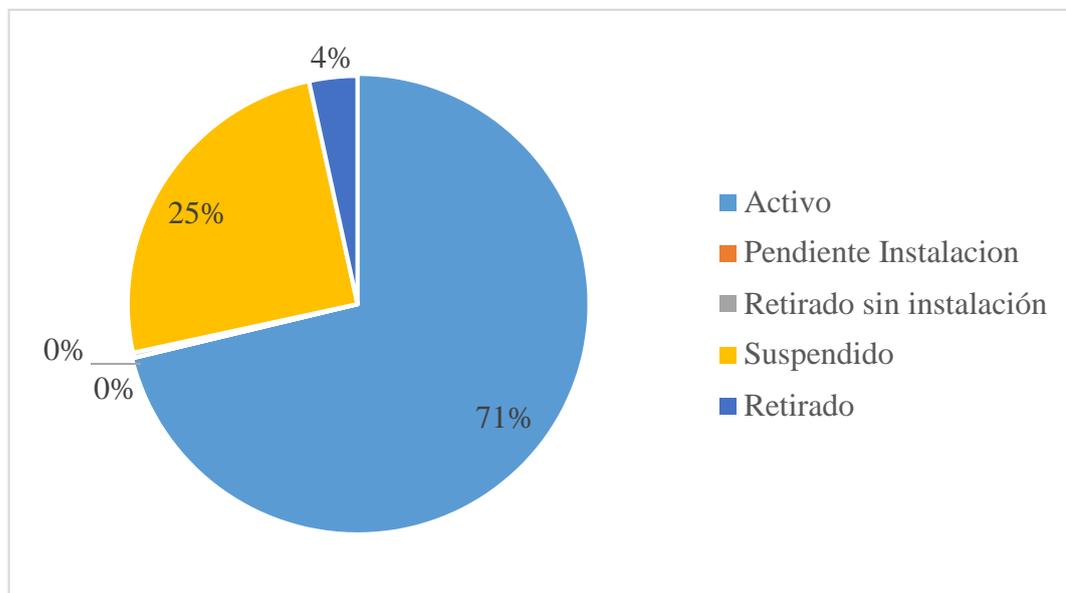
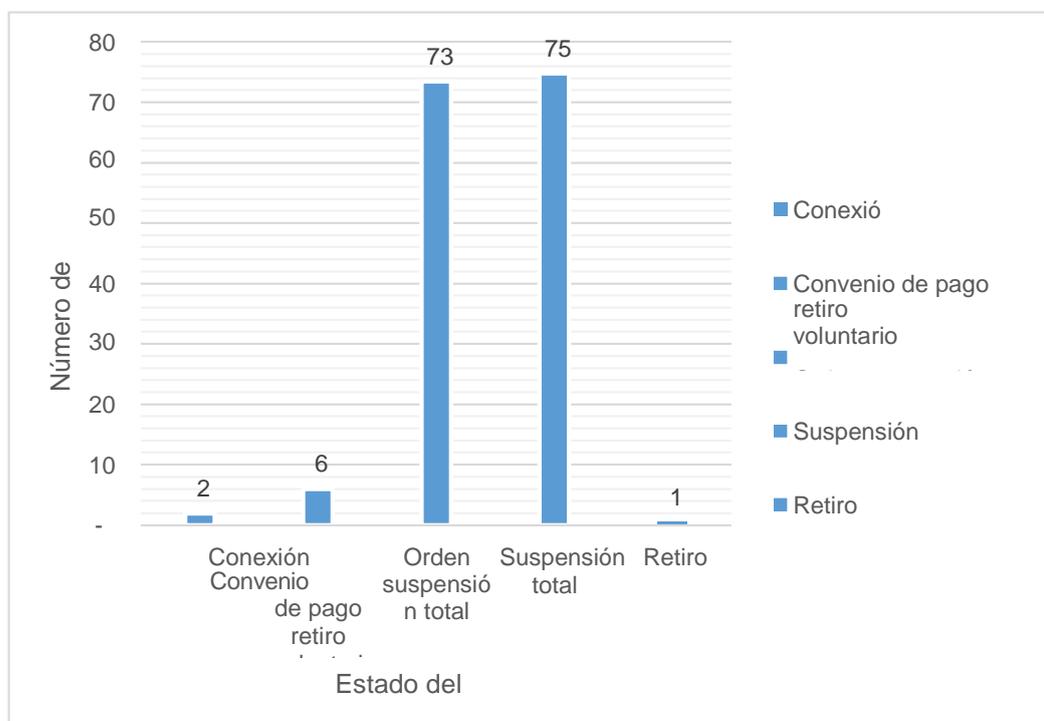


Figura 28. Estado actual de conexión de clientes.  
Elaborado por: los autores.

En referencia a la figura 28 se tiene que, en la Isla Trinitaria, el 71% de los usuarios están activos, el 25% está suspendido por temas de pago, el 4% retira,

mientras menos que el 1% se ha retirado sin instalación y son procesos que nunca se instalaron.



*Figura 29.* Promedio de facturas vs estado del servicio.  
Elaborado por: los autores.

En referencia a las políticas que en promedio aplica la compañía Interagua según los resultados del reporte de facturación, indica que el promedio de facturas mínimo pendientes para seguir con la conexión es de 2, para realizar un convenio y retiro de pago voluntario, debe ser de 6, para que el usuario genere una orden de suspensión total del mismo es de 73, para la suspensión total es decir que ya no cuenta con el servicio, es de 75 y para que la compañía realice el retiro voluntario, el cliente mantiene actualmente 1 factura por pagar.

