



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACTULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN PLAN CONDONACIÓN GRADUAL DE DEUDAS  
PARA EMPRESA "INTER" DEL CANTÓN GUAYAQUIL**

**Autor: José Danilo Padilla Chalén**

**Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a Dios, por darme la bendición de culminar mi carrera.

A mis padres, por creer una vez más en mí, motivándome a crecer personal y profesionalmente.

A mi esposa e hijas por el apoyo incondicional a lo largo de esta fase académica.

**José Danilo Padilla Chalén**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios y a todas las personas que puso en mi camino a lo largo de esta etapa de mi vida.

A mi familia, por ser mi motor de motivación para no darme por vencido en los momentos difíciles.

A mis compañeros de clase, que ahora se han convertido en mis grandes amigos con quienes compartí buenos momentos de estudio, compañerismo, diversión y solidaridad.

**José Danilo Padilla Chalén**



# **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“PROPUESTA DE UN PLAN CONDONACIÓN GRADUAL DE DEUDAS  
PARA LA EMPRESA “INTER” DEL CANTÓN GUAYAQUIL”**

**Autor:** José Danilo Padilla Chalén

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Resumen**

La empresa “Inter”, dedicada a proveer del servicio de agua potable a las personas que habitan en la Ciudad de Guayaquil de la provincia del Guayas, según el análisis financiero realizado a sus saldos de cartera, presenta un alto índice de morosidad en sectores rurales de la ciudad. Esto es debido a que la empresa “Inter” no cuenta con una opción de pago flexible para clientes de escasos recursos, por lo que presenta un bajo índice de recuperación de cartera, particular que incide en la rentabilidad de la misma. En base a los tipos de investigación descriptiva, explicativo y correlacional y mediante el uso de la técnica de la encuesta se obtuvo como resultado un buen porcentaje de aceptación a la propuesta que se plantea consistente en implementar un nuevo tipo de convenio de pago que considera la condonación de una parte de la deuda. De esta manera se logrará mejorar el flujo del efectivo de la empresa y afectar en menor medida al gasto.

Convenio de condonación

Recuperación de Cartera

Menor gasto



# **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**“PROPUESTA DE UN PLAN CONDONACIÓN GRADUAL DE DEUDAS  
PARA LA EMPRESA “INTER” DEL CANTÓN GUAYAQUIL”**

**Autor:** José Danilo Padilla Chalén

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

## **Abstract**

**The company “Inter”, dedicated to providing drinking water service to the people who live in the City of Guayaquil in the Guayas province, according to the financial analysis carried out on their portfolio balances, presents a high default rate in rural sectors from the city. This is due to the fact that the company "Inter" does not have a flexible payment option for low-income clients, which is why it has a low portfolio recovery rate, which affects its profitability. Based on the types of descriptive, explanatory and correlational research and through the use of the survey technique, a good percentage of acceptance was obtained for the proposed proposal consisting of implementing a new type of payment agreement that considers the forgiveness of part of the debt. In this way, it will be possible to improve the cash flow of the company and affect spending to a lesser extent.**

Discharge agreement

Portfolio Recovey

Lower expense

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v-vii
Certificación de aceptación del Cegescit.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Índice general.....	xi-xii
Índice de figuras.....	xiii
Índice de cuadros.....	xiv

### CAPÍTULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	8
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	16
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	18

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	21
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	35
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	41
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	44
PLAN DE MEJORAS.....	48
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	56
<b>ANEXOS</b> .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1: Organigrama.....	23
Figura 2: Flujo Básico de clientes de la Empresa “Inter”...	27
Figura 3: Gráfico de Pregunta No. 1 de la encuesta.....	44
Figura 4: Gráfico de Pregunta No. 2 de la encuesta.....	45
Figura 5: Gráfico de Pregunta No. 3 de la encuesta.....	46
Figura 6: Gráfico de Pregunta No. 4 de la encuesta.....	47
Figura 7: Diseño de volante de campaña.....	51



## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1: Nómina de trabajadores.....	24
Cuadro 2: Base de clientes residenciales y ciclos geográficos....	25
Cuadro 3: Base de clientes altos consumidores.....	26
Cuadro 4: Comparativo de cartera 2019 vs 2020.....	31
Cuadro 5: Antigüedad de cartera por ciclos geográficos.....	32
Cuadro 6: Antigüedad de cartera año 2020 por sectores y ciclos.	33
Cuadro 7: Población de estudio.....	38
Cuadro 8: Respuestas pregunta No. 1 de la encuesta.....	44
Cuadro 9: Respuestas pregunta No. 2 de la encuesta.....	45
Cuadro 10: Respuestas pregunta No. 3 de la encuesta.....	46
Cuadro 11: Respuestas pregunta No. 4 de la encuesta.....	47
Cuadro 12: Cronograma de actividades del plan de mejora.....	53

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

“Inter” es una empresa de servicios que se encarga de proveer agua potable al cantón Guayaquil, que busca generar valor para los 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.

Al ser “Inter” una empresa de servicios, tiene la facultad de emitir facturas generadas por el consumo de agua potable según la cantidad de metros cúbicos consumidos por las personas del cantón Guayaquil. Las facturas físicas son entregadas cada mes en cada predio que tiene relación comercial con la Empresa, es decir; se entrega una factura a cada cliente por el consumo realizado, en ella se detalla el valor a pagar y la fecha máxima de pago o la fecha de vencimiento de la factura.

A pesar de que la empresa cuenta con varias alternativas y medios de pago, como convenios flexibles, existen varios clientes que no pagan sus planillas, ocasionando la suspensión del servicio de agua potable a partir de la segunda factura impaga, esto incide en que se carguen intereses por mora, incrementando los saldos de cartera por cobrar; ésta problemática disminuye los recursos económicos de la empresa.

De acuerdo con análisis de la base de datos de la Empresa “Inter”, existen muchas personas que viven en predios que se encuentran en zonas marginales con un alto índice de morosidad y que por algún motivo ajeno a la empresa no han podido pagar sus planillas, acumulando sus deudas por varios meses y que teniendo la predisposición de pagar no tienen los recursos suficientes para regularizar su situación.

La presente investigación tiene como objetivo crear un diseño para implementar un plan de condonación gradual de deudas de clientes morosos con el objetivo de recuperar la relación comercial con los clientes y a su vez disminuir la cartera vencida.

### **Situación conflicto**

Entre las actividades que realiza la Empresa “Inter” constan: mantenimiento de redes de agua y/o alcantarillado, tratamiento de agua potable y/o residual, recolección de residuos sólidos urbanos, reciclaje de residuos industriales, construcción y operación de rellenos sanitarios, entre otras; se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas.

La función principal de la empresa es de proveer del servicio de agua potable y el costo por este servicio lo cancela cada cliente según los metros cúbicos consumidos. Al realizar el análisis de cartera de la Empresa “Inter”, se detectó que existe un alto número de clientes que viven en zonas rurales de la ciudad de Guayaquil, cuyo el vencimiento de cartera es mayor a un año.

Según Orjuela (2013) menciona que:

La deficiente administración de la cartera hace que la empresa se encuentre en riesgo latente, llevándola a un abismo financiero poco factible de recuperación, los altos índices de cartera morosa hacen que la empresa

deba recurrir a financiamiento financiero externo que le permita continuar con sus labores normales

Según el análisis realizado a la Empresa “Inter”, el mantener cartera vencida deriva los siguientes inconvenientes:

- Afecta la rentabilidad de la Empresa, a no aportar en su debido momento con la liquidez necesaria.
- Gastos por órdenes de trabajo de suspensión del servicio a usuarios morosos.
- Gastos por órdenes de trabajo de verificaciones de corte a usuarios infractores.
- Gastos innecesarios por toma de lecturas en predios sin elementos de medición.
- Gastos por gestiones de cobranzas.

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Administración Financiera

**Área:** Condonación gradual de deuda

**Aspectos:** Recuperación de cartera vencida

**Tema:** Propuesta de un plan condonación gradual de deudas para empresa “Inter” del cantón Guayaquil

### **Formulación del Problema**

¿Cómo contribuye la condonación gradual de deuda en la recuperación de cartera vencida de la Empresa “Inter” de la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, en el año fiscal 2020?

## **Evaluación del problema**

La problemática de la Empresa “Inter” a nivel de la recuperación de la cartera vencida, es evaluada de acuerdo con los siguientes aspectos:

**Delimitado.-** El desarrollo del presente trabajo investigativo consiste en revisar la cartera vencida de la Empresa “Inter”, ubicada en al norte de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, basado en el análisis a los registros con corte al primer trimestre del ejercicio económico del 2020.

**Claro.-** La presente investigación está redactada de manera que su entendimiento sea posible para todas las personas involucradas en la problemática en estudio y para cualquier investigador que interese en temas relacionados a la cartera vencida y propuestas de condonación de deuda.

**Evidente.-** Este trabajo contiene información extraída directamente de la base de datos de la Empresa “Inter”, en la cual se evidenciará los indicadores de cartera por cobrar que se mantiene por sectores, para determinar los que son susceptibles de aplicación de las mejoras que se plantearán.

**Relevante.-** La investigación en curso reviste mucha importancia ya que mediante ella se determinará la situación en que se encuentra actualmente la cartera vencida, proceso vital para realizar la propuesta de condonación, para de esta manera recuperar la relación comercial con los usuarios del servicio y mejorar los indicadores corporativos.

**Original.-** Si bien es cierto que la Empresa “Inter” ya cuenta con diferentes opciones para que los usuarios puedan regularizar su situación comercial por deudas, tales como convenios de pago; la propuesta de condonación gradual le da un enfoque diferente.

**Factible.-** La solución presentada se considera factible por que la Empresa “Inter” cuenta con las herramientas tecnológicas para aplicarlo y tiene

personal capacitado para realizar las negociaciones en sus propias instalaciones.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Lograr la recuperación de cartera vencida de la Empresa “INTER” mediante la implementación del proceso de Condonación Gradual de las deudas de clientes morosos del Cantón Guayaquil en año fiscal 2020.

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar de la teoría de la administración los planes de condonación de deudas orientados a la recuperación de cartera vencida empresas.
- Cuantificar el monto que adeudan en la actualidad los clientes de la Empresa “Inter” de la ciudad de Guayaquil.
- Diseñar un plan condonación gradual de deudas que permita la recuperación de cartera vencida de la Empresa “Inter” de la ciudad de Guayaquil.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El agua potable es el líquido vital necesario para la subsistencia de las personas y al no contar con el mismo se pueden derivar varios problemas tanto de salud, sociales y económicos.

Muchas veces los clientes que tienen el servicio de agua potable suspendido por falta de pago, se ven obligados a cometer infracciones por

conexiones clandestinas debido a su necesidad del líquido vital. Ésta acción ilegal también genera cargos de infracción o multas.

A causa de esta situación también se derivan otras problemáticas sociales como la disminución de presión del agua potable, ya que al manipular las conexiones sin las herramientas adecuadas ocasionan daños en las tuberías afectando a los clientes del sector.

La investigación de este proyecto está enfocada en lograr implementar un plan de condonación gradual de deudas para recuperar la cartera vencida de clientes morosos y evitar que los clientes realicen actos ilegales con las instalaciones, las que representan una inversión adicional, no presupuestada, de los recursos de la empresa.

“Cabe resaltar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos, su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar”. (Castro, 2014, pág. 145).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

La cartera vencida es comprendida como aquellas ventas ya sea de bienes o servicios que no han sido cancelados dentro del plazo de vencimiento.

El 45% de las empresas en el mundo tienen el problema de cartera vencida, afectando en primer lugar a gran número de las macro y microempresas, y en segundo lugar a las medianas y pequeñas empresas. Aunque en las grandes empresas también se presenta este problema, mayor efecto incide en las microempresas debido a que por lo general no tienen capital inmediato para cubrir a corto plazo la falta de liquidez originadas por el no pago de las ventas de sus clientes.

Por lo general, la causa del problema de la cartera vencida en una empresa o comercio, surge principalmente cuando la entidad emite documentos de venta con plazos para su pago, sin embargo existe clientes que cumplen y pagan sus obligaciones, pero también hay otros que por motivos ajenos a la empresa no pueden cumplir a tiempo sus obligaciones cayendo en mora.

Es por esto que las empresas cuentan con políticas de cobro y departamentos destinados a la Cobranza y a la formulación de nuevas estrategias de cobro, ya que de esta manera se puede mejorar la recaudación y controlar las ventas que realiza la empresa.



Por estas razones, la Empresa “Inter” siempre está en constante análisis de su cartera vencida para identificar cuáles son los sectores con mayor índice de crecimiento de vencimientos, que por lo general, incide en los sectores marginales o limítrofes de la ciudad de Guayaquil, debido a la poca cultura de pago de sus habitantes y a la falta de recursos económicos.

La Empresa “Inter”, debido a la gran cantidad de clientes que posee, tiene segmentada su cartera por ciclos geográficos, en los cuales se identifican los sectores del Guasmo de la ciudad de Guayaquil con mayor índice de morosidad, esto hace que la empresa pierda liquidez inmediata de efectivo, obligándola a obtener recursos financieros externos en calidad de préstamos para cumplir con sus actividades regulares.

