

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ  
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN  
LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN  
CHONE PERIODO 2021-2022**

**AUTORES:**

**JEFFERSON JOHAN ALCÍVAR PRECIADO  
CORAIMA VANESSA RIVERO FRANCO**

**TUTORA:**

**ING. EVELINA INTRIAGO CUSME, MGS**

**CALCETA, JULIO DE 2024**

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, JEFFERSON JOHAN ALCÍVAR PRECIADO, con cédula de ciudadanía 1314792084, y CORAIMA VANESSA RIVERO FRANCO, con cédula de ciudadanía 1313111237, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE PERIODO 2021-2022, es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.

---

**JEFFERSON JOHAN ALCÍVAR PRECIADO**

**CC:1314792084**

---

**CORAIMA VANESSA RIVERO FRANCO**

**CC: 1313111237**

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

JEFFERSON JOHAN ALCÍVAR PRECIADO, con cédula de ciudadanía N.º 1314792084, y CORAIMA VANESSA RIVERO FRANCO con cédula de ciudadanía N.º 1313111237, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE PERIODO 2021-2022, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



---

**JEFFERSON JOHAN ALCÍVAR PRECIADO**

**CC:1314792084**



---

**CORAIMA VANESSA RIVERO FRANCO**

**CC: 1313111237**

## **CERTIFICACIÓN DE TUTOR**

ING. EVELINA INTRIAGO CUSME, certifica haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular titulado: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE PERIODO 2021-2022, que ha sido desarrollado por JEFFERSON JOHAN ALCÍVAR PRECIADO y CORAIMA VANESSA RIVERO FRANCO, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. EVELINA INTRIAGO CUSME, MGS**

**CC: 1309724712**

**TUTORA**

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos integrantes del Tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE PERIODO 2021-2022**, que ha sido desarrollado por **JEFFERSON JOHAN ALCÍVAR PRECIADO y CORAIMA VANESSA RIVERO FRANCO**, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

**ING. MARYS BEATRIZ IRIARTE VERA**

**CC: 1310626104**

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

---

**ING. ENRRY JOSÉ COX FIGUEROA**

**CC: 1309488086**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

**EC. ERNESTO MIGUEL GUEVARA CUBILLAS**

**CC: 1310179328**

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que nos dio la oportunidad de crecer como seres humanos a través de una educación superior de calidad y en la cual hemos forjado nuestros conocimientos profesionales día a día,

A Dios por darnos la fortaleza y la capacidad para desarrollar exitosamente toda nuestra carrera universitaria, especialmente el cumplimiento de este trabajo de titulación.

A nuestros padres y familiares por ser un apoyo fundamental en este proceso y

A nuestra tutora por su paciencia y constancia en el desarrollo de este trabajo de titulación

**JEFFERSON ALCÍVAR PRECIADO**

**CORAIMA VANESSA RIVERO FRANCO**

## DEDICATORIA

A Dios por la oportunidad de vivir y cumplir esta meta.

A mi abuelita Ramona García Zambrano por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de esta etapa de mi vida y por darme la oportunidad de continuar con mis estudios.

A mi abuela María Apolonia Mendoza, por motivarme a seguir adelante y por siempre querer lo mejor para mí, la quiero mucho.

A mis padres Gissela y Jefferson por la vida y aunque no estén físicamente conmigo con su bendición me enseñaron a afrontar las dificultades de la vida.

A mi hermana y mi sobrina por ser una de las razones que me motivaron a esforzarme día a día hasta lograr conseguir mi título profesional y

A mis demás familiares y amigos que día a día observaron mi esfuerzo para conseguir este logro, gracias por creer en mí, les dije que lo lograría.

**JEFFERSON ALCÍVAR PRECIADO**

## **DEDICATORIA**

A Dios por la oportunidad de cumplir con mis objetivos.

A mis padres, especialmente a mi madre por ser mi motivo a seguir, por brindarme su amor, confianza y motivación para ser una mejor persona.

A mi abuela Bella por nunca abandonarme y darme su amor y apoyo incondicional y siempre estar para mí.

A mi hermano Alexander por ser mi apoyo constante y motivación.

A mi familia en general por haberme apoyado y motivado siempre.

**CORAIMA VANESSA RIVERO FRANCO**

## CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN .....	iii
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
DEDICATORIA .....	viii
CONTENIDO GENERAL .....	ix
CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS Y FÓRMULAS .....	xiii
CONTENIDO DE TABLAS .....	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xiv
CONTENIDO DE FÓRMULAS .....	xiv
RESUMEN.....	xv
PALABRAS CLAVES.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
KEY WORDS .....	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	1
1.2. JUSTIFICACIÓN .....	3

1.3. OBJETIVOS .....	5
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	5
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICO.....	5
1.4. IDEA A DEFENDER .....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. GESTIÓN DE COBRANZA.....	7
2.1.2. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA .....	8
2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA .....	8
2.1.4. ESTRATEGIAS PARA EFECTIVIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA ...	9
2.1.5. ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA .....	10
2.1.6. INDICADORES PARA MEDIR LA GESTIÓN DE COBRANZA .....	11
2.2. EFICIENCIA .....	12
2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA EFICIENCIA .....	13
2.2.2. IMPORTANCIA DE LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA.....	14
2.2.3. EFICIENCIA EN LA EMPRESA PÚBLICA .....	14
2.3. GOOGLE FORMS .....	15
2.4. ESCALA DE LIKERT .....	16
2.5. AGUAS EL CHUNO .....	16
2.5.1. RESEÑA.....	16
2.5.2. MISIÓN .....	17
2.5.3. VISIÓN .....	17