Esto indica que las personas que deben ser motivadas en cuanto al pago del servicio, en la actualidad en promedio mantienen 73 facturas impagas, es por ello que deben de contemplar salidas viables en cuanto a la situación económica de cada

familia, a fin de reducir la deuda y darles acceso para la reconexión de agua potable en sus hogares.

Figura 30.  
*Saldos vencidos por estado del servicio*

<b>Estado del servicio</b>	<b>Saldo Pendiente</b>	<b>Saldo diferido</b>	<b>Saldo reclamo</b>	<b>Saldo cuota diferido</b>
Conexión	\$ 306.020,80	\$ 293.529,09	\$ 3.898,71	\$ 12.693,86
Convenio de pago retiro voluntario	\$ 9,76	\$ -	\$ -	\$ -
Orden suspensión total	\$ 92.176,09	\$ -	\$ 301,22	\$ -
Suspensión total	\$ 5.404.127,07	\$ 29.594,91	\$ 6.685,22	\$ 3.349,26
Orden de conexión	\$ 176,15	\$ 2.738,20	\$ -	\$ -
Retiro definitivo	\$ 0,36	\$ -	\$ -	\$ -
Retiro Voluntario	\$ 2.134,18	\$ -	\$ -	\$ -
Inactivo	\$ 9,41	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Total general</b>	<b>\$ 5.804.653,82</b>	<b>\$ 325.862,20</b>	<b>\$ 10.885,15</b>	<b>\$ 16.043,12</b>

Elaborado por: los autores.

En cuanto a temas por saldos vencidos para el estado del servicio, se tiene que el saldo pendiente es de \$ 5.804.653,82 siendo los clientes por suspensión total aquellos que más aportan con saldos vencidos, en cuanto a convenios con saldos diferidos estos ascienden a \$ 325.862,20 dólares, para el tema de reclamos es de \$ 10.885,15 y las cuotas diferidas a \$ 16.043,12

### **Estrategias propuestas**

Con referencia al análisis realizado tanto de los habitantes de la Isla Trinitaria, como los dirigentes y personal de Interagua que maneja la cartera de cobros de la compañía, sobre los factores que generan incurrir en una mora por la ausencia de pagos en las facturas, es necesario que se lleven a cabo programas de control que ayuden a dar un seguimiento de la cobranza en el usuario, con diferentes opciones que se acoplen a su presupuesto familiar, motiven a generar una cultura de pago y adicionalmente establezcan canales de comunicación más eficaces en la manera cómo recaudar valores, sin que sea necesario llevar a cabo el corte del servicio, estas se muestran a continuación:

### **Servicio agua potable por medidor prepago.**

Es una alternativa para aquellos usuarios que en la actualidad se encuentran en la lista negra de la compañía, es decir tengan dentro de su record crediticio, facturas pendientes con la compañía o que de una u otra manera consideran que no puedan soportar el gasto mensual de un servicio de agua potable. El servicio consiste directamente en cobrar mediante recargas electrónicas en puntos autorizados, el valor por consumo de agua potable, posteriormente a su culminación, la compañía procede a cortar el servicio, bajo esta modalidad no se generan valores por concepto de facturas impagas como sucede en la actualidad.

Por parte de la compañía Interagua, representa un ahorro de costos por gestión de reconexión, porque evita contratar empresas externas para que realicen el proceso de facturación, o realizar inspecciones de corte bajo un listado de usuarios que tienen impaga su factura, por parte del usuario, permite regular su consumo mensual, incurriendo solo en valores que ellos limitan al momento de realizar la recarga.



*Figura 31.* Proceso actual del suministro de agua potable en la Isla Trinitaria

Elaborado por: los autores.

Con referencia a la figura 31, se observa que en la actualidad el usuario al momento de contratar el servicio de agua potable, su vivienda es automáticamente suministrada por este líquido vital, sin un límite de consumo, es decir, depende de la persona cuidar el agua potable o consumir el mismo de acuerdo a sus necesidades diarias, posteriormente una vez transcurrido el mes de contratación la empresa procede a emitir la factura la cual es entregada en la vivienda, posteriormente solicita el pago del servicio, entre las desventajas de esta modalidad bajo el cliente que se encuentra en la Isla Trinitaria, se tienen los siguientes escenarios.

Sin embargo, la modalidad del medidor prepago, propone que el proceso inicie con un pago previo por el servicio y posteriormente Interagua inicie con el proceso de suministro de agua potable en el sitio referido por el medidor.