### **Antecedentes referenciales**

Luego de revisar en bibliotecas virtuales otros proyectos similares a la presente investigación que refieren a la recuperación de cartera vencida, se han encontrado temas relacionados que han sido tomados como material de consulta para el desarrollo del presente trabajo:

#### **Primera referencia:**

**Título:** Análisis de la recuperación de la cartera vencida y su incidencia en los resultados económicos

**Autor:** Choez Parrales, Shirley Angélica

**Tutor:** Tolozano Benites, Segunda Elena

**Año de publicación:** 2020

**Editorial:** Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**Ciudad:** Guayaquil

**Resumen:** Esta investigación está orientada a evaluar los estados financieros de la Clínica San Francisco con el objetivo de determinar las implicaciones que tiene la cartera vencida en sus resultados. El tipo de investigación utilizado fue descriptivo, correlacional, explicativo y análisis documental. Este trabajo se caracteriza porque el enfoque está dirigido a implementar mejoras o estrategias diferentes para recuperar la cartera vencida. (Chóez Parrales, 2020)

**URL:** <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2376>

**Aparece en las colecciones:** Proyecto de Grado

**Segunda referencia:**

**Título:** Propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A.

**Autor:** Parrales Choez, Liliana Narcisa

**Tutor:** Zúñiga Delgado, Mireya Stefanía

**Año de publicación:** 2017

**Editorial:** Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**Ciudad:** Guayaquil

**Resumen:** Esta investigación está orientada a analizar los controles de cobranzas que tiene la Empresa LIMPARK S.A. para determinar planes de mejora de control interno en las gestiones de recuperación de cartera vencida aplicando metodologías de investigación que describen el desarrollo de la propuesta. Este trabajo se caracteriza porque realiza un análisis de las causas de la morosidad y sugiere implementar una nueva alternativa de pago para los clientes que mantienen cartera vencida. (Parrales Choez, 2017)

**URL:** <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/274>

**Aparece en las colecciones:** Proyecto de Grado

**Tercera referencia:**

**Título:** Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de Cooperativa Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Ltda.

**Autor:** Lema Yagloa, Fredy Hermogenes

**Tutor:** Illescas Prieto, Simón Alberto

**Año de publicación:** 2018

**Editorial:** Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**Ciudad:** Guayaquil

**Resumen:** El enfoque de esta investigación está orientado a mejorar la gestión de recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito “Sol de los Andes” Ltda.; sugiriendo implementar un modelo de gestión de cobranzas que ayude a recuperar los valores vencidos, diseñando un Modelo de Gestión de Cobranzas, haciendo uso de herramientas de investigación deductivas, en conjunto con técnicas como la observación, entrevista y encuesta. Este trabajo pretende recuperar la cartera vencida aplicando nuevas estrategias de cobro. (Lema Yagloa, 2018)

**URL:** <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/524>

**Aparece en las colecciones:** Proyecto de Grado

## **Marco teórico**

Las conceptualizaciones que se detallan a continuación colaborarán a empoderar al investigador en temas necesarios que ayudarán a realizar un mejor análisis del problema planteado y de las propuestas de mejoras:

### **Administración Financiera**

La Administración Financiera según Horne (2010) se define como:

La administración financiera se ocupa de la adquisición, el financiamiento y la administración de bienes con alguna meta global en mente. Así, la función de decisión de la administración financiera puede desglosarse en tres áreas importantes: decisiones de inversión, financiamiento y administración de bienes.

López (2017) indica que la Administración Financiera consiste en:

Planificar los recursos económicos para determinar las fuentes de dinero más convenientes para que sean aplicados de forma óptima y así cumplir con las obligaciones pendientes que tenga la empresa. De esta forma se minimizan los riesgos y mejora su rentabilidad.

### **Objetivo de la Administración Financiera**

López (2011) menciona que:

“La Administración Financiera tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa, optimizando el manejo de sus recursos financieros para el logro de objetivos e incrementación de la eficacia y rentabilidad”.

“El objetivo de la Administración Financiera es de lograr el uso eficiente de los recursos, alcanzando la máxima optimización de estos.” (Riquelme, 2019)

## **Importancia de la Administración Financiera**

La importancia de la Administración Financiera según López (2011) nos afirma que:

“La administración financiera genera muchos beneficios a las personas, brindándoles la oportunidad de acceder al plan de vida que desean, evitando endeudarse gastando más de lo que se puede pagar y principalmente dándoles una estabilidad.”

Riquelme (2019) afirma que la Administración Financiera:

Es considerada una ciencia de las más importantes, implicando a individuos y empresas por igual, con el fin de que aprendan a administrar sus recursos económicos, ya que son la principal fuente de participación e intercambio en el mercado, las inversiones y la adquisición o venta de productos y/o servicios.

## **Aspectos que estudia la Administración Financiera**

Según López (2017), afirma que la Administración Financiera estudia los siguientes aspectos claves:

- Determinar la viabilidad de las fuentes de dinero (operacionales y de financiación)
- Analizar oportunidades financieras
- Presupuestar y proyectar
- Controlar los recursos económicos
- Gestionar las inversiones y los activos
- Gestionar impuestos

- Maximizar utilidades
- Gestionar los dividendos

“La Administración Financiera es responsable de aspectos como: la toma de decisiones de los dividendos, el financiamiento, y la inversión de la empresa, esto a modo de ejemplo general”. (Riquelme, 2019)

### **Condonación gradual de deudas**

Es cuando una persona o empresa que es acreedora de otra, decide de forma voluntaria renunciar a sus valores pendientes de cobro.

Los esquemas de reducción de la deuda se sustentan en el hecho que existe un exceso de deuda que desincentiva la inversión por lo que una reducción de saldo adeudado permitiría al país deudor una recuperación más rápida, lo que se traducirá en una mayor capacidad de pago del país. (Brady, 1982).

### **Proceso de condonación de deudas**

Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

El proceso de condonación gradual es cuando el acreedor se plantea renunciar total o parcialmente a la deuda cuando estime que las consecuencias de un impago van a resultar mucho más drásticas para una o ambas partes, siendo la condonación de la deuda la mejor alternativa. Una vez hecha la renuncia y aceptada por el deudor queda extinguida la obligación oficialmente. (Sevilla, 2016)

### **Cartera vigente**

“Representa a todos los usuarios que están al corriente en los pagos del crédito que han adquirido, tanto del monto original como de los intereses.” (Jurídica, Enciclopedia Jurídica Online, 2016)

“Cartera vigente es aquella que está constituida por créditos otorgados a clientes que cumplen con el pago oportuno de los mismos”. (Finanzas Definiciones, 2014)

### **Cartera vencida**

La cartera vencida es aquella parte de la cartera total por cobrar que está conformada por clientes deudores que por algún motivo no pagan sus obligaciones dentro de la fecha de su vencimiento.

Son todos los créditos que ha otorgado cualquier entidad financiera y que no han sido pagados por los acreditados en los términos pactados originalmente. (Jurídica, 2017)

“Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento”. (Cabrera, 2016)

### **Antigüedad de cartera**

Es la forma de clasificar los saldos por cobrar de clientes según la cantidad de facturas pendientes. Se puede considerar como la edad de la cartera.

“Antigüedad de cartera es el informe de cobranza permite corroborar toda la información respecto de la cobranza que se maneja en la empresa, ya sea las direcciones de los clientes y los montos de los documentos que se adeudan”. (Leyva, 2017)

Antigüedad de cartera se refiere al análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la

factura o la fecha de vencimiento. Este análisis se utiliza como auxiliar en la determinación de saldos vencidos y de dudosa recuperación. (Finanzas Personales, 2011)

### **Índice de rotación de cartera**

“Señala el número de días que tarda una empresa en convertir las cuentas por cobrar de clientes en efectivo”. (Consejo de Redacción de Siigo, 2019)

“La rotación de cuentas por cobrar es un término utilizado en finanzas, bancos, títulos y valores financieros. Consiste en la proporción entre el total de ventas anuales a crédito y el promedio de cuentas pendientes de cobro”. (Olivares, 2019)

### **Recuperación de cartera vencida**

Al principio, las tácticas de cobranza solo tenían como único objetivo recuperar el dinero, pero con el tiempo y la práctica, las empresas se dieron cuenta que la agresividad no era la manera de lograr el objetivo. Poco a poco, las personas dedicadas a la tarea de recuperar cartera vencida se dieron cuenta que la clave estaba en conocer y entender la situación del deudor. (NUXIBA, 2017)

“La morosidad es un fenómeno difícil de erradicar puesto que forma parte de las costumbres del país. Ha existido enraizada en la tradición española hace siglos, por lo que únicamente con cambios legislativos no será posible acabar con este problema.” (Brachfield, 2013)

En un sentido amplio Ucha (2010) menciona que:

“La recuperación referirá a la acción y resultado de recuperar algo o recuperarse alguien, por ejemplo, un objeto extraviado, o bien de recuperarse de alguna afección física, como ser la quebradura de un brazo tras un accidente, respectivamente.”



Recuperación de cartera es entendida como el conjunto de actividades para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, para esto se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas. (Abogados.com, 2017)

### **Estrategias de recuperación de cartera**

Son un conjunto de acciones a seguir producto de un análisis de los saldos pendientes de cobro, con el objetivo de incrementar la cobranza de saldos de clientes en mora.

Según Morales (2014), menciona que:

“Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda.”

Barboza (2019) afirma que:

“Los ingresos percibidos en la recolección de deudas sean mayores a los esfuerzos puestos en la recuperación. Esto implica una importante planificación de las operaciones para aumentar la tasa de recuperación y entablar contactos más efectivos con los deudores.”

### **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

En el Ecuador los servicios básicos están regulados según el Capítulo segundo de la Constitución, el cual se refiere a: “Políticas Públicas, servicios públicos y participación ciudadana”; en la cual se menciona el artículo 85 numeral 1:

Art. 85 - 1.- Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad. (Constitución, 2008, pág. 62)

Los clientes de la Empresa “Inter” están regulados según la La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor del Ecuador, en la cual se establecen los derechos que tienen todas las personas naturales o jurídicas que hagan uso de un servicio determinado o que adquieran algún bien o producto:

Art. 40.- Valores de las Planillas.- En las planilla emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes y ordenanzas. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000)

Art. 46.- Promociones y Ofertas.- Toda promoción u oferta especial deberá señalar, además del tiempo de duración de la misma, el precio anterior del bien o servicio y el nuevo precio o, en su defecto, el beneficio que obtendría el consumidor, en caso de aceptarla. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000)

En España ya se ha puesto en práctica la condonación de deudas, e incluso existe una “Ley de Segunda Oportunidad” que menciona:

La Ley de Segunda Oportunidad o mecanismo de la segunda oportunidad ofrece a particulares y autónomos la posibilidad de superar una mala situación económica, sin descuidar los derechos de cobro de sus acreedores. Se regula en el Real Decreto Ley 1/2015, y permite al deudor abrumado por sus deudas renegociarlas o exonerarse de parte de las mismas. (ConceptosJurídicos.com, 2015)

## VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

**Variable independiente:** Condonación gradual de deudas

“La condonación de la deuda puede definirse como el acto o negocio jurídico gratuito en cuya virtud se extingue la deuda”. (Glascó, 1988)

La presente investigación plantea buscar nuevas alternativas de cobro a los clientes morosos, con el propósito de recuperar la relación comercial a través de acuerdos de pago asequibles que impliquen la condonación parcial de la deuda.

**Variable dependiente:** Recuperación de cartera vencida

Recuperación de cartera es entendida como el conjunto de actividades para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, para esto se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de los cobros pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un cobro pronto y completo de las deudas. (Abogados.com, 2017).

Este trabajo no sólo se enfoca en condonar parcialmente la deuda sino también, en usar este mecanismo como un acercamiento con el cliente para crear nuevas alternativas de cobro, que permitan regularizar la deuda de clientes morosos. De esta forma se podrá recuperar la cartera vencida y empezar a crear una cultura de pago en los usuarios del servicio.

## DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Agua potable:** “Es el agua cuyas características físicas, químicas y microbiológicas han sido tratadas a fin de lograr que ésta sea apta para el consumo humano”. (EMAPAG, EP, 2018)

**Conexión clandestina:** “Acometida conectada a las instalaciones de la red pública de agua potable y/o alcantarillado sanitario, que no se encuentra registrada o autorizada por la Empresa”. (EMAPAG, EP, 2018)

**Conexión convencional de agua potable:** “Es la acometida de las instalaciones del usuario con las instalaciones del servicio público de agua potable a cargo de la Empresa. El límite entre las instalaciones del usuario y de la concesionaria es el frente de lote.”. (EMAPAG, EP, 2018)

**Consumo:** “Cantidad de metros cúbicos de agua potable y/o alcantarillado sanitario recibida y/o descargada por el usuario durante un periodo determinado”. (EMAPAG, EP, 2018)

**Consumo registrado:** “Consumo resultante de la diferencia de lecturas de consumos registrada entre períodos regulares de facturación, según la definición del artículo 2 literal f) del Reglamento de Estructura Tarifaria”. (EMAPAG, EP, 2018)

**Contrato de prestación:** “Es el contrato celebrado entre “Inter”, y el solicitante por el cual la Empresa se obliga a prestar los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial”. (EMAPAG, EP, 2018)

**Corte o suspensión del servicio:** “Interrupción temporal del servicio, ejecutada por la Empresa mediante el cierre de la llave de corte de la conexión, u otro procedimiento”. (EMAPAG, EP, 2018)

**ECAPAG:** “Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil, entidad concedente - a nombre del Estado Ecuatoriano - de los servicios de agua potable alcantarillado sanitario y drenaje pluvial del área de concesión”. (EMAPAG, EP, 2018)

**Notas de crédito fiscales:** “Es un documento legal que se utiliza en transacciones de compraventa donde interviene un descuento posterior a la emisión de la factura, una anulación total, un cobro de un gasto incurrido de más o la devolución de bienes”. (Debitoor, s.f.)