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO .....	19
3.1. UBICACIÓN.....	19
3.2. DURACIÓN .....	20
3.3. MÉTODOS.....	20
3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO .....	20
3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO .....	21
3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO .....	21
3.3.4. MÉTODO SINTÉTICO .....	21
3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	21
3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	22
3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	22
3.4.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA .....	22
3.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	23
3.5.1. ENCUESTA .....	23
3.5.2. ENTREVISTA .....	24
3.5.3. HERRAMIENTAS .....	24
3.6. VARIABLES DE ESTUDIO .....	24
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	25
3.7.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	25
3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	26

3.8.1. FASE 1: IDENTIFICAR EL ÍNDICE DE DEUDA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE.....	26
3.8.2. FASE 2: DETERMINAR EL IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO” DEL CANTÓN CHONE. ....	26
3.8.3. FASE 3: PRESENTAR UN PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE “AGUAS EL CHUNO” ....	27
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	28
4.1. IDENTIFICAR EL ÍNDICE DE DEUDA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE. ....	28
4.2. DETERMINAR EL IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO” DEL CANTÓN CHONE. ....	30
4.3. PRESENTAR UN PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE AGUAS EL CHUNO.....	45
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	52
ANEXOS.....	56

## CONTENIDO DE TABLAS, FIGURAS Y FÓRMULAS

### CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 4.1.</b> Rangos de valores a recaudar .....	29
<b>Tabla 4.2.</b> Género.....	30
<b>Tabla 4.3.</b> Edad.....	31
<b>Tabla 4.4.</b> Instrucción.....	32
<b>Tabla 4.5.</b> Dependencia de la cobranza .....	33
<b>Tabla 4.6.</b> Divulgación de las formas de pagar deudas .....	34
<b>Tabla 4.7.</b> Facilidades para cobrar deudas .....	35
<b>Tabla 4.8.</b> Obtención de los servicios .....	36
<b>Tabla 4.9.</b> Calidad de los servicios.....	37
<b>Tabla 4.10.</b> Acceso a los servicios .....	38
<b>Tabla 4.11.</b> problemas para acceder a los servicios .....	39
<b>Tabla 4.12.</b> Comunicación de las deudas pendientes.....	40
<b>Tabla 4.13.</b> Facilidades de pago .....	41
<b>Tabla 4.14.</b> Problemas para pagar deudas .....	42
<b>Tabla 4.15.</b> Recursos .....	46
<b>Tabla 4.16.</b> Acciones.....	46
<b>Tabla 4.17.</b> Matriz del plan de mejora .....	47

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 2.1.</b> Hilo conductor de la Investigación .....	6
<b>Figura 2.2.</b> Organigrama institucional de Aguas El Chuno EP .....	18
<b>Figura 3.1.</b> Ubicación de la empresa “Aguas El Chuno” .....	19

## CONTENIDO DE FÓRMULAS

<b>Fórmula 1</b> .....	42
------------------------	----

## **RESUMEN**

El presente trabajo de integración curricular tuvo por objetivo general analizar la gestión de cobranza y su incidencia en la eficiencia para la recuperación de cartera vencida en la empresa “Aguas El Chuno”, cantón Chone, período 2021-2022, para su consecución se emplearon los métodos inductivo, deductivo y analítico, además se utilizaron las técnicas de la entrevista y la encuesta en formato de escala de Likert para obtener información directamente desde los involucrados en este estudio, todo esto respaldado por la utilización de la investigación de tipo bibliográfica y de campo. Los resultados obtenidos indican que, el índice de la cartera vencida de la entidad alcanza los \$4000000 y existen diversos usuarios que tienen deudas pendientes con esta organización, debido a las políticas de la organización de la confidencialidad de sus estados financieros la presente investigación presenta una pequeña población de deudores con el objetivo de dar conocer la existencia de valores pendientes, así mismo, se demuestra que existen deficiencias en este proceso debido a que la mayoría de la población tiene problemas para acceder a los servicios de esta institución, además existe desconocimiento sobre los medios que se encuentran a disposición de la ciudadanía para cancelar sus deudas, también sobre las facilidades de pago que se ofrecen a los usuarios. Con estos problemas identificados se elabora una propuesta de plan de mejora.

## **PALABRAS CLAVE**

Plan de mejora, gestión de cobranza, eficiencia, recuperación de cartera.

## **ABSTRACT**

The general objective of this curricular integration work was to analyze collection management and its impact on efficiency for the recovery of overdue loans in the company "Aguas El Chuno", Chone canton, period 2021-2022, to achieve it the following methods were used: inductive, deductive and analytical methods, in addition, interview and survey techniques in Likert scale format were used to obtain information directly from those involved in this study, all of this supported by the use of bibliographic and field research. . The results obtained indicate that the entity's overdue portfolio index reaches \$4000000 and there are various users who have outstanding debts with this organization, due to the organization's policies on the confidentiality of its financial statements, the present investigation presents a small population of debtors with the objective of making known the existence of pending values, likewise, it is shown that there are deficiencies in this process because the majority of the population has problems accessing the services of this institution, in addition there is ignorance about the means that are available to citizens to cancel their debts, also on the payment facilities offered to users. With these identified problems, a proposal for an improvement plan is prepared.

## **KEY WORDS**

Improvement plan, collection management, efficiency, portfolio recovery.

# **CAPÍTULO I. ANTECEDENTES**

## **1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Las organizaciones a nivel mundial están en un constante movimiento para adaptarse a las nuevas condiciones del contexto en el cual se desenvuelven, este entorno cada vez más competitivo produce en las empresas, la necesidad de mejorar sus procesos contables de forma que garanticen la mejora continua de sus sistemas de gestión de cobranza. El Art. 315 de la Constitución del Ecuador (2008) menciona: “El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas”. (p. 98)

En la misma Constitución del Ecuador (2008) en la Sección Primera Art. 12 menciona que: “El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de su uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.” (p. 29). Tomando como referencia la Constitución del Ecuador es necesario mencionar la importancia del acceso al servicio de agua potable, dado que como está estipulado es un derecho humano innegable.