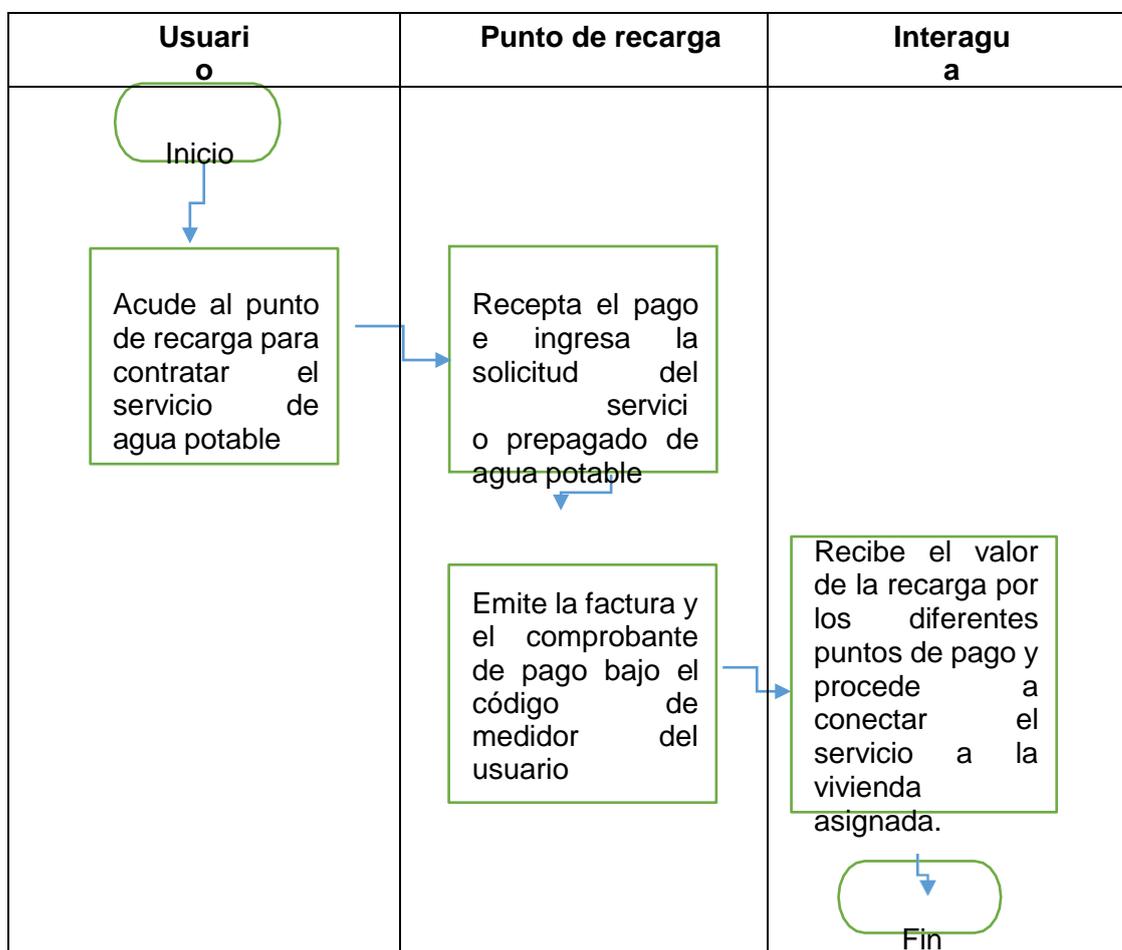
*Figura 32.* Proceso sugerido para el suministro de agua potable en la Isla Trinitaria  
Elaborado por: los autores.

En cuanto a la figura 32 se muestra que el cliente primero debe depositar el recurso financiero por recarga electrónica, posteriormente el sistema de Interagua, confirma el pago emitiendo una factura de consumo de servicio de agua potable, finalmente la compañía apertura el servicio a través de su sistema de interconectado con la vivienda. Entre los beneficios de este nuevo proceso, la compañía puede percibir lo siguiente:

Tener listado de clientes que no necesitan ser controlados, porque el servicio se corta cuando el valor de la recarga culmine, ahorrar costos en personal de facturación de campo, disminución de la carga laboral al personal de cobranzas, porque la cartera por cobrar no se incrementa, mantener una cultura de pago, el cliente se acostumbra a consumir de acuerdo a su presupuesto, se elimina la reconexión clandestina, porque el suministro de agua potable está disponible con cada recarga.

Tabla 12.

*Proceso de servicio de agua potable por servicio prepago*



Elaborado por: los autores.

Para llevar a cabo este tipo de estrategia, la compañía cuenta con convenios con empresas financieras y de entidades de recaudo que se encarguen de cobrar este servicio básico, en los cuales se incluya un sistema de recargas electrónicas, facilitando con ello que el cliente pueda contratar el servicio sin acudir a Interagua.

### **Sistema de condonación de deudas graduales**

Esta estrategia consiste en incentivar los pagos de aquellas personas que se encuentran en mora, colocando ofertas que comprometan al usuario a cancelar sus facturas de manera inmediata y que adicionalmente sigan contando con el servicio de agua potable en su hogar, para esto la empresa debe designar a un elemento de

su organización para atender exclusivamente a este tipo de clientes, entre las formas que podrían motivar el pago se puede establecer lo siguiente.

Descuentos en montos menores a 12 facturas vencidas, en este punto se plantea al cliente, establecer un descuento del 20% en la facturación, por pago en efectivo, de esta manera el cliente tiene rehabilitado nuevamente el servicio, la empresa no realiza procesos legales por falta de pago y la relación comercial entre ambos se reestablece.