**Predio:** “Inmueble al cual se sirve a través de las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario”. (EMAPAG, EP, 2018)

**Zona marginal:** “Sector identificado con un nivel socioeconómico con ingresos bajos carente de infraestructura de servicios básicos (agua potable, alcantarillado sanitario y/o energía eléctrica)”. (EMAPAG, EP, 2018)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

Mediante ordenanza publicada por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Guayaquil (M.I. Municipalidad de Guayaquil), se creó la Empresa Municipal de Agua Potable Y Alcantarillado de Guayaquil EP (EMAPAG EP), la que conforme se establece en el artículo segundo de su ordenanza de creación, tiene por objeto asumir el rol que como parte contratante ha ejercido ECAPAG en función del contrato suscrito por ésta con la Empresa “Inter” el 11 de abril del 2001.

Es así, que la Empresa “Inter” inicia sus actividades en agosto de 2001 como concesionaria de prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial para el cantón Guayaquil, siendo la única empresa responsable del abastecimiento constante de agua potable.

Al principio de la concesión se dotaba del servicio a los clientes residenciales y comerciales de las zonas urbanas, debido a que estos sectores contaban con redes ya instaladas por la Empresa anterior. Con el pasar del tiempo y por el incremento de la población del cantón Guayaquil desde el año 2001 hasta la fecha, la empresa ejecutó planes de expansión de las redes de agua potable para poder proveer del servicio a los nuevos clientes.

Muchos de estos planes de expansión se ejecutaron en zonas marginales de la ciudad de Guayaquil, como por ejemplo, el sur de la ciudad que

registró un considerable crecimiento por la población del sector del Guasmo; el que a su vez, registra un alto índice de morosidad. Así también, inciden en dichos índices, sectores como las invasiones que tiene la ciudad al noroeste, tales como el Fortín, Bastión Popular, Pascuales, etc.

Conocedores que las personas que habitan en las invasiones corresponden a grupos marginales que no cuentan con una cultura de pago, es necesario realizar un análisis a la situación de la cartera vencida que la Empresa “Inter” presenta al primer trimestre del año 2020 y plantear mejoras que ayuden a reducir los índices de morosidad y mejorar la liquidez de dicha entidad.

### **Misión**

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.

### **Visión**

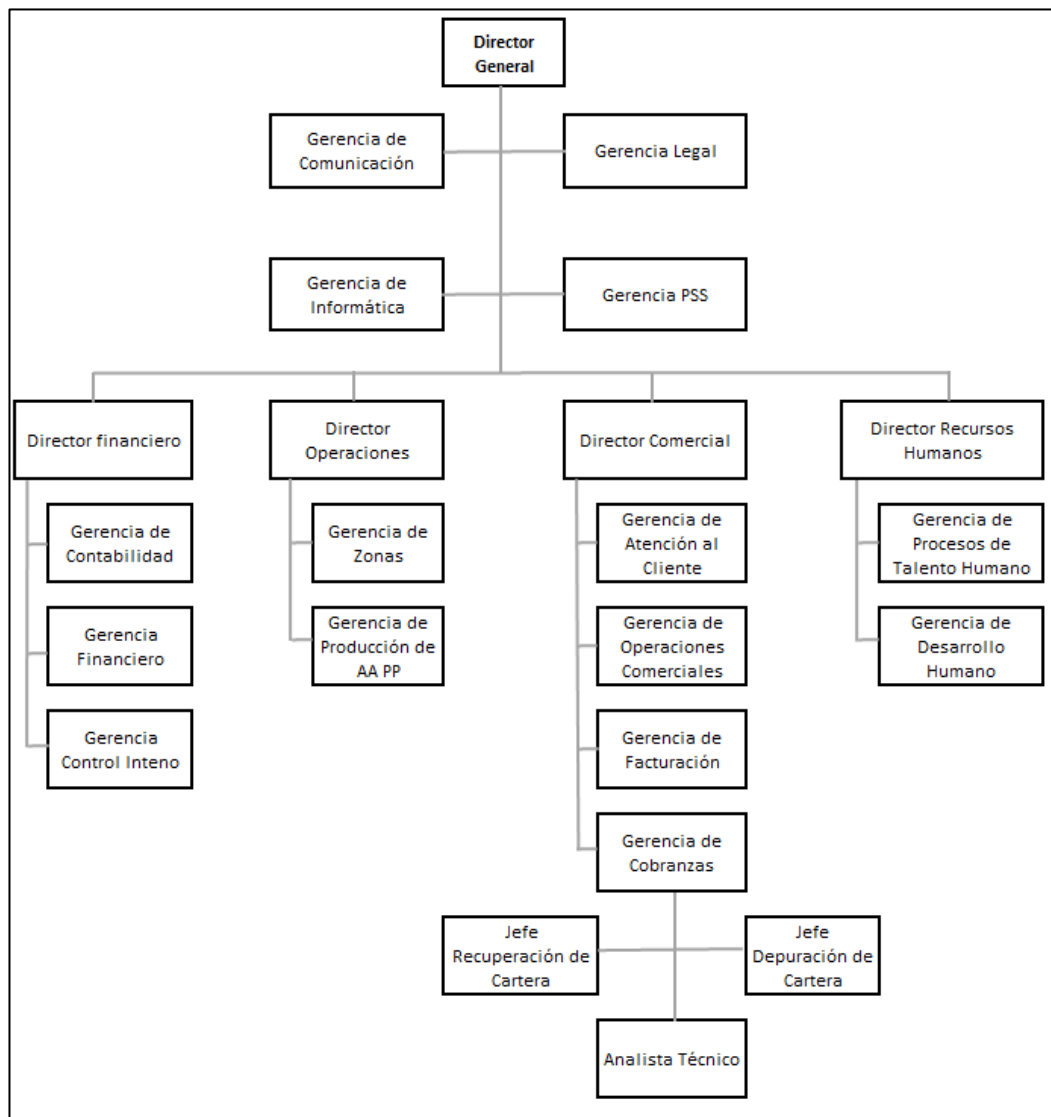
Ser reconocida y admirada como una empresa sólida, confiable, orientada al cliente; líder en el manejo ambiental, con proceso de calidad, tecnología y recursos humanos competentes.

### **Valores**

La Empresa “Inter” cuenta con 5 valores esenciales para el desarrollo sostenible: Responsabilidad, solidaridad, respeto, innovación y compromiso con el cliente.

## Estructura Organizacional

La Empresa “Inter” cuenta con una compleja estructura organizativa, que para el proceso en estudio, únicamente se detallan los principales departamentos que la dirigen:



**Figura 1:** Organigrama

**Fuente:** “Inter”

**Elaborado por:** “Inter”



## Plantilla total de trabajadores

De acuerdo con la estructura organizativa detallada en el punto anterior, la plantilla de trabajadores es la siguiente:

**Cuadro 1:** Nómina de trabajadores

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE TRABAJADORES
Director General	1
Gerencia de Comunicación	5
Gerencia Legal	4
Gerencia de Informática	10
Gerencia PSS	3
Director financiero	1
Gerencia de Contabilidad	5
Gerencia Financiero	3
Gerencia Control Inteno	3
Director Operaciones	1
Gerencia de Zonas	5
Gerencia de Producción de AA PP	8
Director Comercial	1
Gerencia de Atención al Cliente	50
Gerencia de Operaciones Comerciales	40
Gerencia de Facturación	30
Gerencia de Cobranzas	1
Jefe Recuperación de Cartera	1
Jefe Depuración de Cartera	1
Analista Técnico	4
Director Recursos Humanos	1
Gerencia de Procesos de Talento Humano	2
Gerencia de Desarrollo Humano	2
<b>TOTAL TRABAJADORES</b>	<b>182</b>

**Fuente:** “Inter”

**Elaborado por:** José Padilla

## Clientes

La Empresa “Inter” provee del servicio de agua potable a aproximadamente 522.000 clientes residenciales de la ciudad de Guayaquil, ejerciendo un monopolio sobre este servicio, el mismo que está segmentado en ciclos geográficos:

**Cuadro 2:** Base de clientes residenciales por sectores y ciclos geográficos

SECTOR	Ciclo Geográfico	Clientes residenciales
SUR	A	36.075
	B	26.970
	C	25.111
	U	18.344
<b>SUBTOTAL SUR</b>		<b>106.500</b>
SUROESTE	G	6.440
	H	15.161
	I	32.287
<b>SUBTOTAL SUROESTE</b>		<b>53.888</b>
CENTRO	D	13.275
	E	19.801
	F	5.712
	Y	2.449
<b>SUBTOTAL CENTRO</b>		<b>41.237</b>
NORTE	L	819
	M	19.639
	N	23.584
	O	13.742
	Q	25.168
	R	25.131
	R2	17.123
	S	27.044
	T	33.104
	T2	33.353
	T3	12.736
X	20.437	
<b>SUBTOTAL NORTE</b>		<b>251.880</b>
NOROESTE	J	21.362
	K	18.694
	P	19.342
<b>SUBTOTAL NOROESTE</b>		<b>59.398</b>
POSORJA	V1	6.855
TENGUEL	V	2.731
<b>SUBTOTAL PARROQUIAS</b>		<b>9.586</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>522.489</b>

**Fuente:** “Inter”

**Elaborado por:** José Padilla

Así también, la empresa “Inter” provee del servicio de agua potable y alcantarillado a clientes importantes que son nombrados “Altos Consumidores”, los mismos que aunque siendo un número reducido de clientes, constituyen una parte importante en la facturación y recaudación de la empresa y por tanto requieren un tratamiento especial:

**Cuadro 3:** Base de clientes “Altos Consumidores”

Nombre de cliente	Promedio de facturación mensual
AGUAS DE SAMBORONDÓN AMAGUA	\$ 350.000,00
BEBIDAS ARCACONTINENTAL ECUADOR ACADOR S.A.	\$ 340.000,00
CERVECERIA NACIONAL CN S.A.	\$ 290.000,00
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE GUAYAQUIL	\$ 212.000,00
THE TESALIA SPRINGS COMPANY S.A.	\$ 180.000,00
EMPRESA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR EP PETROECUADOR	\$ 160.000,00
INDUSTRIAL PESQUERA SANTA PRISCILA	\$ 140.000,00
HOSPITALES	\$ 100.000,00

**Fuente:** “Inter”

**Elaborado por:** José Padilla

### Proveedores

Los proveedores más importantes con quienes la empresa “Inter” tiene acuerdos de servicio son las siguientes:

- **Asistecom.-** Compañía de soluciones integrales que realiza la lecto-facturación de los clientes y también brinda el servicio de ejecución de órdenes de trabajo en terreno como instalación de nuevos medidores o el proceso de suspensión del servicio por no pago.
- **American Call Center.-** Empresa contratada para la atención personalizada de clientes a través del servicio de call center incluyendo las llamadas de gestiones de cobranzas.

### Competidores

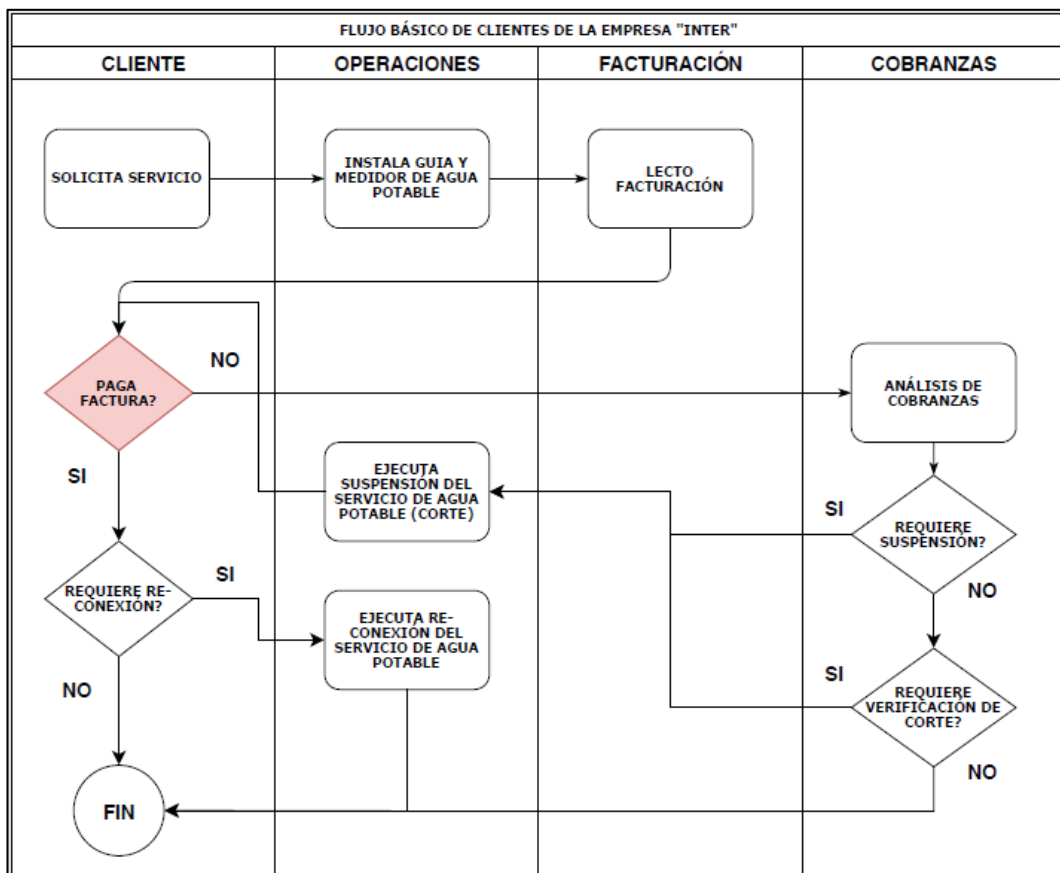
La Empresa “Inter” al ser la única entidad responsable del abastecimiento de los servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial para el cantón Guayaquil, no tiene competencia alguna.