Es por esa razón que los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) tienen varias competencias en beneficio de la colectividad como lo estipula la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 264 literal 4: “Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezcan la ley” (p. 86).

Con base a los artículos que se han presentado previamente de la Constitución de la República del Ecuador, los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen el derecho según el COOTAD (2010) Art. 57 literal j., que establece: “Aprobar la creación de empresas públicas o la participación en empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según exclusivamente pública y comunitaria de acuerdo a las disposiciones constitucionales y legales”.

A continuación, para lograr enfocar y entender las variables que ayudarán en el desarrollo de la investigación, se hace referencia a los distintos enfoques de los autores que dan a conocer su aporte en base a los estudios que han realizado y a la recopilación de información, que servirá como sustento teórico en esta investigación y permitirá abrir un hilo de conducción de la información.

Según Mercedes & Paola (2017) definen que las empresas deben establecer normas, procedimientos y políticas donde establezcan el servicio al usuario de manera amable y cordial; así mismo deben establecer un buen sistema de cobranzas, que implica desarrollar habilidades que ayuden en la prevención del índice de morosidad con la necesidad de recuperar las deudas que los clientes mantienen con la misma.

Por otra parte, Arcos (2017) concluyó que, se comprobó que el banco otorga créditos de acuerdo a cuatro destinos: Económicos, Consumo, Vivienda, Microcrédito Comercial, pero la mayor proporción corresponde al 69% de los créditos son destinados para el consumo; y donde el 92% de los clientes que fueron evaluados, mantienen más de una obligación fuera del Banco del Pichincha, endeudamiento externo con otras empresas; siendo una de las causas por las cuales se originan los sobreendeudamiento y posterior incumplimiento al pago de obligaciones.

Mientras tanto Haro (2018) considera que, lo importante es revisar las cuentas por cobrar en forma periódica para determinar si los procesos de pagos de los clientes han cambiado, analizando que las operaciones de créditos que se encuentran fuera de los límites de las políticas de la empresa. Por lo que consideró necesario que se implementen estrategias de pago, que sirvan como herramientas para impulsar a los clientes, al cumplimiento de sus deudas dentro de los plazos establecidos por la empresa, con el fin de mejorar la gestión de cobranza.

¿Cómo incide la gestión de la cobranza en la eficiencia de la empresa Aguas El Chuno, Cantón Chone, periodo 2021 – 2022?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

El sistema de cobranza siempre ha sido considerado como uno de los principales problemas que tienen las empresas públicas y hasta privadas, porque repercute directamente en la gestión administrativa, la misma que radica en el cumplimiento de sus objetivos, siendo necesario destacar que estos procesos se han constituido como un pilar fundamental para el desarrollo económico y social de la ciudad, provincia y el país en general.

La investigación está legalmente sustentada en las políticas que rigen dentro de la institución, que fue creada mediante Ordenanza Sustitutiva publicada en el Registro Oficial N. 50 de fecha jueves 8 de julio de 2010 por el Gobierno Municipal del Cantón Chone y que de conformidad a lo determinado en el Art. 1: “A partir del 1 de enero del 2013, la empresa “Aguas El Chuno” asumió la responsabilidad administrativa, financiera y operativa de todos los activos y pasivos que fueron asignados por SENAGUA” (p.1).

De acuerdo a la fundamentación social, el trabajo desarrollado servirá para que la sociedad del cantón Chone, tenga conocimiento de la importancia que representa estar al día en los pagos de los servicios que ofrece la empresa “Aguas El Chuno”, mejorando la calidad de vida de cada uno de los habitantes del cantón y manteniendo el abastecimiento constante del líquido vital a cada uno de los hogares de este cantón.

La razón económica, y por lo indicado previamente se establece que en el sistema de cobranza de la empresa Aguas El Chuno del cantón Chone, reposan los valores que no se han pagado totalmente a la institución dentro del plazo que se ha establecido por los servicios que ofrece, por lo que es necesario dar conocimiento a los usuarios, esto hace que la empresa presente falencias a nivel institucional y también no se puedan cumplir con los objetivos que se planifican en el plan operativo anual.

La investigación se realizará con el desarrollo de los contenidos relevantes en cuanto a la recuperación que se debe realizar en relación con la gestión de cobranzas, dado que esto servirá para mejorar su gestión administrativa de manera eficiente, siendo necesario planificar estrategias como alternativas de solución, que ayudarán a quienes de una u otra manera son afectados con esta problemática.

Los beneficiarios directos en la investigación a desarrollarse, serán los usuarios o ciudadanos del cantón Chone, quienes cuentan con el servicio de agua potable. Es necesario recalcar que las recaudaciones que realiza la empresa se convierten en un soporte financiero el cual se utiliza para poder mejorar la gestión de cobranza, la productividad institucional, el sistema de operación y el mantenimiento de la red urbana para la distribución del líquido vital.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la gestión de cobranza y su incidencia en la eficiencia para la recuperación de cartera vencida en la empresa “Aguas El Chuno”, cantón Chone, período 2021-2022.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICO**

- Identificar el índice de deuda en la gestión de cobranza en la empresa “Aguas El Chuno”, cantón Chone.
- Determinar el impacto de la cartera vencida en la eficiencia de la empresa “Aguas El Chuno” del cantón Chone.
- Presentar un plan de mejora de la gestión de cobranza de la empresa “Aguas El Chuno”, cantón Chone.