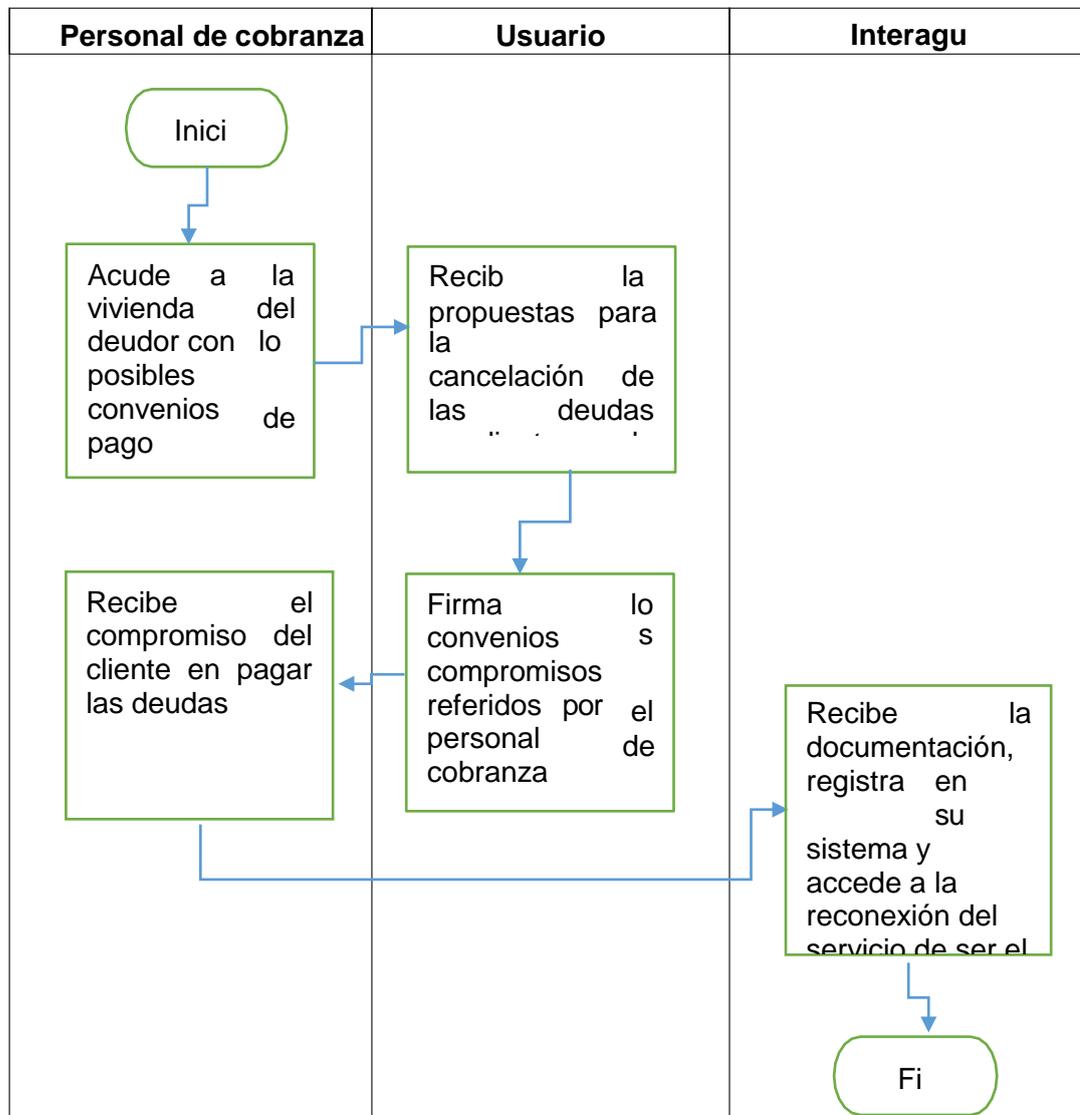
Reestructuración de deudas, proceso que consiste en llegar a un acuerdo con el cliente, de manera que el monto de sus obligaciones sea cancelado en el lapso de un año, el mismo que será descrito en la planilla de servicio básico cobrándose conjuntamente estos montos; el servicio será restablecido y no existirá ningún efecto contrario, los usuarios no tendrán restricción de consumos, pero en caso de ser reincidentes, el convenio quedará nulo.

Análisis de la situación económica del usuario, aquí la compañía Interagua designa una persona que se encargue de realizar una visita al domicilio del deudor, constate que el mismo presente condiciones económicas limitadas para pagar la deuda y con ello realizar un descuento de hasta el 50% de la deuda, si el mismo cumple a cabalidad una serie de pagos en el tiempo estipulado en la renegociación, es decir por cada factura cancelada, Interagua condona una factura adicional.

En referencia al sistema de condonación de deudas graduales, el cliente debe comprometerse a seguir los pagos establecidos en la nueva tabla de amortización, por parte de la compañía, se compromete a la reconexión del servicio, si esto se lleva a cabo en estos escenarios, la empresa seguirá facturando y del mismo modo recuperando los valores por facturas impagas.

Tabla 13.