## Productos y servicios

La Empresa “Inter” es concesionaria de prestación de servicios de agua potable, alcantarillado y drenaje pluvial para el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas, siendo la entidad responsable del abastecimiento constante de agua potable.

## Descripción del proceso de estudio

A continuación, se presenta el flujo básico de clientes de la Empresa “Inter”:



**Figura 2:** Flujo Básico de clientes de la Empresa “Inter”

**Fuente:** “Inter”

**Elaborado por:** “Inter”

**Cliente.-** Para que una persona natural o jurídica pueda obtener los servicios de agua potable y alcantarillado, tiene que acercarse a cualquier agencia de atención al cliente de la Empresa “Inter” con los requisitos de instalación correspondientes.

**Operaciones.-** Una vez que el cliente ha solicitado el servicio, el Área de Operaciones es el encargado de atender las órdenes de trabajo para la instalación del punto de conexión o guía y el medidor en el predio del usuario.

**Facturación.-** Luego de haber sido instalado el medidor del cliente, el Área de Facturación es el encargado de realizar el proceso de Lecto-Facturación, en el cual se ejecuta la toma de lectura y facturación en sitio según la fecha de su planificación, esta actividad comprende en leer los datos que registran los medidores para proceder con la impresión de la factura y entrega inmediata al usuario.

A continuación, se detallan consideraciones reglamentarias sobre la factura:

- **Períodos de consumo.-** Es el tiempo que existe entre la fecha de toma de lectura del mes actual vs la del mes anterior, este debe oscilar entre 28 y 32 según los ciclos de facturación.
- **Fecha de vencimiento.-** Es la fecha máxima de pago que tiene la factura.
- **Periodo entre entrega de factura y vencimiento.-** Es programada por ciclo diez (10) días después de la fecha de emisión de la factura.
- **Diferencia de lecturas.-** Consumo obtenido mediante la diferencia entre la lectura actual y anterior.
- **Promedio histórico.-** Es el promedio de los 6 últimos consumos obtenidos por diferencia de lecturas. Se va a aplicar este tipo de facturación cuando en una cuenta exista imposibilidad de lecturas.

**Cobranzas.-** Es el Área que se encarga de lograr la recuperación de los valores facturados a través de la implementación de las gestiones de

cobranzas enmarcadas en las condiciones que establece el Reglamento Interno de Prestación de Servicios y leyes vigentes.

La Empresa Inter aplica las siguientes estrategias según el tipo de cliente:

- **Clientes que cumplen el criterio de corte.-** Son los clientes que tengan una factura vencida y que su saldo pendiente es mayor a \$ 30,00 o 2 facturas vencidas:
  - Se solicita al Área de Operaciones que ejecute la suspensión o corte del servicio de agua potable.
- **Clientes que tienen el servicio suspendido o cortado por no pago.-** Son usuarios y que aún no regularizan su deuda:
  - Se realizan llamadas personalizadas de cobro a través del contratista American Call Center.
  - Se envían mensajes de texto de recordatorios de pago.
  - Se envían cartas de cobranzas con opciones de pago.
  - Se ofrecen convenios de pago con el 30% de cuota inicial y saldo financiado hasta 36 meses.
  - En contratos con mayor antigüedad de deuda, se solicita al Área de Operaciones ejecutar Verificaciones de Corte, que son órdenes de trabajo para verificar si el cliente que estaba suspendido o cortado por no pago, se reconectó de forma ilegal.

La Empresa “Inter”, a través de su Departamento de Cobranzas, debe identificar cuáles son los clientes que tienen mayor índice de morosidad o cartera vencida, que teniendo la predisposición de pagar no tienen los recursos económicos para hacerlo y posterior a esto, analizar una posible solución para que puedan regularizar su situación con la empresa, la que

en muchos casos consiste en convenir un porcentaje de cuota inicial menor y un mayor plazo de financiación.

### **Análisis Económico Financiero**

El análisis financiero no se lo realiza con corte al primer semestre del año 2020, debido a que por la emisión de la Ley de Ayuda Humanitaria a consecuencia de la pandemia por Covid-19, las gestiones de cobro con cortes de este servicio básico no se puedan aplicar, lo que obviamente provocó que la cartera de la empresa Inter crezca de forma atípica.

Por consiguiente, los análisis se presentan con corte previo al estado de excepción que inició en Marzo, es decir, que serán con fecha Febrero 29 de año 2020.

A continuación, se presenta el cuadro comparativo de los saldos de cartera cortados al mes de febrero, sólo de clientes residenciales de la empresa “Inter” por los años 2019 y 2020:

**Cuadro 4:** Cuadro comparativo de cartera 2019 vs 2020:

SECTOR	Ciclo Geográfico	Clientes Residenciales	SALDO FEB 2020	SALDO FEB 2019	VAR. 2019 vs 2020	% PAR. 2020	% VAR. 2019 vs 2020
SUR	A	36.075	\$ 3.626.825,81	\$ 3.442.125,01	\$ 184.700,80	8%	5%
	B	26.970	\$ 3.137.926,56	\$ 3.050.381,87	\$ 87.544,69	7%	3%
	C	25.111	\$ 2.310.263,60	\$ 2.291.333,30	\$ 18.930,30	5%	1%
	U	18.344	\$ 5.696.575,46	\$ 5.160.117,68	\$ 536.457,78	12%	10%
<b>SUBTOTAL SUR</b>		<b>106.500</b>	<b>\$ 14.771.591,43</b>	<b>\$ 13.943.957,86</b>	<b>\$ 827.633,57</b>	<b>32%</b>	<b>6%</b>
SUROESTE	G	6.440	\$ 826.865,40	\$ 810.320,14	\$ 16.545,26	2%	2%
	H	15.161	\$ 1.205.251,45	\$ 1.220.314,61	\$ -15.063,16	3%	-1%
	I	32.287	\$ 3.410.947,13	\$ 3.354.314,62	\$ 56.632,51	7%	2%
<b>SUBTOTAL SUROESTE</b>		<b>53.888</b>	<b>\$ 5.443.063,98</b>	<b>\$ 5.384.949,37</b>	<b>\$ 58.114,61</b>	<b>12%</b>	<b>1%</b>
CENTRO	D	13.275	\$ 2.199.277,48	\$ 2.257.951,43	\$ -58.673,95	5%	-3%
	E	19.801	\$ 2.333.367,46	\$ 2.354.178,01	\$ -20.810,55	5%	-1%
	F	5.712	\$ 951.603,95	\$ 958.161,87	\$ -6.557,92	2%	-1%
	Y	2.449	\$ 211.721,46	\$ 302.269,53	\$ -90.548,07	0%	-30%
<b>SUBTOTAL CENTRO</b>		<b>41.237</b>	<b>\$ 5.695.970,35</b>	<b>\$ 5.872.560,84</b>	<b>\$ -176.590,49</b>	<b>12%</b>	<b>-3%</b>
NORTE	L	819	\$ 13.852,95	\$ 13.940,05	\$ -87,10	0%	-1%
	M	19.639	\$ 1.535.356,76	\$ 1.595.007,64	\$ -59.650,88	3%	-4%
	N	23.584	\$ 1.716.297,72	\$ 1.850.904,09	\$ -134.606,37	4%	-7%
	O	13.742	\$ 652.237,67	\$ 493.871,65	\$ 158.366,02	1%	32%
	Q	25.168	\$ 1.342.091,21	\$ 1.143.061,76	\$ 199.029,45	3%	17%
	R	25.131	\$ 1.374.887,03	\$ 1.376.898,76	\$ -2.011,73	3%	0%
	R2	17.123	\$ 1.828.498,17	\$ 1.827.604,04	\$ 894,13	4%	0%
	S	27.044	\$ 891.174,60	\$ 944.165,09	\$ -52.990,49	2%	-6%
	T	33.104	\$ 2.713.130,12	\$ 1.706.927,21	\$ 1.006.202,91	6%	59%
	T2	33.353	\$ 1.654.412,87	\$ 1.333.733,99	\$ 320.678,88	4%	24%
	T3	12.736	\$ 534.294,41	\$ 428.819,83	\$ 105.474,58	1%	25%
X	20.437	\$ 968.133,46	\$ 998.011,33	\$ -29.877,87	2%	-3%	
<b>SUBTOTAL NORTE</b>		<b>251.880</b>	<b>\$ 15.224.366,97</b>	<b>\$ 13.712.945,44</b>	<b>\$ 1.511.421,53</b>	<b>33%</b>	<b>11%</b>
NOROESTE	J	21.362	\$ 1.241.776,14	\$ 1.409.395,26	\$ -167.619,12	3%	-12%
	K	18.694	\$ 1.477.468,76	\$ 1.438.401,10	\$ 39.067,66	3%	3%
	P	19.342	\$ 1.290.075,93	\$ 1.347.775,44	\$ -57.699,51	3%	-4%
<b>SUBTOTAL NOROESTE</b>		<b>59.398</b>	<b>\$ 4.009.320,83</b>	<b>\$ 4.195.571,80</b>	<b>\$ -186.250,97</b>	<b>9%</b>	<b>-4%</b>
POSORJA	V1	6.855	\$ 382.403,18	\$ 470.665,24	\$ -88.262,06	1%	-19%
TENGUEL	V	2.731	\$ 131.766,47	\$ 113.543,22	\$ 18.223,25	0%	16%
<b>SUBTOTAL PARROQUIAS</b>		<b>9.586</b>	<b>\$ 514.169,65</b>	<b>\$ 584.208,46</b>	<b>\$ -70.038,81</b>	<b>1%</b>	<b>-12%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>522.489</b>	<b>\$ 45.658.483,21</b>	<b>\$ 43.694.193,77</b>	<b>\$ 1.964.289,44</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>

Fuente: "Inter"

Elaborado por: José Padilla

Según el análisis financiero vertical se evidencia que los ciclos geográficos A, B, C y U del sector sur, tienen el 32% de participación en los saldos de cartera; es decir, que son los ciclos que tienen mayor índice de morosidad.

Adicional se verifica, que según el análisis financiero horizontal realizado en la base de saldos de cartera de clientes residenciales de la empresa "Inter" del año 2020, existe un incremento del 4% con relación al saldo de clientes del mismo período en el año 2019. En este incremento se destacan varios sectores marginales de la ciudad de Guayaquil, como por ejemplo:



- En los ciclos A, B y C que pertenecen al sector del Guasmo, se evidencia un incremento de hasta el 5%.
- El ciclo U que corresponde al sector de La Trinitaria tiene un incremento del 10%.
- En los ciclos T, T2, T3 que identifican a clientes de Bastión Popular, Pascuales y El Fortín; se evidencia un incremento entre el 25% y 59%.
- El ciclo V que denota a la parroquia de Tenguel tuvo un incremento del 16% con respecto al saldo de cartera del período anterior.