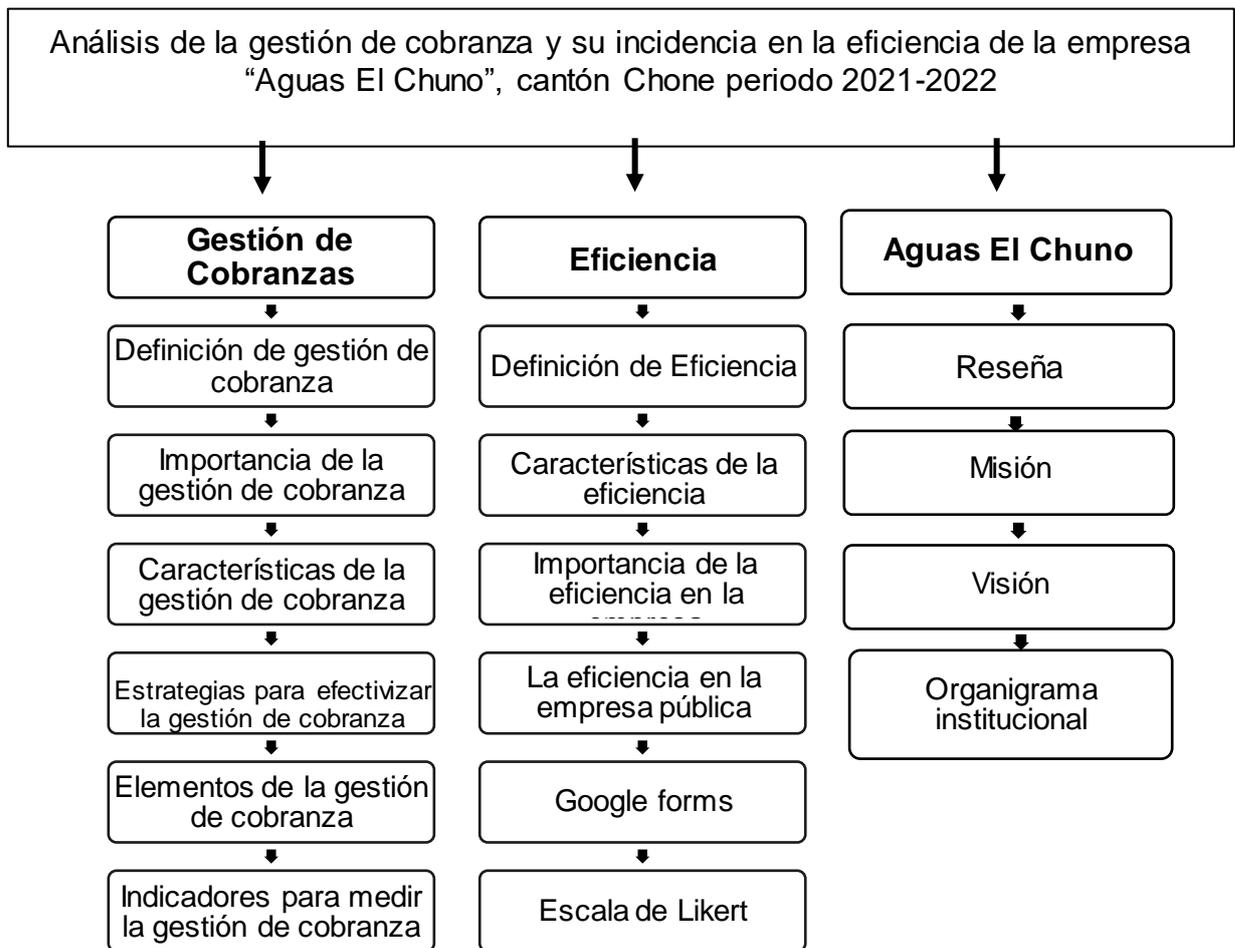
## **1.4. IDEA A DEFENDER**

La gestión de cobranza beneficiará a la eficiencia de la empresa “Aguas El Chuno”, cantón Chone, periodo 2021 - 2022.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Dentro de este capítulo se presentará el análisis de las variables que son parte de la investigación, para lograr dar una mejor apreciación y conocimiento de la investigación. Para esto se presenta el hilo conductor de la misma, establecido de la siguiente manera:

Figura 2.1. Hilo conductor de la Investigación



Fuente. Los autores

## 2.1. GESTIÓN DE COBRANZA

La Gestión de Cobranza es una actividad que tiene como finalidad principal establecer las relaciones comerciales con los clientes para que estos puedan actualizar su crédito y que requiere ciertos pasos y estrategias específicas; teniendo como objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de las empresas (Gitman Lawrence & Zutter Chard, 2018).

De la misma forma, la Gestión de Cobranzas implica desarrollar acciones y estrategias para lograr el cobro de deudas. La gestión eficaz de la cobranza debe tener en cuenta las conexiones, la comunicación y el entorno empresarial; ya que la información que generan estos aspectos debe ser bien gestionada y canalizada de manera rápida para garantizar la eficiencia en cualquier gestión que se realice. Por tal razón, la Gestión de Cobranzas se apoya en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que se aplicarán a los usuarios para lograr la recuperación de los créditos vencidos.

Todo proceso de Gestión de Cobranzas debe ser medido y controlado, por eso es clave usar reportes en tiempo real mostrando la evolución de los principales indicadores de cobranza. Como resultado, en base a estos indicadores, se puede ajustar la estrategia de gestión de cobranzas, ejecutando un plan de cobro y haciendo eficiente el trabajo del equipo de gestión de cobranzas. Este proceso incluye (Rocamundi, 2017):

- Definir, establecer e implementar políticas y procedimientos de cobranza.
- Coordinar y utilizar indicadores de gestión de cobranzas.
- Medir la gestión de cobranza con reportes de cobranza.
- Utilizar un proceso de flujo de trabajo de gestión de cobranza.

- Automatizar el proceso con un sistema de gestión de cobranza.

### **2.1.2. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA**

La cobranza es un importante servicio que da paso al mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de volver a prestar, siendo un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de cumplimiento de pago en los usuarios. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos (Cobranza, 2017).