*Proceso de sistema de condonación de deudas graduales*



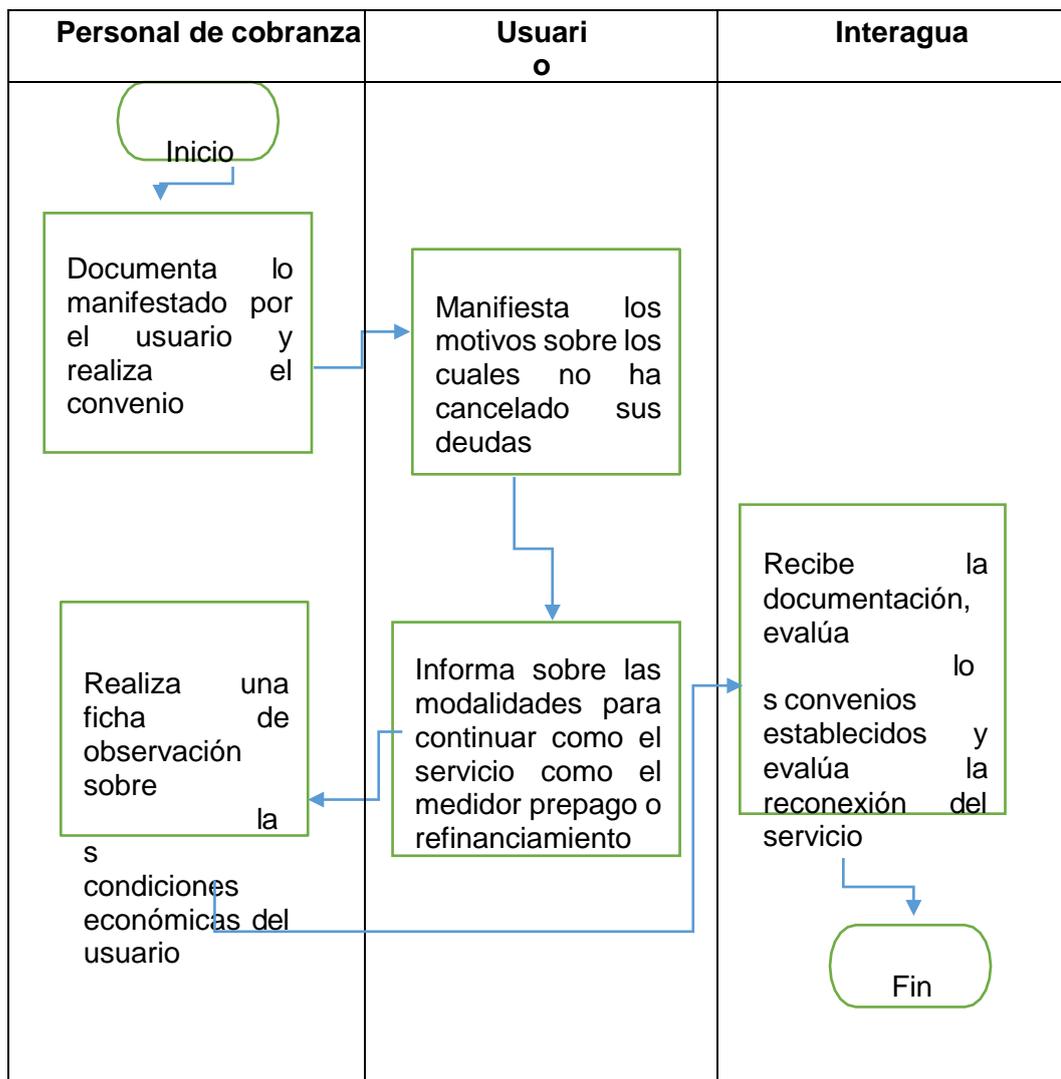
Elaborado por: los autores.

### **Gestión de cobranza en conjunto con vecinos de la zona.**

Este proceso consiste en establecer oportunidades de trabajo para habitantes de la zona, a través de la administración de un contratista, en la cual se estipule montos de pago por cobro de la cartera, gestionando puerta a puerta en la vivienda de cada cliente. El usuario no tiene que visitar las instalaciones de la compañía y el refinanciamiento de la deuda se da en el sitio, dentro de los beneficios para la compañía se encuentra los siguientes:

Emplear personas que conocen el sector, están sujetos a menos probabilidad de robos, algunos conocen la realidad económica de las familias; finalmente al tener alguien conocido el usuario puede mostrar un acceso hacia el diálogo para cancelar sus deudas.

Tabla 14.  
Proceso de gestión de cobranza en sitio



Elaborado por: los autores.

Como se observa en la tabla 14, esta última estrategia consiste en acoplar la realidad económica de cada usuario que está en mora, para acoplar las estrategias antes descritas en el sistema de condonación de deudas y con ello dar solución al cliente.

### Costo / beneficio

En cuanto al costo beneficio, la aplicación de las estrategias sirven para la cobranza de al menos el 50% de la cartera por suspensiones totales del sector de la Trinitaria, siendo los costos para su aplicación los siguiente:

- Para la aplicación del medidor prepago, generar cero costos de deuda por cobrar para la compañía.
- Para el sistema de condonación, perdonar cerca del 50% de la deuda que mantienen los usuarios.
- Para la gestión de cobranza en conjunto de vecinos en la zona, un 50% de los valores pendientes de cobro y un costo del 5% por pago en beneficios de la cartera

Tabla 15.  
*Análisis costo / beneficio de las estrategias*

Detalles	Estrategia 1	Estrategia 2	Estrategia 3
Cartera por cobrar clientes con suspensión total	\$ 5.404.127,07	\$ 5.404.127,07	\$ 5.404.127,07
Costo	\$ 1.621.238,12	\$ 2.702.063,54	\$ 540.412,71
Recuperación	\$ 2.161.650,83	\$ 2.702.063,54	\$ 4.863.714,36
Rendimiento sobre la inversión	40,00%	50,00%	90,00%

Elaborado por: los autores.

En referencia a la tabla 15, se muestra que el costo de los beneficios de las estrategias son para la estrategia 1, 40%, en la estrategia 2, el beneficio a recuperar el del 50% por la condonación de deudas por comportamiento de pago, perdonando al cliente la mitad de su saldo vencido, mientras que para la estrategia 3, el beneficio es mayor del 90% porque se cancela a los grupos gestores que se encuentra en el sitio, realizar seguimientos para que el cliente cancele la deuda.

## **Conclusiones**

Una vez concluida la presente investigación, a continuación, se concluyen los siguientes objetivos propuestos en el primer capítulo

Con referencia al objetivo específico de, elaborar un marco teórico y referencial sobre los controles de cobranza aplicados a una compañía de servicios desde el punto de vista de varios autores, se concluye que la cobranza es un proceso que nace de los requerimientos de la actividad operativa propia de la negociación, que lo ayuda en su desarrollo económico, pero que es importante establecer controles, sobre todo para conocer el riesgo de incobrabilidad de la deuda.

Con relación al objetivo específico de, desarrollar un marco metodológico para la selección de herramientas de recolección de datos adecuadas sobre el manejo actual de la cartera de Interagua en función a los usuarios de la Isla Trinitaria, se aplicaron dos técnicas de recolección de datos, la entrevista que estuvo dirigida al jefe de recuperación de la cartera a fin de conocer la gestión operativa sobre el control de la cobranza y las encuestas para determinar el perfil económico de los usuarios en función al compromiso de cumplimiento del pago por servicio de agua potable.