Según el análisis comparativo de los saldos de cartera del 2020 vs 2019, los ciclos A, B, C, U, T y T2, son los que representan mayor incremento en la morosidad en su cartera

A continuación, se presenta cuadro de los saldos de cartera por rangos de antigüedad anual y según la cantidad de facturas pendientes de pago:

**Cuadro 5:** Antigüedad de cartera año 2020 por sectores geográficos:

CANTIDAD DE FACTURAS PENDIENTES POR SECTORES GEOGRÁFICOS								
AÑO	1 AÑO		2 AÑOS	3 AÑOS	4 AÑOS	5 AÑOS	MAYOR A 5 AÑOS	Total general
SECTOR / FACT.	De 0 a 2	De 3 a 12	De 13 a 24	De 25 a 36	De 37 a 48	De 49 a 60	Mayor a 60	
SUR	\$ 729.227,23	\$ 603.902,84	\$ 843.577,09	\$ 581.780,98	\$ 573.379,63	\$ 717.847,29	\$ 10.721.876,37	\$ 14.771.591,43
SUROESTE	\$ 281.912,59	\$ 271.712,17	\$ 306.065,04	\$ 282.706,84	\$ 277.343,03	\$ 260.516,26	\$ 3.762.808,05	\$ 5.443.063,98
CENTRO	\$ 269.890,82	\$ 265.132,47	\$ 249.737,35	\$ 229.304,97	\$ 212.961,02	\$ 243.859,07	\$ 4.225.084,65	\$ 5.695.970,35
NORTE	\$ 1.725.276,16	\$ 987.578,28	\$ 1.121.611,49	\$ 1.605.043,54	\$ 1.195.502,91	\$ 1.061.285,57	\$ 7.528.069,02	\$ 15.224.366,97
NOROESTE	\$ 264.649,69	\$ 315.779,26	\$ 283.991,57	\$ 221.437,34	\$ 234.719,22	\$ 229.930,74	\$ 2.458.813,01	\$ 4.009.320,83
POSORJA	\$ 34.424,13	\$ 65.724,87	\$ 75.799,46	\$ 74.552,90	\$ 131.901,82	\$ -	\$ -	\$ 382.403,18
TENGUEL	\$ 22.427,81	\$ 16.729,17	\$ 30.580,82	\$ 42.270,88	\$ 19.757,79	\$ -	\$ -	\$ 131.766,47
<b>Total general</b>	<b>\$ 3.327.808,43</b>	<b>\$ 2.526.559,06</b>	<b>\$ 2.911.362,82</b>	<b>\$ 3.037.097,45</b>	<b>\$ 2.645.565,42</b>	<b>\$ 2.513.438,93</b>	<b>\$ 28.696.651,10</b>	<b>\$ 45.658.483,21</b>

**Fuente:** "Inter"  
**Elaborado por:** José Padilla

**Cuadro 6:** Antigüedad de cartera año 2020 por sectores y ciclos:

CANTIDAD DE FACTURAS PENDIENTES POR SECTOR Y CICLOS GEOGRÁFICOS													
CICLO	AÑO SECTOR / FACT.	1 AÑO		2 AÑOS		3 AÑOS		4 AÑOS		5 AÑOS		MAYOR A 5 AÑOS	Total general
		De 0 a 2	De 3 a 12	De 13 a 24	De 25 a 36	De 37 a 48	De 49 a 60	Mayor a 60					
A	SUR	\$ 355.046,65	\$ 223.317,68	\$ 268.387,09	\$ 163.225,27	\$ 116.191,58	\$ 131.506,70	\$ 2.369.150,84	\$ 3.626.825,81				
B		\$ 217.662,61	\$ 159.575,12	\$ 218.249,85	\$ 149.864,88	\$ 138.314,17	\$ 124.878,56	\$ 2.129.381,37	\$ 3.137.926,56				
C		\$ 93.500,38	\$ 104.554,87	\$ 135.243,17	\$ 113.510,57	\$ 82.013,50	\$ 84.237,05	\$ 1.697.204,06	\$ 2.310.263,60				
U		\$ 63.017,59	\$ 116.455,17	\$ 221.696,98	\$ 155.180,26	\$ 236.860,38	\$ 377.224,98	\$ 4.526.140,10	\$ 5.696.575,46				
G	SUROESTE	\$ 26.534,68	\$ 39.150,74	\$ 33.352,63	\$ 34.064,56	\$ 31.343,04	\$ 20.104,18	\$ 642.315,57	\$ 826.865,40				
H		\$ 48.321,58	\$ 74.388,93	\$ 70.321,97	\$ 74.861,88	\$ 72.182,87	\$ 82.752,99	\$ 782.421,23	\$ 1.205.251,45				
I		\$ 207.056,33	\$ 158.172,50	\$ 202.890,44	\$ 173.780,40	\$ 173.817,12	\$ 157.659,09	\$ 2.338.071,25	\$ 3.410.947,13				
D	CENTRO	\$ 119.893,28	\$ 102.764,73	\$ 104.530,55	\$ 75.509,82	\$ 64.994,53	\$ 41.297,32	\$ 1.690.287,25	\$ 2.199.277,48				
E		\$ 89.716,21	\$ 99.944,25	\$ 100.952,07	\$ 111.261,16	\$ 104.925,15	\$ 115.776,48	\$ 1.710.792,14	\$ 2.333.367,46				
F		\$ 45.212,07	\$ 26.959,97	\$ 37.572,83	\$ 25.853,01	\$ 34.020,96	\$ 21.757,40	\$ 760.227,71	\$ 951.603,95				
Y		\$ 15.069,26	\$ 35.463,52	\$ 6.681,90	\$ 16.680,98	\$ 9.020,38	\$ 65.027,87	\$ 63.777,55	\$ 211.721,46				
L	NORTE	\$ 2.819,70	\$ 1.772,49	\$ 1.102,41	\$ -	\$ 2.570,87	\$ 2.245,41	\$ 3.342,07	\$ 13.852,95				
M		\$ 87.970,13	\$ 62.884,97	\$ 95.623,66	\$ 69.685,18	\$ 56.222,83	\$ 63.062,17	\$ 1.099.907,82	\$ 1.535.356,76				
N		\$ 137.376,71	\$ 49.195,31	\$ 78.659,57	\$ 60.206,00	\$ 41.060,45	\$ 40.766,32	\$ 1.309.033,36	\$ 1.716.297,72				
O		\$ 227.666,53	\$ 33.161,04	\$ 34.700,48	\$ 21.351,91	\$ 38.344,69	\$ 17.746,01	\$ 279.267,01	\$ 652.237,67				
Q		\$ 181.587,44	\$ 108.142,73	\$ 109.769,26	\$ 107.886,03	\$ 94.478,90	\$ 87.417,44	\$ 652.809,41	\$ 1.342.091,21				
R		\$ 259.093,70	\$ 89.152,70	\$ 71.887,37	\$ 85.760,04	\$ 103.129,48	\$ 63.782,15	\$ 702.081,59	\$ 1.374.887,03				
R2		\$ 217.878,46	\$ 90.096,77	\$ 72.453,05	\$ 94.422,02	\$ 96.856,82	\$ 66.881,88	\$ 1.189.909,17	\$ 1.828.498,17				
S		\$ 221.539,54	\$ 72.410,16	\$ 60.081,29	\$ 61.481,39	\$ 73.410,57	\$ 49.117,66	\$ 353.133,99	\$ 891.174,60				
T		\$ 180.833,23	\$ 216.816,08	\$ 339.098,97	\$ 831.835,35	\$ 331.206,75	\$ 226.163,83	\$ 587.175,91	\$ 2.713.130,12				
T2		\$ 83.938,22	\$ 135.416,98	\$ 135.307,97	\$ 171.523,20	\$ 231.994,09	\$ 289.771,22	\$ 606.461,19	\$ 1.654.412,87				
T3		\$ 33.821,20	\$ 52.318,48	\$ 51.164,80	\$ 53.518,36	\$ 70.194,56	\$ 84.078,98	\$ 189.198,03	\$ 534.294,41				
X		\$ 90.751,30	\$ 76.210,57	\$ 71.762,66	\$ 47.374,06	\$ 56.032,90	\$ 70.252,50	\$ 555.749,47	\$ 968.133,46				
J		NOROESTE	\$ 105.453,03	\$ 131.756,86	\$ 122.887,79	\$ 67.119,15	\$ 84.389,92	\$ 49.867,95	\$ 680.301,44	\$ 1.241.776,14			
K	\$ 78.134,61		\$ 96.488,54	\$ 75.011,45	\$ 83.712,73	\$ 101.123,07	\$ 90.918,61	\$ 952.079,75	\$ 1.477.468,76				
P	\$ 81.062,05		\$ 87.533,86	\$ 86.092,33	\$ 70.605,46	\$ 49.206,23	\$ 89.144,18	\$ 826.431,82	\$ 1.290.075,93				
V1	POSORJA	\$ 34.424,13	\$ 65.724,87	\$ 75.799,46	\$ 74.552,90	\$ 131.901,82	\$ -	\$ -	\$ 382.403,18				
V	TENGUEL	\$ 22.427,81	\$ 16.729,17	\$ 30.580,82	\$ 42.270,88	\$ 19.757,79	\$ -	\$ -	\$ 131.766,47				
		\$ 3.327.808,43	\$ 2.526.559,06	\$ 2.911.362,82	\$ 3.037.097,45	\$ 2.645.565,42	\$ 2.513.438,93	\$ 28.696.651,10	\$ 45.658.483,21				

**Fuente:** "Inter"

**Elaborado por:** José Padilla

Para los cuadros 5 y 6 se utilizó el relleno degradado de barra de datos para identificar los sectores y los ciclos geográficos en donde existe mayor índice de morosidad según la antigüedad de cartera mayor a un año, coincidiendo los ciclos A, B, C y el U del sector sur; y los ciclos T y T2 del sector norte de la ciudad.

De esta manera resulta más fácil identificar los sectores en donde se presenta mayor morosidad y que corresponde a sectores marginales de la ciudad de Guayaquil.

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo en esencia se expondrá cómo se va a analizar el problema de investigación, es decir, qué metodología, procedimiento, etapas, pasos de análisis o cualquier otra forma que se ha seleccionado para describir y analizar el problema, en esencia cómo se va a realizar el diagnóstico para determinar las posibles causas y los efectos que están generando el problema planteado.

La metodología de la investigación es el conjunto de técnicas y procedimientos que se aplican de forma sistemática y con orden lógico en la elaboración de un estudio, en la cual, el investigador decide cual es la secuencia de técnicas que aplicará para realizar las tareas de orden y análisis de datos, relacionadas a la investigación. (Matias, 2018)

Los enfoques en que se basa la presente investigación son: cuantitativo y cualitativo.

### **Cuantitativo:**

La metodología de la investigación es cuantitativa, cuando se sirve de datos cuantificables, a los cuales se accede a través de la medición y la observación, el análisis de los datos obtenidos se ejecuta mediante cálculos estadísticos, variables establecidas y patrones constantes, a partir de los cuales se obtienen las conclusiones y recomendaciones de la investigación. (Matias, 2018)

En el presente estudio, es primordial que los análisis realizados se fundamenten en las cifras que el Departamento de Cobranzas pueda facilitar para determinar la situación de la cartera vencida de la Empresa Inter y de esa forma conocer la situación económico-financiera de las cuentas por cobrar.

### **Cualitativo:**

“La metodología de la investigación es cualitativa cuando se aplican procedimientos analíticos e interpretativos; los datos obtenidos expresan ideas, cualidades y características del objeto de estudio y se obtiene por medio de la observación directa, entrevistas y análisis”. (Matias, 2018)

El enfoque cualitativo se basará en obtener de los involucrados en el proceso de la cobranza su versión sobre cómo se realizan las gestiones de recuperación de la cartera vencida mediante la aplicación de las técnicas de investigación.

### **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Entre los tipos de investigación que el investigador considera que puedan colaborar de mejor manera a la determinación de las causas y efectos de la problemática, se escogió a:

1. Investigación descriptiva
2. Investigación explicativa
3. Investigación correlacional

#### **Investigación descriptiva**

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de lo natural y la composición o procesos de los fenómenos. Lo fundamental es presentar una interpretación correcta, describe el problema, define y formula la hipótesis, selecciona una muestra e interpreta resultados.” (Tamayo, 2004, pág. 46)

La Empresa “Inter” de la ciudad de Guayaquil, debe analizar e identificar cuáles son los ciclos o sectores con mayor índice de morosidad para poder

determinar los clientes a los cuales se podría ofertar la condonación gradual de sus deudas.

### **Investigación explicativa**

“La investigación explicativa está dirigida a responder a las causas de los eventos físicos, su interés se centra en explicar el por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta éste en relación de dos o más variables.” (Díaz, 2006, pág. 129)

Mediante la investigación explicativa, se podrán determinar las causas por las que los clientes de los ciclos o sectores identificados como morosos, tienen poca liquidez lo que les impide regularizar su situación económica con la Empresa “Inter” de la ciudad de Guayaquil.

### **Investigación correlacional**

“Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables.” (Hernández Sampier, Metodología de la Investigación 6ta. edición, 2014)

Durante el desarrollo de esta investigación se evidenciará la directa influencia de cómo un cambio en la variable independiente, que en este caso es la condonación gradual de deudas de los clientes de la empresa Inter, afectará a la variable dependiente, que es la recuperación de la cartera vencida.

### **POBLACIÓN**

Para definir la población estimada de clientes a los que se les va a otorgar el beneficio de condonación gradual, se debe identificar los ciclos con mayor índice de morosidad de la base de datos de la Empresa “Inter” de la ciudad de Guayaquil.

Debido a la gran cantidad de clientes, la base de datos está dividida por ciclos geográficos, los mismos que se pueden utilizar para determinar cuáles son los ciclos en los que se va a trabajar con la propuesta.

Para tal efecto, a continuación, se revisa una conceptualización de lo que es población:

- **Población**

Una población estadística es un conjunto de sujetos o elementos que presentan características comunes. Sobre esta población se realiza el estudio estadístico con el fin de sacar conclusiones. (López J. F., 2019).

La población a su vez puede ser:

- **Población finita**

“Es aquella en la que el número de valores que la componen tiene un fin. Por ejemplo, la población estadística que indica la cantidad de árboles de una ciudad es finita.” (López J. F., 2019)

- **Población infinita**

“Se trata de aquella población que no tiene fin. Por ejemplo, el número de planetas que existen en el universo. Aunque puede que sea finito, el número es tan grande y desconocido que estadísticamente se asume como infinito.” (López J. F., 2019)

La población que la investigación en referencia utiliza es la infinita, ya que su aplicabilidad estaría orientada a los clientes del sector que presenta uno de los mayores vencimientos de cartera para la empresa Inter, que es el Sur de la ciudad de Guayaquil.