Por otra parte, la cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que durante este proceso cuando la empresa recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso como las promociones, evaluación, aprobación y desembolso o seguimiento (Torres Huamán & Quiñónez Ordóñez, 2018).

La gestión de cobranza representa la herramienta importante dentro de la gestión financiera de toda empresa o institución, porque mejora el capital de trabajo y maximiza el valor empresarial, ya que tiene como objetivo, garantizar la finalización oportuna y completa del proceso, de acuerdo con el principio básico de que solo cuando el valor llega a caja se creará el crédito (Álvarez, 2019).

### **2.1.3. CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA**

La gestión de cobranza posee características esenciales que permiten su buen funcionamiento, una de ellas es la productividad, misma que consiste en convertir las cuentas por cobrar en activos circulantes lo más rápido posible y así evitar efectos negativos a nivel de los flujos de caja de las empresas. Y ante esto, se toma en consideración Beltrán (2018) señala que “la gestión de cobro se basa en la ejecución de una secuencia de pasos que permiten a la institución una serie de acciones que se aplican a los clientes para recuperar los créditos vencidos”. (p.14)

De la misma forma, este proceso necesita ser medido y controlado, teniendo en cuenta utilizar informes en tiempo real que muestran la evolución de las cifras claves recopiladas. Con base en estos indicadores, se puede ajustar la estrategia de gestión de cobranza, implementar un plan de cobranza y mejorar la eficiencia del equipo de gestión de cobranza. Algunas características que hay que tener en cuenta en el momento de proponer un sistema de gestión de cobranza son (Beltrán, 2018):

- Control de créditos y documentos vencidos.
- Generación de reportes con deudas y antigüedad de saldos.
- Monitoreo de pagos pendientes.
- Recordatorios automáticos de morosidad.
- Facilidad de uso.
- Integración con otros sistemas.
- Segmentación de la cartera de clientes.
- Función dentro del marco legal establecido.

#### **2.1.4. ESTRATEGIAS PARA EFECTIVIZAR LA GESTIÓN DE COBRANZA**

Para lograr la recuperación de las carteras vencidas de una empresa, los encargados deben iniciar la gestión de cobro desde el primer día después de la morosidad; para ello es necesario contactar con el usuario en un plazo razonable, para informarle sobre su situación de endeudamiento y ofrecerle determinadas opciones de normalización de la deuda. En algunos casos, el Gerente o Administrador de Cobro también se comunicará con los clientes recientes para recordarles los pagos correspondientes.

El proceso para efectivizar la gestión de cobranza requiere del uso de varias estrategias, las mismas que funcionan como conexión entre el usuario y la empresa agilizando los procesos de recaudación, además, para mantener una cobranza

efectiva es necesario la utilización de varios canales de comunicación, mediante los cuales se mantiene al usuario al conocimiento de la información correspondiente a sus pagos, es importante implementar nuevas estrategias que contribuyan al proceso de recaudación de tal manera que mejore la gestión de cobranza y la eficiencia de la empresa.

Además de mantener el orden y organizar la información del cliente, el encargado de cobranza debe tener un conocimiento profundo de ciertos aspectos básicos del negocio, como los productos y servicios que ofrece, los procesos comerciales, la información técnica utilizada para la gestión, alcances, etc. Toda esta riqueza de información permite a los gerentes estar mejor equipados para tratar con clientes morosos.

### **2.1.5. ELEMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA**

Dentro del proceso de cobranzas, sugerimos incluir elementos que deberían integrar un proceso de Gestión de Cobranzas, los mismos que ayudan a organizar las definiciones que luego van a ser utilizadas en el momento de definir o plantear un proceso de cobro, por lo que es recomendable analizar si se está considerando todos los datos en el sumario del cobro de la deuda. Entre estos elementos constan (Torres Huamán & Quiñónez Ordóñez, 2018):

- La utilización de políticas e indicadores de desempeño que son el marco a partir del cual se pueden definir las estrategias de cobranzas, pudiendo estandarizar procesos, medirlos y controlarlos para luego establecer formas de acción que sean predecibles, medibles y controlables.
- Por lo que, definir y establecer etapas o pasos mediante una estrategia de cobranza, permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que se aplicarán a los clientes para lograr el recuperar los créditos vencidos.

- Establecer y coordinar responsables y recursos que se van a utilizar en la gestión, determinando los controles, límites y que tendrían los analistas en la gestión y negociación con los clientes.

### 2.1.6. INDICADORES PARA MEDIR LA GESTIÓN DE COBRANZA

La información precisa siempre abre posibilidades, una de las cuales es la capacidad de tomar decisiones y actuar en el tiempo preciso; en el lugar de trabajo, esto se puede lograr mediante la gestión de cobranzas. Por eso los indicadores de gestión representan las herramientas para medir el comportamiento y el desempeño de un proceso para luego compararlos con niveles de referencia, es posible saber tempranamente si los resultados se están desviados.

En la gestión de cobranzas, los valores no solo reflejan qué tan bien se administra un negocio o una empresa, sino que también ayudan a identificar posibles áreas de mejora; siendo muy importante no ignorarlos para que se puedan calcular en tiempo real y sin dudar, porque si no están claros, la interpretación va a ser muy difícil, ya que de poco sirve si se requiere de días de trabajo para recolectar y procesar bien la información. Por lo tanto, lo primero a considerar en el momento de medir la eficiencia en las cobranzas, es contar con un sistema de información organizado, que permitan generar reportes o indicadores en tiempo real; siendo los principales indicadores en las cobranzas, los siguientes (Intiza, 2018):

- **Plazo Promedio de Cobranzas**, que es un indicador que mide el promedio de días que transcurren entre la fecha de emisión de las facturas y la fecha en que los clientes pagan. Además, está considerado como un indicador por excelencia de las cobranzas, a pesar de que no siempre puede ser medido porque no existe historial de pagos como ocurre en el caso de nuevos clientes, el indicador no puede calcularse. Pero es apto para empresas que cuentan con una base de clientes recurrentes y sólo una pequeña parte de ellos son nuevos clientes.