Para el objetivo específico de, describir la situación actual sobre el manejo la cartera de los usuarios de la Isla Trinitaria y verificar su nivel de morosidad, se realizó un análisis de la cartera facilitada por el departamento de cobranzas, donde se mostró, que existen clientes que cuentan con el servicio a pesar de adeudar dos facturas por servicios, en cuanto a suspensión total y de levantamiento del medidor van de 73 a 75 facturas en promedio, en cuanto al monto de la cartera por cobrar pendiente y sin ningún convenio asciende a \$ 5.804.653,82.

Finalmente, para el objetivo específico de establecer estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de clientes que residen en la Isla Trinitaria, se propuso levantar procesos para la facturación por servicio prepago es decir cobrar el valor al cliente antes que se genere la prestación del servicio, esto ayuda a mantener el

servicio en localidades donde se encuentran en mora, pero con el beneficio de no incrementar la moratoria. Como segunda estrategia se propone la condonación de las deudas, con un 50% de reducción de la deuda, a fin que los clientes cancelen los valores a la compañía y como tercera opción mediante un ente externo, garantizar que el servicio prestado lo ejecute un administrador experto en cobranza, con personal de apoyo que viva en el sector y tenga una comunicación más amena con los habitantes del sector.

## **Recomendaciones**

Con relación a las recomendaciones se estipulan las siguientes

Manejar tarifas preferenciales para los clientes que se mantienen al día en el pago de los servicios, siendo su forma de cálculo el monto facturado menos el posible costo por temas de gestión y manejo de cartera, esta compensación debe detallarse en la factura y con el eslogan que los distinga como cliente vip para la compañía, se esta manera, esta referencia sirve como motivo para que el cliente no se retrase bajo ningún concepto.

Considerar dentro de las políticas la renegociación en línea, es decir que los clientes puedan por medio de la página web, realizar sus solicitudes de negociación sin acudir a la compañía, el mismo que informe mediante un video, los beneficios de los usuarios que accedan a este tipo de servicios, esto agiliza la carga laboral para las personas que componen el departamento de cobranzas.

Colocar un sitio informativo en la Isla Trinitaria, a cargo de un personal de cobranzas, el cual describa los procesos para que el usuario comience con los financiamientos y reestructuración de deuda, solicitar información del cliente sobre situación económica, vivienda y nuevas condiciones de pago. Finalmente, visitar la zona de la Isla Trinitaria, realizando integraciones con las familias de la zona, con la finalidad de conocer sus requerimientos para mejorar su histórico de pagos, realizar sorteos de condonación de deudas y recordar los canales de pago de los servicios por temas de agua potable.

## Referencias bibliográficas

- Amat, O. (2008). *Análisis de Estados Financieros*. Grupo Planeta (GBS).
- Andrade, D. (Junio de 2016). *Estrategias de marketing digital en la promoción de Marca Ciudad*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20645903005.pdf>
- Arias, F. G. (2012). *Introducción a la investigación y metodología*. Caracas: Episteme.
- Arnau, J., Anguera, M., & Gomez, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Grupo Editorial Patria S. A de C. V.. Tercera Edición.
- Becerra, L., Biamonte, C., & Palacios, E. (01 de Febrero de 2017). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa "Ademinsa S.A.C."*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/103>
- Boland, L. (2011). *Funciones de la administración*. Buenos Aires: Red de Editoriales Universitarias Unidas.
- Córdova P., M. (2012). *Gestión Financiera*. ECOE Ediciones.
- Cruz, C., Olivares, S., & González, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México : Grupo Editorial Patria.
- Delgado, Y., & Jaik, A. (2017). *Clima y compromiso organizacional*. México: Instituto Universitario Anglo Español.
- Eslava, J. (2012). *Las claves del análisis económico financiero de la empresa*. Madrid: ESIC Editorial.

- Eslava, J. (2017). *Análisis económico-financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Madrid: ESIC Editorial.
- Gaitán, R. E. (2015). *Control interno y fraude análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D. F, México: McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Bases de la investigación y metodología científica*. México: McGRAW-HILL.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2010). *Fascículo Provincial Guayas*. Quito: INEC.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2012). *Fascículo provincial del Guayas*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/guayas.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2018). *Atlas de género*. Quito: INEC.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011). *Censo Nacional Económico*. Quito: Ecuador en Cifras.
- Interagua. (2019). *Certificaciones internacionales*. Obtenido de <https://www.interagua.com.ec/content/nuestras-certificaciones>
- Interagua. (2019). *Imagen Corporativa*. Obtenido de <https://www.interagua.com.ec/content/mision-y-vision>
- León García, O. G., & Montero García-Celay, I. (2011). *Metodologías científicas en Psicología*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa. *Sistema de Educación Virtual - Universidad de Guadalajara*.
- Madé S., N. (2006). *Metodología de la investigación*. México D. F: Editora McGraw Hill.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranzas*. México D. F: Grupo Editorial Patria.

- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*. México D. F: Oxford University Press.
- Naccha, M. (26 de 12 de 2018). *Estrategias para reducir las cuentas por cobrar en la compañía Corporación Minera del Centro S.A.C., Lima 2018*. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2726>
- Niño R., V. M. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. Ediciones de la U.
- Ortega Castro, A. L. (2002). *Introducción a las Finanzas*. México, D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V. Recuperado el 08 de 11 de 2018
- Ortiz, A., & Rivero, G. (2006). *Estructura de costos: conceptos y metodología*. Washington: Pactword.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins, F. (2017). *Metodología de la investigación cualitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Quevedo, V. (2015). *Control Interno Y Su incidencia en la gestión de cobranzas de la junta de Agua Potable Región Norte del cantón la Maná*.
- Quintero, J. (2018). *Cambios sociales en la Isla Trinitaria de la ciudad de Guayaquil en las dos últimas décadas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Rodríguez, M. (2015). *Introducción al sistema financiero: especificidades en Cuba*. La Habana: Editorial Universitaria.
- Roldán, P. (2019). *Análisis financiero*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-financiero.html>
- Romero, A. (2012). *Contabilidad Intermedia*. MEXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. Recuperado el 9 de diciembre de 2018
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). *Agenda Zonal 8*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/Agenda-zona-8.pdf>
- Villaseñor, F. (2009). *ELEMENTOS DE ADMINISTRACION DE CREDITO Y COBRANZA*. Trillas.