Dicha población recae sobre todos los clientes residenciales de las zonas marginales como Guasmo y Trinitaria que registran más de 2 facturas

pendientes de pago, quedando por tanto como población asignada a la investigación, la siguiente:

**Cuadro 7:** Población de estudio

SECTOR	Ciclo Geográfico	Cientes residenciales	Saldo de Cartera
SUR	A	5.166	\$ 3.271.779,16
	B	4.982	\$ 2.920.263,95
	C	2.765	\$ 2.216.763,22
	U	5.559	\$ 5.633.557,87
SUBTOTAL SUR		18.472	\$ 14.042.364,20

**Fuente:** “Inter”

**Elaborado por:** José Padilla

## **Muestra**

“La muestra estadística consiste en la porción que se extrae de una población estadística para un determinado estudio, con el fin de representar, conocer y determinar los aspectos de dicha población.” (Estadística, 2017)

## **Tipos de muestra**

Existen dos tipos de muestras: probabilística y no probabilística.

### **Muestra probabilística:**

El muestreo probabilístico es el tipo más utilizado durante las investigaciones. En este, todos los elementos de la población o universo tienen la posibilidad de ser parte de la muestra.

Dentro de la muestra probabilística se puede encontrar los siguientes tipos de muestreo:

- Muestreo aleatorio simple: método de selección más básico, en el que cada sujeto posee un número de identificación y, mediante un sorteo aleatorio, algunos son seleccionados para la muestra. Para

realizarla se debe conocer la cantidad de individuos que serán necesarios para completar toda la muestra.

- Muestreo sistemático: con este método se enumera la población a trabajar y los investigadores se encargan de listar a cada individuo en grupos de 10, de forma aleatoria. Luego se elige a uno de los primeros de cada grupo al azar, formando de esta manera la muestra.
- Muestreo estratificado: consiste en dividir a la población en estratos o grupos que compartan características similares. Luego se seleccionan proporcionalmente algunos individuos de cada grupo.
- Muestreo por conglomerados: se da cuando la población ya se encuentra dividida de forma natural en grupos, por lo que se seleccionan individuos aleatoriamente de cada conglomerado para conformar la muestra.

### **Muestra no probabilística:**

En la muestra no probabilística, los elementos se seleccionan a través de procesos que no brindan, a todos los individuos de la población, la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra.

A su vez, esta deriva en los siguientes tipos de muestreo:

- Muestreo por cuotas: los investigadores forman la muestra partiendo de determinadas características, con el fin de lograr la misma distribución de características en la muestra que en la población. Por ejemplo, si en una población hay 70% hombres y 30% mujeres, los individuos de la muestra deberán estar distribuidos de la misma manera.
- Muestreo por conveniencia: aquí el investigador suele elegir a los individuos de su muestra solo por su proximidad. Generalmente, el



investigador no reconoce esta muestra como una representación de toda una población, sino que la realiza para conocer opiniones, datos e información de manera rápida.

- Muestreo por bola de nieve: se utiliza cuando el investigador requiere que un sujeto de su muestra ayude a identificar a otro con las mismas características y, a su vez, estos a otros, para formar la muestra deseada.
- Muestra discrecional: también conocida como muestreo por juicio o criterio, se da cuando el investigador selecciona los individuos de su muestra en base a determinado conocimiento de la población. Por ejemplo, si desea realizar una investigación de personas con problemas psicológicos en el embarazo, seleccionará aquellas mujeres que hayan pasado por la experiencia del embarazo. (Estadística, 2017)

Para este trabajo se determinó que la muestra a utilizar es la muestra probabilística por conglomerados, ya que la población se encuentra dividida en sectores geográficos, para lo cual se escogerán aleatoriamente los participantes, haciendo uso de la fórmula que la metodología indica para estos casos:

### **Cálculo de la muestra**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$N$ : tamaño de la población.

$Z_{\alpha}^2$  : Margen de confiabilidad o número de unidades de desviación estándar en la distribución normal que produciría el nivel deseado de confianza (para una confianza de 95% o un  $\alpha = 0,05$ ;  $Z=1,96$ ; para una confianza de 99% a un  $\alpha = 0,01$ ;  $Z=2,58$ ).

$p$ : probabilidad de éxito o proporción esperada

q: probabilidad de fracaso

$\varepsilon$  : Error o diferencia máxima entre la media muestral y la media de población que se está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido.

Resolución del cálculo de la muestra con el 95% de confianza y un error aceptable del 5%:

Sabiendo que:

$$N = 18.572$$

$$Z^2 = 1,96$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{18.472 * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(0,05)^2 * (18.472 - 1) + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = \frac{17.733,12}{47,14}$$

$$n = 376$$

Total de muestra a quienes se le aplicará las técnicas de investigación: **376** residencias del sector sur de la ciudad de Guayaquil.

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

“Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectúa el método y sólo se aplica a una ciencia, ésta integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación.” (Ferrer, 2010)

Para esta investigación, la técnica que proporcionará una clara idea sobre la aceptación que los clientes de la Empresa Inter podrían dar al planteamiento de mejoras que el autor propone es la encuesta.

## Encuesta

“Es un instrumento para recoger información cualitativa y/o cuantitativa de una población estadística. Para ello, se elabora un cuestionario, cuyos datos obtenidos será procesado con métodos estadísticos.” (Westreicher, 2020)

El formato de la encuesta a utilizar considerará que ésta debe ser breve, para no importunar el tiempo de la población consultada y a través de preguntas cerradas, con respuestas de opción múltiple. Para cuyo efecto, se presenta a continuación cuál es la que se utilizará:

<b>Encuesta sobre el pago del servicio de Agua Potable</b>	
1.- ¿Piensa usted que el agua potable es un servicio básico necesario para sobrevivir?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
2.- ¿Está de acuerdo que siendo el agua un recurso natural, éste debe tener un costo por su potabilización?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
3.- ¿Sabía usted que le pueden suspender el servicio de agua potable si no paga su factura a tiempo?	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO
4.- En caso de tener facturas impagas, ¿cuál de las siguientes opciones le gustaría que la Empresa que provee el servicio de agua potable le ofrezca para regularizar su deuda?	<input type="radio"/> Convenio de pago con una cuota inicial del 30% y el saldo a 12 meses <input type="radio"/> Convenio de pago con una cuota inicial del 30% y el saldo a 24 meses <input type="radio"/> Convenio de pago con una cuota inicial del 30% y el saldo a 36 meses <input type="radio"/> Convenio de pago con una cuota inicial del 10% y el saldo diferido hasta 48 meses con cuotas gratis por cumplimiento.

## PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

“La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.” (Hernández Sampier, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Sampier, Colado y Baptista (2010) mencionan que:

Cada etapa precede a la siguiente y no se debe obviar ningún paso, se debe seguir el orden, aunque, desde luego, se puede redefinir alguna fase. La investigación parte de una idea de la cual se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables. (pág. 4)

Las fases para realizar la investigación según Sampier, Colado y Baptista (2010) son:

- Fase 1: Concebir la idea a investigar.
- Fase 2: Plantear el problema de investigación.
- Fase 3: Elaboración del marco teórico.
- Fase 4: Alcance del estudio.
- Fase 5: Elaboración de hipótesis y definición de variables.
- Fase 6: Desarrollo del diseño de investigación.
- Fase 7: Definición y selección de la muestra.
- Fase 8: Recolección de los datos.
- Fase 9: Análisis de los datos.
- Fase 10: Elaboración del reporte de resultados.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

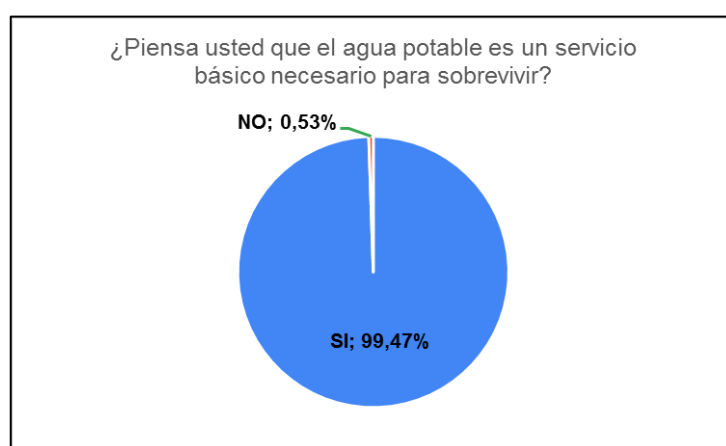
A continuación, se presentan los resultados de la encuesta sobre el pago de servicios básicos realizada a la muestra de 376 clientes residenciales de la Empresa “Inter” que adeudan más de 2 facturas del sector sur de la ciudad de Guayaquil:

**Cuadro 8:** Respuestas pregunta No. 1 de la encuesta:

PREGUNTA No. 1		
¿Piensa usted que el agua potable es un servicio básico necesario para sobrevivir?	Cantidad	%
SI	374	99,47%
NO	2	0,53%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: “Encuesta”

Elaborado por: José Padilla



**Figura 3:** Gráfico de Preguntas No. 1 de la encuesta

Fuente: “Encuesta”

Elaborado por: José Padilla

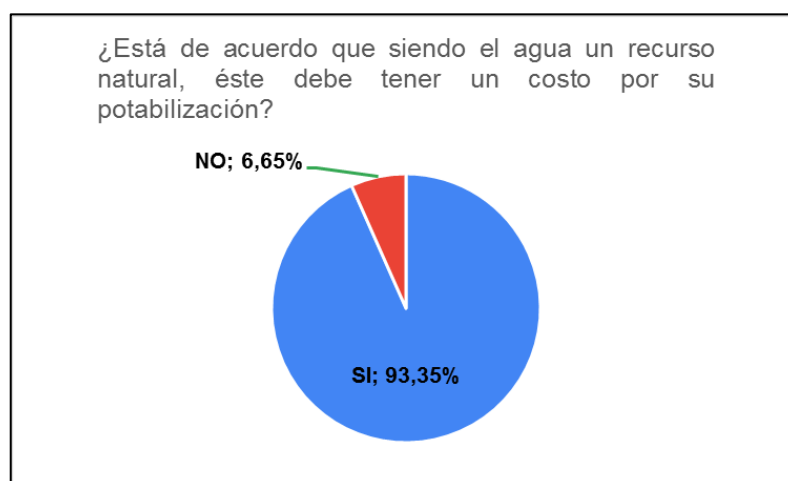
**Análisis:** Como resultado de la pregunta no.1 de la encuesta, se evidencia que, el 99,47% de los clientes están de acuerdo que el agua potable es un servicio básico necesario para su supervivencia y tan solo el 0,53% no lo cree necesario.

**Cuadro 9:** Respuestas pregunta No. 2 de la encuesta:

PREGUNTA No. 2		
¿Está de acuerdo que siendo el agua un recurso natural, éste debe tener un costo por su potabilización?	Cantidad	%
SI	351	93,35%
NO	25	6,65%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** “Encuesta”

**Elaborado por:** José Padilla



**Figura 4:** Gráfico de Preguntas No. 2 de la encuesta

**Fuente:** “Encuesta”

**Elaborado por:** José Padilla

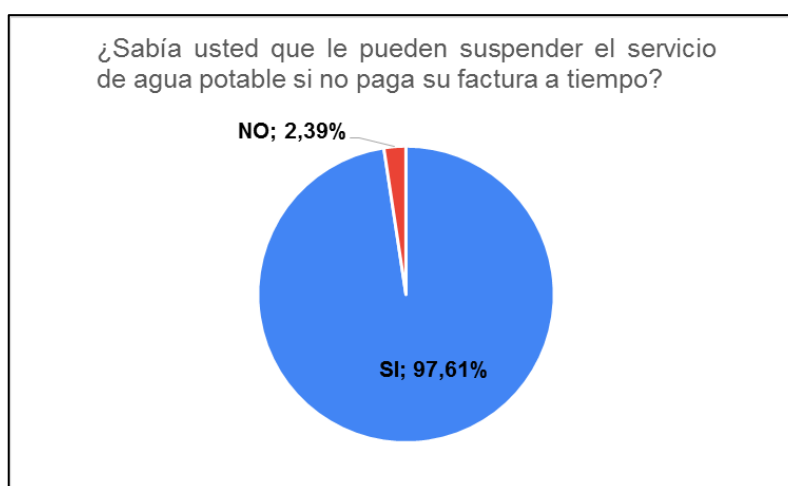
**Análisis:** Como resultado de la pregunta no.2 de la encuesta, se evidencia que, el 93,35% de los clientes están de acuerdo que el agua a pesar de ser un recurso natural, éste debe tener un costo por su potabilización y sea apta para el uso y consumo humano; sin embargo, el 6,65% creen que la potabilización del agua no debe tener costo.