- **Antigüedad Promedio de la Deuda**, mide el promedio de días que han pasado desde la fecha de emisión de las facturas, ayudando a entender qué tan antigua es en promedio la deuda de los clientes. Es ideal para aquellas instituciones que le venden por única vez a sus clientes o aquellas que iniciaron operaciones recientes y no tienen suficiente cantidad de facturas que han sido pagadas por sus clientes.
- **Porcentaje de la Deuda Vencida**, mide el porcentaje de la deuda total de clientes que tienen su cartera vencida; ayudando a entender el margen para mejorar que hay en las cobranzas de la organización. Por decir, si es inferior al 3% el margen para mejorar es pequeño y será costoso lograr una mejora significativa, pero si es superior al 10% entonces el margen para mejorar puede ser importante y se podrían lograr mejoras significativas con poco esfuerzo. Por lo tanto, lo más recomendable en este indicador es mantenerlo por debajo del 5%.
- **Porcentaje de Clientes Gestionados**, ante los anteriores indicadores, es importante medir el porcentaje de usuarios o clientes con deuda vencida que han sido gestionados en los 30 días o menos, siendo necesario llevar registro de las gestiones que se están realizando con los clientes. En el mayor de los casos, lo más recomendable es que este indicador de clientes se encuentre por arriba del 75%.

## 2.2. EFICIENCIA

Según Cárdenas (2022) “La eficiencia es la capacidad que tiene una persona o un proceso para utilizar adecuadamente las herramientas con el fin de lograr los objetivos marcados; ejecuta solo las acciones necesarias” (p.1). Dicho de otro modo, para las empresas es la facultad para mejorar la utilización de recursos y maximizar los factores de producción. Desde la perspectiva económica, se compara el comportamiento productivo de las empresas de allí surge el concepto de eficiencia donde Ramírez et al., (2022) la define como “la facultad de producir la

máxima cantidad de productos con una cantidad mínima de insumos, siendo esta una variable determinante de la productividad" (p.190).

Por otro lado, Rojas et al., (2018) menciona que la eficiencia es la capacidad de disponer de recursos o capital humano para conseguir la meta planteada, además señala que es una expresión que mide la capacidad de actuación de un sistema con el propósito de cumplir los objetivos de la organización.

En relación a los conceptos sugeridos por los autores se entiende que, la eficiencia no es más que hacer las cosas correctamente, avanzando el trabajo de una forma más ágil con menos recursos y cumplir con grandes proyectos con un bajo presupuesto. Técnicamente, se es eficiente cuando no existen recursos sobrantes, un claro ejemplo es si en un despacho contable puede ofrecer el mismo nivel de servicio con un trabajador menos y empleando la misma cantidad de otros recursos, en definitiva, no estará siendo eficiente.

### **2.2.1. CARACTERÍSTICAS DE LA EFICIENCIA**

Cuando una empresa logra la eficiencia, su principal objetivo y prioridad debe ser sostenerse y seguir creciendo. Esto requerirá el compromiso de todas las partes y la formulación de estrategias que permitan un progreso continuo. (Work Meter, 2022). Entre las principales características de una empresa eficiente se encuentran las siguientes:

- Creación de valor y generación de riqueza.
- Definición clara de objetivos y adecuación de planes para garantizar su consecución.
- Forma sistemática de operar aplicada a procesos y sistemas, orientada a resultados positivos.

- Conocimiento y preocupación por satisfacer las necesidades, expectativas y deseos de sus clientes.
- Diseño de planes de desarrollo y mejora continua.
- Fomento de los programas de motivación laboral.
- Promoción del desarrollo profesional de los equipos de trabajo.

### **2.2.2. IMPORTANCIA DE LA EFICIENCIA EN LA EMPRESA**

Mejorar el desempeño de los empleados es uno de los desafíos más importantes que enfrentan las empresas, ya que significa satisfacer las demandas de los clientes en términos de calidad y servicio. La eficiencia es crucial para el éxito de cualquier negocio puesto que en cualquier organización se espera lograr las metas propuestas con el menor costo, el menor esfuerzo y el máximo rendimiento (Sandoval,2018).

Bajo este criterio, es necesario tener claro cuáles son los objetivos, puesto que para la empresa es fundamental que conozca el propósito, las funciones y los resultados que se esperan de esta forma es más fácil realizar acciones enfocadas en lograr los mismos. Uno de los secretos de la eficiencia es la organización, y para lograrlo es importante enumerar las actividades en curso en el orden de su ejecución y entrega.

### **2.2.3. EFICIENCIA EN LA EMPRESA PÚBLICA**

El primer desafío es la falta de motivación de los gerentes de las empresas públicas para actuar con eficacia. Por ejemplo, los gerentes de las empresas estatales rara vez fueron recompensados por aumentar los ingresos o utilizar el gasto de manera más eficiente; en cambio, cubrieron los costos de tales medidas, como negociaciones salariales más polémicas (Pineda, 2016).

Además, estos gerentes están sujetos a una supervisión más débil que las empresas privadas debido a un gobierno corporativo débil en las empresas públicas, como las juntas no profesionales o los comités administrativos. Otro factor que complica las cosas es que los gerentes de las empresas públicas tienen múltiples objetivos, a diferencia de sus contrapartes privadas, que generalmente solo buscan maximizar las ganancias mientras comprometen la responsabilidad. Si bien los retos de las empresas públicas son específicos a las realidades de cada país, existen medidas transversales a casi todas que incentivaría un desempeño más eficiente, estas son:

- Producir informes financieros oportunos y completos. Esto facilita el seguimiento y evaluación del desempeño por parte del gobierno central y la sociedad en su conjunto.
- Los directorios de las empresas públicas deben incluir profesionales bien preparados, con experiencia en el sector y deben incluir una proporción significativa de miembros independientes.
- Mejorar los controles e incentivos. Todas las soluciones requieren que los gobiernos centrales mejoren sus controles sobre el tamaño de la deuda y otros pasivos contingentes. Es decir, el gobierno central debe contar con mecanismos para minimizar los riesgos financieros que emanan. (Pineda, 2016).