Zegarra, D. (2015). *Concesión administrativa e iniciativa privada*. Lima: Universidad Católica de Perú.

Zeña, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. Obtenido de <http://www.pead.uss.edu.pe/handle/uss/4152>

## Anexos

### Anexo 1. Sectores comunitarios que conforman la Isla Trinitaria

Sectores	
Cooperativa Nuevo Ecuador I	Cooperativa 29 de abril
Cooperativa Siempre en la Lucha	Cooperativa Che Guevara
Cooperativa Américo Vespucio	Cooperativa Mandela
Cooperativa 7 de octubre	Cooperativa Antártida
Cooperativa Nuevo Ecuador II	Cooperativa 4 de septiembre
Cooperativa Patria Nueva	Cooperativa Los Ángeles
Cooperativa Antonio Neumane	Cooperativa 12 de octubre
Cooperativa San Cristóbal	Cooperativa Leónidas Proaño
Cooperativa Edén	Cooperativa Costa de Marfil
Cooperativa Nuevo Ecuador	Cooperativa Américo Vespucio I
Cooperativa Desarrollo Comunal	Cooperativa La Fuerzas de los Pobres
Cooperativa Jacobito Bucaram	Cooperativa 22 de abril
Cooperativa Los Olivos	Cooperativa Andrés Quiñonez
Cooperativa Al fin unidos todos venceremos	Cooperativa Brisas del Río
Cooperativa 25 de julio	Cooperativa Las Mercedes
Cooperativa Un techo para los Pobres	Cooperativa Nelson Mandela II
Cooperativa Luchar o vencer	Cooperativa Ángel Duarte
Cooperativa El Diamante	Cooperativo 4 de marzo
Cooperativa Vencer o morir	Cooperativa Jacobo Bucaram
Cooperativa Camino al Sol	Cooperativa Desarrollo Comunal I
Cooperativa Naciones Unidas	Cooperativa 5 de diciembre

---

Cooperativa Valladolid  
Cooperativa Vencer o morir  
Cooperativa Luz de América

Cooperativa Popeye

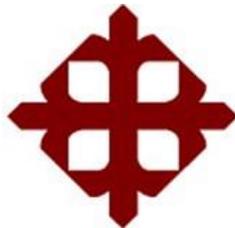
Cooperativa Andrés Quiñonez

---

Cooperativa El Paraíso  
Cooperativa Isla del Valle  
Cooperativa 3 de mayo

Cooperativa Enrique Gordillo

Tomado de: Quintero (2018).



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Entrevistas sobre el manejo de la cartera de Interagua**

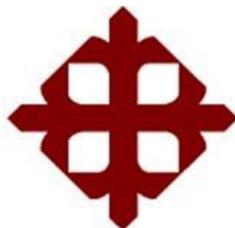
**Dirigido para:** Personal que realiza la gestión de la cartera de los sectores de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil.

**Objetivo:** conocer los procesos que implementa Interagua para gestionar la cobranza de los habitantes de la Isla Trinitaria

- **¿Cuántos clientes en promedio pagan en efectivo?**
- **¿Cuántos clientes en promedio pagan con tarjeta?**
- **¿Cuántos clientes hacen convenios de pago en el mes?**
- **¿Cuántas agencias recolectan los pagos de las planillas y dónde están ubicados?**
- **¿Existen empresas externas que recaudan valores por cobro de planillas?**
- **¿Cuántos recaudadores tienen la compañía para gestionar el cobro en la Isla Trinitaria?**
- **¿Qué tipo de incentivos otorga la compañía para impulsar el pago de las planillas?**
- **¿Qué tipo de acciones se implementan en los usuarios que están en mora?**
- **¿Se emplean canales de internet para gestionar la cobranza?**
- **¿Cómo es el proceso de cobro en sitio?**
- **¿Cómo está organizado el departamento de cobranza en Interagua?**
- **¿Qué funciones tiene cada uno de los colaboradores?**

- **¿Qué tipo de resultados espera la compañía con su contratación?**
- **¿Cuál es la situación económica de los usuarios en la Isla Trinitaria?**
- **¿Cómo procede la compañía ante procesos de impago?**
- **¿Cuál es el promedio de montos y números de facturas impagas en este sector?**
- **¿Dónde están localizados los usuarios?**
- **¿Qué tipo de respaldos tiene la compañía para cobrar sus facturas?**

Anexo 3. Formato de encuesta.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**Encuestas a los usuarios de agua potable en la Isla Trinitaria**

**Dirigido para:** familias y usuarios en generar que viven en la Isla Trinitaria y que tienen el servicio de agua potable.

**Objetivo:** definir el perfil crediticio de los usuarios que viven en la Isla Trinitaria, para definir estrategias adecuados al manejo del cobro de la cartera.