**Cuadro 10:** Respuestas pregunta No. 3 de la encuesta:

PREGUNTA No. 3		
¿Sabía usted que le pueden suspender el servicio de agua potable si no paga su factura a tiempo?	Cantidad	%
SI	367	97,61%
NO	9	2,39%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** “Encuesta”

**Elaborado por:** José Padilla



**Figura 5:** Gráfico de Preguntas No. 3 de la encuesta

**Fuente:** “Encuesta”

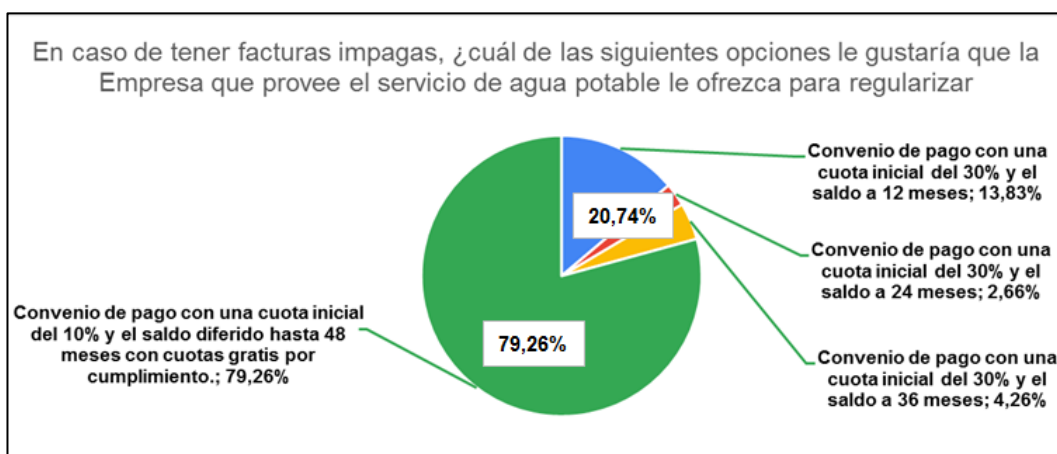
**Elaborado por:** José Padilla

**Análisis:** Como resultado de la pregunta no.3 de la encuesta, se evidencia que, el 97,61% de los clientes están de acuerdo en conocer que si no pagan su factura del servicio de agua potable a tiempo o dentro del plazo de vencimiento, la Empresa “Inter” se encuentra facultada para ejecutar la suspensión del servicio hasta que el cliente realice el pago de su deuda pendiente. Por otra parte, el 2,39% de los clientes encuestados afirma no conocer que si no paga su factura le pueden suspender el servicio.

**Cuadro 11:** Respuestas pregunta No. 4 de la encuesta:

PREGUNTA No. 4		
En caso de tener facturas impagas, ¿cuál de las siguientes opciones le gustaría que la Empresa que provee el servicio de agua potable le ofrezca para regularizar	Cantidad	%
Convenio de pago con una cuota inicial del 30% y el saldo a 12 mese	52	13,83%
Convenio de pago con una cuota inicial del 30% y el saldo a 24 mese	10	2,66%
Convenio de pago con una cuota inicial del 30% y el saldo a 36 mese	16	4,26%
Convenio de pago con una cuota inicial del 10% y el saldo diferido hasta 48 meses con cuotas gratis por cumplimiento.	298	79,26%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** “Encuesta”  
**Elaborado por:** José Padilla



**Figura 6:** Gráfico de Preguntas No. 4 de la encuesta  
**Fuente:** “Encuesta”  
**Elaborado por:** José Padilla

**Análisis:** La pregunta 4 de la encuesta estuvo enfocada en conocer que opción de regularización de pago prefieren escoger los clientes que tienen varias facturas pendientes de pago. Para las opciones de respuesta se consideraron 4 formas de regularizar su deuda; las 3 primeras corresponden a opciones vigentes que tiene la Empresa “Inter”, y la última corresponde a una opción que actualmente no está considerada en las políticas de convenios de pago.



Como resultado de la pregunta no.4 de la encuesta, se evidencia que el 20,74% de los clientes escogieron las opciones de regularización que tiene vigente la Empresa, sin embargo, el 79,26% de los clientes escogieron la última opción que menciona realizar un convenio de pago considerando el pago una cuota inicial del 10% de la deuda y el saldo diferido hasta 48 meses con cuotas gratis por cumplimiento.

## PLAN DE MEJORAS

A continuación, se presenta el plan de mejoras propuesto para la Empresa “Inter”:

¿QUÉ?	¿CÓMO?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	¿POR QUÉ?	¿CUÁNTO?
Implementar un plan de condonación gradual de deudas	Diseñar un plan de convenio de pago especial con una cuota inicial del 10% y el saldo diferido hasta 48 meses con cuotas gratis por cumplimiento.	Jefe del Área de Cobranzas	1/10/2020	La Empresa debe realizar un acercamiento con la comunidad fomentando la regularización de las deudas de usuarios de escasos recursos que desean cancelar sus deudas o efectuar convenios de pago.	\$ 0
	Realizar campañas de socialización mediante el uso de redes sociales y volantes para dar a conocer la propuesta a los usuarios.	Analista Técnico del Área de Cobranzas	5/10/2020	Es necesario realizar un acercamiento en los sectores que se pretende promover la recuperación de cartera.	\$ 300
	Realizar visitas de cobro personalizadas para realizar negociaciones con los usuarios con cartera morosa.	Cuadrillas de Cobranzas		Es importante realizar visitas a los clientes que tienen cartera morosa para poder explicar la nueva propuesta de la empresa y realizar la negociación en sitio.	\$ 0

El plan de mejoras que se propone se conforma de un conjunto de actividades diseñadas con la intención de recuperar la cartera vencida en sectores que tienen mayor índice de morosidad con el objetivo de incrementar la liquidez de la empresa “Inter” para el período fiscal que se analiza, (2020); además de incentivar a los clientes a una condonación de cuotas de acuerdo a un convenio firmado entre las partes, el que se basará en el comportamiento de pago, gratificando la puntualidad de éstos.

El formato del convenio a utilizar para la propuesta de pago con condonación de deuda se encuentra disponible para revisión en el anexo No. 2.

### **Descripción del Plan de Mejoras:**

El plan de mejoras busca realizar un acercamiento con la comunidad fomentando la regularización de las deudas de usuarios de escasos recursos que desean cancelar sus deudas mediante un convenio de pago especial, motivo por el cual solicitan una disminución o consideración especial en sus deudas.

Para ejecutar el plan de mejoras se considera realizar las siguientes actividades:

1. **Diseño de un nuevo plan de convenio.-** Se deberá parametrizar en el sistema de información comercial de la Empresa “Inter” un nuevo convenio de pago especial con las siguientes características:
  - Cuota inicial mínima del 10% del saldo adeudado.
  - Plazo máximo de financiación del convenio hasta 48 meses.

Adicionalmente, se deberá crear una regla en el sistema que permita validar la condonación gradual según el comportamiento de pago del cliente con la siguiente condición:

Una vez activo el convenio especial de condonación gradual, si el cliente cancela por completo la siguiente factura de consumo y el valor total de la cuota de convenio dentro del plazo de vencimiento de la misma, el sistema aplicará de forma automática una nota de crédito fiscal equivalente a la cuota de convenio pagada; es decir, por cada cuota de convenio pagada se condonará una de las cuotas finales.

Por ejemplo: Si el cliente realiza un convenio de pago con condonación gradual a un plazo de 48 meses y si es que paga puntualmente tanto su factura de consumo actual como la cuota en convenio del mes, puede finalizar su convenio en la mitad del plazo establecido, es decir 24 meses.

Esta acción ayuda a:

- Mejorar la cultura de pago.
- Recuperar la cartera vencida.
- Refuerza la imagen institucional de la Empresa.

Costo: Esta actividad no tiene costo ya que la parametrización puede realizarse directamente en el sistema comercial de la Empresa por el Jefe de Cobranzas y no requiere recursos adicionales.

**2. Realizar campañas de socialización.-** Una vez finalizada la etapa de diseño, se debe realizar campañas de socialización a través de los siguientes medios:

- Redes sociales: Se utilizarán las redes electrónicas como Facebook e Instagram de la Empresa “Inter” para socializar la campaña.

- Entrega de volantes: Se elaborarán volantes informativas para repartirlas junto con la factura, se plantea la siguiente:



**Figura 7:** Diseño de volante de campaña  
**Fuente:** "Elaboración propia"  
**Elaborado por:** José Padilla

Cabe indicar que la volante podrá ser utilizada para las publicaciones de las redes sociales.

Costo: Se estima elaborar 25.000 volantes que tendrán un costo de al por mayor de \$ 0,012 la unidad, es decir que el gasto total por la elaboración de las volantes sería de \$300.00, las mismas que serán entregas con el mismo personal que realiza la facturación en sitio, por lo que no se generará otro gasto por algún recurso adicional.

3. **Realizar visitas de cobro personalizadas.**- Para impulsar el piloto del convenio de condonación gradual, se realizarán visitas de cobro con propuestas personalizadas para realizar convenios en sitio.

Ésta actividad se planea realizar con 4 cuadrillas de terreno del Área de Cobranzas, las mismas serán capacitadas con las condiciones del nuevo convenio de pago de condonación gradual.

Cabe indicar que cada cuadrilla está conformada por 2 personas y se estima que cada cuadrilla realice un promedio de 60 visitas diarias (alrededor de 5 minutos por visita).

Costo: Como las cuadrillas pertenecen al Área de Cobranzas para realizar gestiones de cobro, no requerirán recursos adicionales.

**Costo total del plan de mejoras = \$ 300.00**

**Proyección de recuperación de cartera con el plan de mejoras:**

El monto de cartera que se espera gestionar con el piloto de condonación es de \$14'042.364,20 que corresponde al saldo de cartera de los 18.472 clientes que adeudan más de 2 facturas, y que según la encuesta realizada aplicarían a esta propuesta el 79,26%, equivalentes a \$11.129.320,56 de cartera, aproximadamente.

Las cifras proyectadas para recuperación y con injerencia al gasto de la empresa Inter se reflejan a continuación:

79,26% de clientes que aplicarían a nuevo convenio	11.129.320,56
10,00% de cuota inicial - Flujo a ingresar en último trimestre	<u>1.112.932,06</u>
69,26% de saldo en convenio a 48 meses	10.016.388,50
34,63% de cartera estimada a recuperar en 24 meses	5.008.194,25
34,63% de cartera por asumir Inter	5.008.194,25
<b>Resumen</b>	
Cartera estimada a recuperar (10% + 34.63%)	6.121.126,31
Cartera estimada por asumir al gasto de Inter	<u>5.008.194,25</u>
	11.129.320,56

## CRONOGRAMA

A continuación, se presenta el cronograma de actividades que se deberán llevar a cabo para cumplir con el plan de mejoras:

**Cuadro 12:** Cronograma de actividades del plan de mejoras:

N°	Actividades	Año 2020											
		OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Diseñar un plan de convenio de pago especial con una cuota inicial del 10% y el saldo diferido hasta 48 meses con cuotas gratis por cumplimiento.												
2	Realizar campañas de socialización mediante el uso de redes sociales y ferias comunitarias para dar a conocer la propuesta a los usuarios.												
3	Realizar visitas de cobro personalizadas para realizar negociaciones con los usuarios con cartera morosa.												

Fuente: “Plan de mejoras”

Elaborado por: José Padilla

## CONCLUSIONES

- La empresa “Inter” tiene un Departamento de Cobranzas que realiza gestiones de cobro que no son suficientes para garantizar la recuperación de la cartera vencida, pese a que se recurre a la suspensión del servicio, estas medidas no son suficientes.
- La empresa “Inter no cuenta con el diseño de un convenio de pago flexible requerido por clientes de escasos recursos debido a que según las políticas de convenio de la Empresa, para poder realizar un convenio de pago se requiere como pago mínimo de cuota inicial el 30% del valor total de la deuda cuyo saldo a financiar sólo puede ser a un máximo de 36 cuotas, propuesta que para los sectores marginales, no es muy accesible.
- La empresa “Inter” no ofrece beneficios adicionales a los clientes que tienen predisposición de pagar o que hacen el esfuerzo de realizar un convenio de pago, manteniendo estrictas políticas de cobro, lo que genera que los clientes cometan infracciones por reconexiones ilegales debido a la necesidad del líquido vital. Esta situación obliga a realizar un nuevo planteamiento de pago con incentivos, que permita a los usuarios un fácil acceso.

## RECOMENDACIONES

- La empresa “Inter” debe considerar implementar beneficios de condonación de cuotas como incentivo de pago a los clientes de acuerdo con la propuesta de mejoras planteada en esta investigación; la que fomentará el incremento de la cultura de pago mediante una estrategia de “ganar-ganar”, ya que esto permitirá no sólo recuperar los valores pendientes, sino también, los clientes recuperarán la relación comercial con la Empresa y obtendrán de manera regular el servicio de agua potable.
- Al implementar esta propuesta, la empresa “Inter” deberá actualizar sus políticas de cobranzas para incluir la nueva opción de pago que beneficia a los clientes morosos de la ciudad de Guayaquil.
- La propuesta planteada se aplicará como plan piloto al sector sur de la ciudad de Guayaquil, el que luego de un año de implementado, deberá ser evaluado en sus resultados y de ser éstos positivos, se considerará replicarlo a los demás sectores que presenten las mismas circunstancias de cartera vencida.