### **2.3. GOOGLE FORMS**

Google pone a disposición de los usuarios varias herramientas, entre ellas la creación de formularios, que sirven como cuestionarios para evaluaciones o recolección de datos. “Los formularios de Google permiten planificar eventos, enviar encuestas, hacer preguntas a cierto público o recopilar otros tipos de información de forma fácil y eficiente” (López *et al.*, 2018, p. 90). Por su parte, Tormo (2018) destaca algunas características de esta herramienta son: ofrece un servicio gratuito a sus usuarios, su interfaz es sencilla e intuitiva, permite elaborar cuestionarios con

muchas opciones de preguntas, recoge información online, se diseña directamente en la web y es accesible para todos.

## **2.4. ESCALA DE LIKERT**

La escala de Likert fue creada por Rensis Likert, que se reconoce como un conjunto de ítems mostrados como afirmaciones, para que las personas se identifiquen con ellas de acuerdo a una escala (Ocampo, 2020). Por lo tanto, se emplea en la aplicación de encuestas o cuestionarios, que tiene como finalidad valorar la información recolectada. Para Hernández *et al.* (2018), esta escala solicita al sujeto externar sus reacciones seleccionando uno de los cinco puntos o categorías mostrados de la escala.

## **2.5. AGUAS EL CHUNO**

### **2.5.1. RESEÑA**

Aguas El Chuno se crea en el año 2014 con el objetivo de dotar a la ciudadanía chonense con el servicio de agua potable, de manera que el agua llegue a todos los sectores en los que se encuentre distribuida la red de pública de agua, permitiendo abastecer a las familias con el líquido vital para su posterior consumo, la planta de tratamiento, potabilización bombeo y abastecimiento de agua actualmente sigue encontrándose ubicada en las calles en la calle Ramos Iduarte diagonal al puente 7 de agosto.

Desde el año 2021 se realizó la construcción de una oficina principal cuyo objetivo sería la atención y la recaudación de las planillas generadas por el consumo del líquido vital, esta sede se encuentra ubicada en las calles Colón y Bolívar diagonal al Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Chone provincia de Manabí, en

la actualidad en la oficina principal se realizan los pagos mensuales por el concepto de consumo de agua potable, los usuarios pueden acercarse a cancelar una vez generada la planilla física de forma mensual. Hay que destacar que dentro de la oficina principal se encuentran estructurados los siguientes departamentos físicos:

- Dirección comercial
- Dirección administrativa financiera
- Dirección de producción, distribución y mantenimiento
- Recaudación
- Talento humano
- Coactiva

### **2.5.2. MISIÓN**

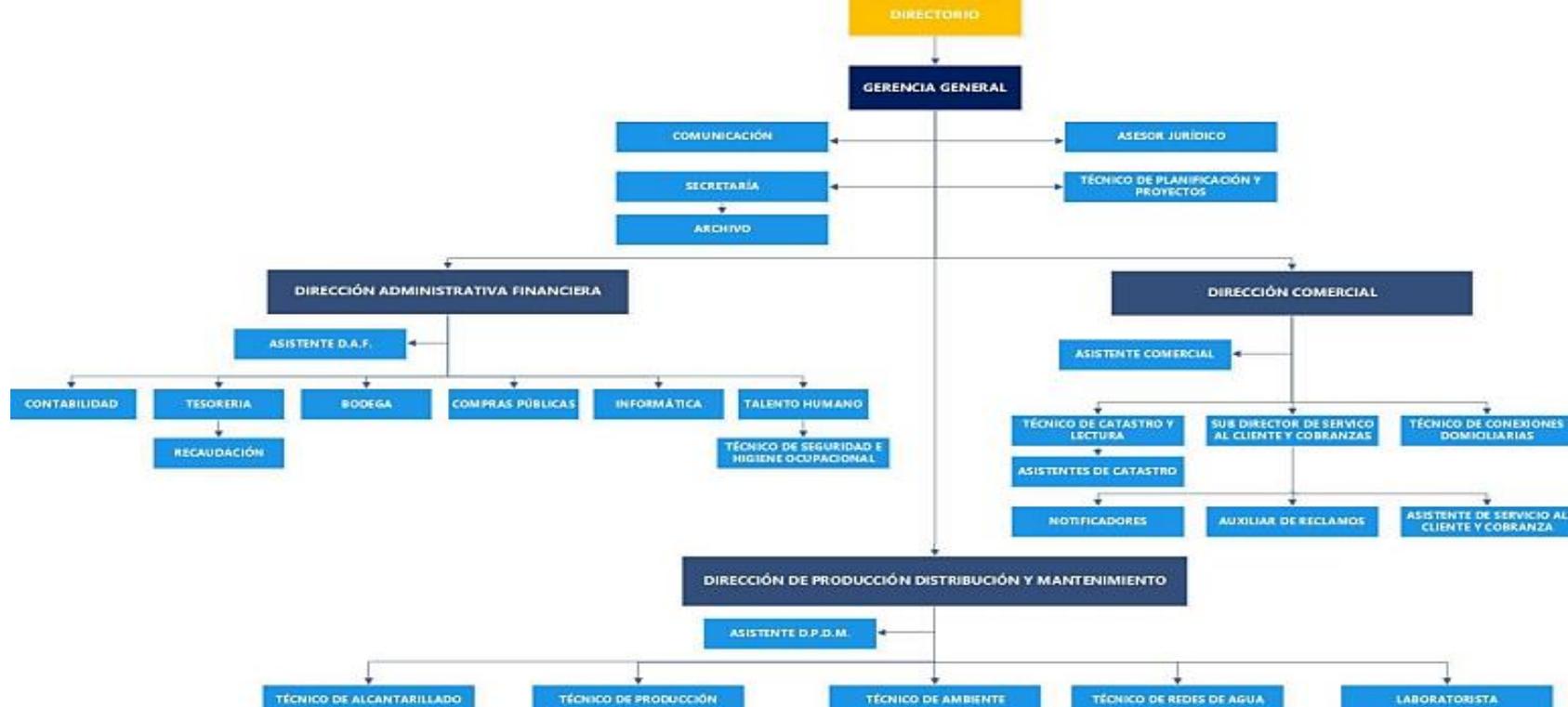
Dotar de un servicio de calidad de agua potable y alcantarillado con eficiencia, eficacia, seguridad, responsabilidad social y protección ambiental, contando con talento humano calificado que garantice la calidez, conservación y optimización de los servicios prestados en bienestar de los usuarios del cantón Chone.