**¿Actualmente tiene un empleo fijo?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**¿Qué tipo de actividad económica realiza sobre la cual obtiene ingresos?**

Comercial \_\_\_\_\_

Servicios \_\_\_\_\_

Industrial \_\_\_\_\_

**¿Qué tipo de construcción tiene la vivienda donde habita?**

Caña \_\_\_\_\_

Madera \_\_\_\_\_

Cemento \_\_\_\_\_

**¿Su vivienda qué características tiene?**

Alquilada \_\_\_\_\_

Propia \_\_\_\_\_

Vive con familiares \_\_\_\_\_

**¿Alguna vez ha caído en mora con las facturas del consumo de agua potable?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

**¿Qué canales de pago utiliza para pagar el consumo de agua potable?**

Sistema bancario \_\_\_\_\_

Directamente en agencias de Interagua \_\_\_\_\_

**¿Considera que la tarifa de agua potable es la adecuada para su economía familiar?**

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

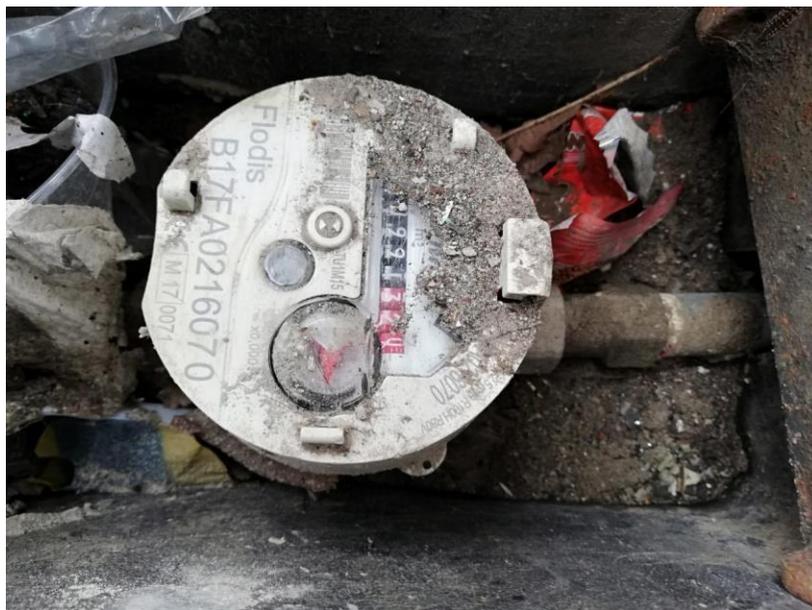
**¿Qué tipo de incentivos usted considera apropiado en caso de caer en mora?**

Condonación de intereses \_\_\_\_\_

Descuentos por pronto pago \_\_\_\_\_

Refinanciamiento de deuda \_\_\_\_\_

Anexo 4. Desarrollo de programas y recolección de datos





























## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Zambrano Rivas, Carlos Andrés, con C.C: # 1206336628 autor del trabajo de titulación: **Estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 04 de marzo del 2020

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Zambrano Rivas, Carlos Andrés

C.C: 1206336628



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Del Pezo Monroy, Walter Santiago, con C.C: # 2400020752 autor del trabajo de titulación: **Estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 04 de marzo del 2020

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Del Pezo Monroy, Walter Santiago

C.C: 2400020752



<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>			
<b>FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN</b>			
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Estrategias de cobranza para la gestión de la cartera de INTERAGUA en el sector de la Isla Trinitaria en la ciudad de Guayaquil		
<b>AUTORES</b>	Del Pezo Monroy, Walter Santiago Zambrano Rivas, Carlos Andrés		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. Váscones Martínez José María, MGS		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>CARRERA:</b>	Administración de Empresas		
<b>TITULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero Comercial		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	4 de marzo del 2020	<b>No. PÁGINAS:</b>	101 págs.
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Mejoramiento continuo, administración y gestión		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Interagua, gestión de cartera, Isla Trinitaria, cobranza, estrategias		
<b>RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):</b>			
<p>La Isla Trinitaria es un sector socioeconómico, que forma parte de la jurisdicción de la ciudad de Guayaquil, se elige al, por catalogarse como un sitio de difícil acceso para el control de la cobranza, el perfil de económico de los usuarios, contribuye a elevar el riesgo de moratoria en la cartera por su falta de plazas de trabajo fija y condiciones de vida por debajo de la cobertura en recursos de alimentación y pago por servicios básicos, lo que no constituye una garantía para que la compañía Interagua recupere su inversión. Con la presente investigación se trata de establecer estrategias para mitigar el riesgo de incobrabilidad de la cartera de estos usuarios, con opciones viables basadas en el costo beneficio. Para el procesamiento de la información se utiliza la investigación aplicada, exploratoria, descriptiva y explicativa, con dos tres técnicas de recolección de datos, la encuesta dirigida a receptar las opiniones de los usuarios en cuanto a su situación económica, a la entrevista por parte del personal interno de Interagua, y la ficha de observación para analizar el comportamiento de la cartera de la compañía. Los resultados fueron una moratoria de 73 a 75 facturas pendientes de pago con estado de suspensión definitiva en servicios, el 25% de los usuarios que viven en el sector ya no cuenta con el servicio y con tres tipos de estrategias para aplicar: el medidor prepago, la condonación del 50% de las deudas y la contratación de una empresa de cobranza que emplee a personal que vive y conoce la zona de la Isla Trinitaria.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593989922485 +593982232502	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:czambrano@interagua.com.ec">czambrano@interagua.com.ec</a> <a href="mailto:walter.delpezo@layher.ec">walter.delpezo@layher.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):</b>	<b>Nombre:</b> Arévalo AVECILLAS, Danny Xavier		
	<b>Teléfono:</b> +593-991048220 <b>Extensión:</b> 1610		
	<b>E-mail:</b> danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			