## BIBLIOGRAFÍA

- ABOGADOS, G. (s.f.). *GARÓN ABOGADOS*. Obtenido de GARÓN ABOGADOS:  
<https://www.garonabogados.es/condonar-deudas-bancaria-entre-particulares-insolvencia/>
- Abogados.com. (31 de Mayo de 2017). *MisAbogados.com*. Obtenido de MisAbogados.com: <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera>
- Barboza, F. (12 de Abril de 2019). *Inconcert*. Obtenido de Inconcert:  
<https://blog.inconcertcc.com/estrategias-de-cobranza/>
- Brachfield, P. (24 de Mayo de 2013). *Brachfield Credit Risk & Consultants*. Obtenido de Brachfield Credit Risk & Consultants:  
<https://perebrachfield.com/blog/morosidad/una-breve-vision-historica-de-la-morosidad/>
- Brady, N. (1982). *monografias.com*. Obtenido de monografias.com:  
<https://www.monografias.com/trabajos6/brady/brady.shtml>
- Cabrera, J. (Mayo de 2016). *Plataforma Digital de Derecho, Ciencias Sociales y Humanidades*. Obtenido de Plataforma Digital de Derecho, Ciencias Sociales y Humanidades: <https://leyderecho.org/cartera-vencida/>
- Castro, A. M. (2014). *CRÉDITO Y COBRANZA*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Chóez Parrales, S. (2020). *Tecnóloga Superior en Contabilidad y Auditoría - CPA. Análisis de la recuperación de la cartera vencida y su incidencia en los resultados económicos*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil.
- ConceptosJurídicos.com*. (Enero de 2015). Obtenido de ConceptosJurídicos.com:  
<https://www.conceptosjuridicos.com/ley-de-segunda-oportunidad/>
- Consejo de Redacción de Siigo. (17 de septiembre de 2019). *Siigo*. Obtenido de Siigo :  
<https://www.siigo.com/blog/rotacion-de-cartera/>
- Constitución. (2008). *Constitución Nacional del Ecuador*. ECUADOR.
- Debitoor*. (s.f.). Obtenido de Debitoor: <https://debitoor.es/glosario/definicion-de-nota-de-credito>
- DEFINICIÓN. (13 de Diciembre de 2015). *DEFINICIÓN MX*. Obtenido de DEFINICIÓN NMX:  
<https://definicion.mx/proceso/>
- Díaz, V. (2006). *Metodología de la investigación*. Rill editores.

- EMAPAG, EP. (22 de AGOSTO de 2018). *INTERAGUA.COM.EC*. Obtenido de INTERAGUA.COM.EC: [https://www.interagua.com.ec/sites/default/files/portal-de-transparencia/reglamento-servicios/r.o.\\_edicion\\_especial\\_no.\\_522.-\\_22-08-2018.pdf](https://www.interagua.com.ec/sites/default/files/portal-de-transparencia/reglamento-servicios/r.o._edicion_especial_no._522.-_22-08-2018.pdf)
- Estadística, M. (2017). *Enciclopedia Económica*. Obtenido de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/muestra-estadistica/>
- Ferrer, J. (2 de mayo de 2010). *Conceptos basicos de metodología de la investigación*. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>
- Finanzas Definiciones. (Mayo de 2014). *Plataforma Digital de Derecho, Ciencias Sociales y Humanidades*. Obtenido de Plataforma Digital de Derecho, Ciencias Sociales y Humanidades: <https://leyderecho.org/cartera-vigente/>
- Finanzas Personales. (28 de Junio de 2011). *Finanzas personales*. Obtenido de Finanzas personales: <https://www.finanzaspersonales.co/diccionario/termino/antigedad-de-cuentas-por-cobrar/40337>
- Glascó, F. d. (1988). *Las presunciones de condonación*.
- Gonzalez, R. (s.f.). *MONOGRAFIAS.COM*. Obtenido de MONOGRAFIAS.COM: <https://www.monografias.com/trabajos96/el-proceso-investigacion-cientifica/el-proceso-investigacion-cientifica.shtml>
- Hernández Sampier, R. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta. edición*. Bogotá: McGrawHill.
- Hernández Sampier, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación 5ta. edición*. Mexico: McGrawHill.
- Horne, J. C. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Prentice Hall.
- Jurídica, E. (04 de 2016). *Enciclopedia Jurídica Online*. Obtenido de Enciclopedia Jurídica Online: <https://diccionario.leyderecho.org/cartera-vigente/>
- Jurídica, E. (03 de 2017). *Enciclopedia Jurídica Online*. Obtenido de Enciclopedia Jurídica Online: <https://diccionario.leyderecho.org/cartera-vencida/>
- Lema Yagloa, F. H. (2018). *Tecnólogo en Administración de Empresas. Propuesta modelo gestión de cobranzas en recuperación de cartera vencida de Cooperativa Ahorro y Crédito "Sol de los Andes" Ltda*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*.

- Leyva, A. (25 de Abril de 2017). *Prezi*. Obtenido de Prezi:  
<https://prezi.com/xvg4gc0mloge/antiguedad-de-saldos/#:~:text=AN%C3%81LISIS%20POR%20ANTIG%C3%9CEDAD%20DE%20SALDOS.&text=Es%20un%20An%C3%A1lisis%20de%20los,vencidos%20y%20de%20dudosa%20recuperaci%C3%B3n.>
- López, B. S. (24 de Marzo de 2017). *ABCFinanzas.com*. Obtenido de ABCFinanzas.com:  
<https://www.abcfinanze.com/administracion-financiera/que-es-administracion-financiera>
- López, J. F. (9 de Octubre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>
- López, R. (26 de Agosto de 2011). *BLOG YO SOY ROIVER*. Obtenido de BLOR YO SOY ROIVER: <https://soyroiver.wordpress.com/2011/08/26/la-importancia-de-la-administracion-financiera/>
- Matias, R. (6 de marzo de 2018). *Web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/metodologia-de-la-investigacion/>
- MORALES CASTRO, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- NUXIBA. (2017). *COBRANZA. ¿Cómo ha ido evolucionando el trato al deudor a través del tiempo?*
- Olivares, D. (13 de Febrero de 2019). *MuyPymes*. Obtenido de MuyPymes:  
<https://www.muypymes.com/2019/02/13/como-calculas-rotaciones-de-cuentas-por-cobrar>
- Orjuela, M. (17 de ABRIL de 2013). *CLUB ENSAYOS*. Obtenido de CLUB ENSAYOS:  
<https://www.clubensayos.com/Negocios/Consecuencias-De-La-Cartera-Moroosa/683567.html>
- Parrales Choez, L. N. (2017). *Tecnóloga Superior en Contabilidad y Auditoría - CPA. Propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A.* Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, Guayaquil.
- Riquelme, M. (8 de Julio de 2019). *WEB y Empresas*. Obtenido de WEB y Empresas:  
<https://www.webyempresas.com/administracion-financiera/>
- Sevilla, A. (27 de Febrero de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/condonacion-de-la-deuda.html>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Ucha, F. (Abril de 2010). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC:  
<https://www.definicionabc.com/general/recuperacion.php>

Westreicher, G. (23 de Febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/encuesta.html>

**ANEXOS**

## Anexo 1

### Modelo de encuesta

<b>Encuesta sobre el pago del servicio de Agua Potable</b>
<p>1.- ¿Piensa usted que el agua potable es un servicio básico necesario para sobrevivir?</p> <p><input type="radio"/> SI</p> <p><input type="radio"/> NO</p>
<p>2.- ¿Está de acuerdo que siendo el agua un recurso natural, éste debe tener un costo por su potabilización?</p> <p><input type="radio"/> SI</p> <p><input type="radio"/> NO</p>
<p>3.- ¿Sabía usted que le pueden suspender el servicio de agua potable si no paga su factura a tiempo?</p> <p><input type="radio"/> SI</p> <p><input type="radio"/> NO</p>
<p>4.- En caso de tener facturas impagas, ¿cuál de las siguientes opciones le gustaría que la Empresa que provee el servicio de agua potable le ofrezca para regularizar su deuda?</p> <p><input type="radio"/> Convenio de pago con una cuota inicial del 30% y el saldo a 12 meses</p> <p><input type="radio"/> Convenio de pago con una cuota inicial del 30% y el saldo a 24 meses</p> <p><input type="radio"/> Convenio de pago con una cuota inicial del 30% y el saldo a 36 meses</p> <p><input type="radio"/> Convenio de pago con una cuota inicial del 10% y el saldo diferido hasta 48 meses con cuotas gratis por cumplimiento.</p>

## Anexo 2

### Formato de convenio de pago de propuesta



Convenio XXXXX

Fecha DD/MM/AAA

En la ciudad de Guayaquil, el DD/MM/AAAA, intervienen: por una parte la compañía "Inter", legalmente representada por su DIRECTOR COMERCIAL, XXXXXX, a quien en adelante se podrá llamar simplemente "Inter" y por otra parte XXXX con C.C. N°. XXXXXXXXXX en calidad de Beneficiario de los Servicios de "Inter" por sus propios derechos, identificado en los registros de "Inter" con el contrato N° XXXXXX del ciclo XX, a nombre de XXXXXX, a quien en adelante se podrá llamar EL CLIENTE; las partes de manera libre y voluntariamente convienen en celebrar el presente Convenio de Pago al tenor de las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: ANTECEDENTES.-** EL CLIENTE, en su calidad de usuario del servicio de Agua Potable y Alcantarillado brindado por la Compañía "Inter", se encuentra en mora con la Empresa, por el pago de XX meses de deuda, equivalentes a US\$XXX.XX, razón por la cual EL CLIENTE, comprometiéndose a efectuar el pago de una cuota inicial del 10% del total de su deuda, por el valor de \$XXX, solicita el respectivo Convenio de Pago para efectos de cancelar su deuda con "INTER". Al momento de suscribir este convenio el cliente acepta la legitimidad de los valores adeudados objeto de este convenio.

**SEGUNDA: OBJETO.-** Con los antecedentes expuestos EL CLIENTE se compromete para con "Inter", a efectuar los pagos según se establece en el presente convenio, a su vez "Inter" se compromete a reconectar el servicio una vez realizado el pago de la cuota inicial en el plazo de 48 horas.

**TERCERA: MONTO Y PLAZO DEL CONVENIO DE PAGO.-** EL CLIENTE se obliga a cancelar el valor de US\$XXX.XX, los cuales serán pagaderos en 48 meses con cuotas previamente establecidas, las mismas que serán detalladas en su factura mensual de consumo y cuyo interés será calculado de acuerdo a la Tasa de interés legal vigente a la fecha de suscripción del mismo, conforme a la normativa del Banco Central del Ecuador. El valor de cada cuota será \$XX.XX.

**CUARTA: FORMA Y LUGAR DE PAGO.-** EL CLIENTE se obliga a cancelar cada cuota de contado a cuenta de “Inter” en las instituciones financieras autorizadas por la empresa.

**QUINTA: VALIDEZ DEL CONTRATO.-** EL CLIENTE se obliga a mantenerse al día en el pago de los consumos de agua potable y alcantarillado sanitario, correspondiente al mes siguiente a aquella considerada como corte para la emisión del presente convenio de pago, es decir a partir del mes de XXXX DEL 2020.

**SEXTA: TERMINACIÓN DEL CONTRATO.-** El contrato termina:

- a) Por incumplimiento de las obligaciones contractuales
- b) Por mutuo acuerdo de las partes
- c) Por declaración unilateral de “Inter” en caso de incumplimiento del Cliente
- d) Por quiebra o disolución del Cliente
- e) Por incumplimiento en el pago de una cuota

En definitiva, si el contrato llegase a terminar por cualquiera de estas causales anteriormente mencionadas, es decir si el cliente incumpliera cualquiera de las obligaciones establecidas anteriormente, “Inter” se encuentra facultada a realizar el corte del servicio.

**SEPTIMA: SOLUCION DE CONTROVERSIAS:** Cualquier controversia o diferencia que surja o se relacionen con la interpretación, ejecución o cualquier otro aspecto de este contrato, será sometida y resuelta mediante el procedimiento de arbitraje, por un solo árbitro, de acuerdo a la Ley de la materia y al reglamento de la cámara de comercio de Guayaquil. El procedimiento se realizará en la ciudad de Guayaquil. Las partes se obligan a acatar el laudo que se expida, renunciando en forma expresa a la vía judicial.

**OCTAVA: NULIDAD:** La nulidad de cualquiera de las cláusulas del contrato no afectará la validez de este contrato en su totalidad, sino que afectará únicamente a la cláusula que adolezca del vicio, en cuyo caso las partes se obligan a sustituirlas por otra válida que conserve en la mayor medida posible el espíritu de la disposición nula.

**NOVENA: TRANSFERENCIA DE DERECHOS:** Las partes expresamente acuerdan que los derechos y obligaciones de “Inter” en este contrato podrán ser transferidos a favor de la EMAPAG-EP (Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Guayaquil) o de cualquier otra concesionaria o prestadora de servicios, en cuyo caso de terminación anticipada del Contrato de Concesión de Agua Potable y Saneamiento de Guayaquil



suscrito entre la EMAPAG-EP e “Inter”, a fin de asegurar la continuidad del servicio.

**DECIMA:** Para todos los efectos del presente contrato, se tendrá como domicilio de las partes la ciudad de Guayaquil.

**DECIMA PRIMERA:** El Sr(a) XXXXXX por medio de este convenio se obliga para con “Inter” a cancelar los consumos adeudados desde XXXX hasta XXXX 2020 correspondiente al contrato No. XXXXXX perteneciente a XXXXXX y acepta la responsabilidad de la deuda en mención firmando el presente convenio, convirtiéndose en el responsable de la deuda por todos los efectos legales.

**CLAUSULA ESPECIAL:** Este contrato únicamente surte efecto y tendrá validez, si el cliente cancela en el plazo de 48 horas la cuota inicial que consiste en US\$ XXX, de no darse el caso, este convenio no tendrá legalidad alguna y se convertirá en un instrumento nulo. Adicional EL CLIENTE se beneficiará de una condonación parcial de la deuda sujeta al cumplimiento del pago de la factura de consumo actual más la cuota en convenio, el beneficio será equivalente al valor de una cuota de convenio.

---

XXXXXX  
Director Comercial  
“Inter”  
R.U.C. XXXXXXXXXXXXX

---

XXXXXX  
Persona autorizada  
C.C./RUC/PAS  
XXXXXXXXXX