### **2.5.3. VISIÓN**

Proveer de agua potable y alcantarillado al cantón Chone con calidad y eficiencia, proporcionar valor a la ciudadanía a través del uso responsable y transparente de los recursos públicos para distribuir cada día más y mejor agua, logrando elevar la calidad de vida de nuestros usuarios.

## 2.5.4. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Figura 2.2. Organigrama institucional de Aguas El Chuno EP



*Fuente.* Datos tomados de Aguas El Chuno

## CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

La presente investigación que está relacionada con la gestión de cobranza y su incidencia en la productividad de la empresa Aguas El Chuno se desarrolló en el cantón chone, además en este apartado se describe la ubicación, duración, los métodos, los tipos de investigación y las técnicas que se utilizaron para el cumplimiento y desarrollo de la investigación que se llevó a cabo.

### 3.1. UBICACIÓN

Esta investigación se desarrolló en la Empresa “Aguas El Chuno” del cantón Chone, cuyas oficinas se encuentran ubicadas en las calles Colón y Bolívar diagonal al Gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone y teniendo como segunda referencia de ubicación frente a la escuela Enrique Delgado Coppiano.

Figura 3.1. Ubicación de la empresa “Aguas El Chuno”



Fuente. Google maps.

## **3.2. DURACIÓN**

La investigación en cuestión se desarrolló a lo largo de un período estimado de seis meses desde su aprobación, abarcando los años 2021 y 2022. Durante este lapso, se ejecutaron todas las actividades planificadas en las diversas fases del proyecto, con el objetivo de alcanzar los objetivos propuestos.

## **3.3. MÉTODOS**

Los métodos de investigación representan el factor clave para la construcción de conocimientos válidos sobre fenómenos particulares, por lo que conocer en qué consisten, cuáles son sus características más relevantes y de qué depende la elección de uno u otro resulta fundamental para todo investigador; al mismo tiempo que éste tiene clara su orientación, sabe que cuenta con una determinada cantidad de métodos de los que puede disponer, pero también sabe que los resultados del uso de unos u otros o la combinación de varios, le llevarán a un resultado muy particular y no a otro. Por tal razón, dentro del desarrollo de la investigación, se utilizaron los siguientes métodos:

### **3.3.1. MÉTODO INDUCTIVO**

El método inductivo es definido por Puebla (2017) como “una forma de razonamiento en que la verdad de las premisas apoya la conclusión, pero no la garantizan.” (p.65). Es por esta razón, que mediante este método se logró obtener datos para analizar los hechos desde una perspectiva general a partir de casos particulares que son requeridos en la investigación y que sirvieron para su desarrollo cumpliendo con los objetivos planteados.

### **3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO**

La aplicación del método deductivo que según Newman (2018) consiste en desarrollar aplicaciones o consecuencias concretas. Por lo que este método sirvió para realizar el análisis de las variables de estudio, comprendiendo la situación real de la problemática y el abordaje de todo el tema, desde los principios generales y así poder definir las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

### **3.3.3. MÉTODO ANALÍTICO**

A través del método analítico se logró comprender las diferentes teorías a estudiar y de esta manera presentar el estudio de los resultados a partir de los diferentes instrumentos que se aplicaron en la investigación. Según Rusu (2018) este método es un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos, es decir, un todo lo descompone en pequeñas partes y por lo tanto va de lo general a lo específico.

### **3.3.4. MÉTODO SINTÉTICO**

El método sintético es el análisis de razonamiento que busca la manera de reconstruir un acontecimiento de manera resumida, valiéndose de los distintos elementos fundamentales que estarán presentes en el desarrollo de la investigación (Rusu, 2018). Mediante la aplicación de este método se logró obtener una comprensión más amplia del tema mediante la síntesis de los aspectos más importantes.

## **3.4. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos (Hernández, 2015). Por lo tanto, el estudio se centró en analizar la gestión de cobranza y su incidencia en la productividad de la empresa Aguas El

Chuno, durante el período 2021-2022. El objetivo fue abordar los problemas identificados durante la investigación de campo, bibliográfica y descriptiva.

### **3.4.1. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

La investigación bibliográfica es definida por Arias (2017) como un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico o virtual, la misma que permitió recabar la información más relevante de fuentes primarias y secundarias que permitirán el análisis de los temas y subtemas que componen el trabajo de investigación, y que ayudará a la investigadora para proponer las estrategias que ayudarán a elaborar un plan de mejora para de la gestión de cobranza de la empresa Aguas El Chuno. Estableciendo de esta manera que la investigación es realizada en base a la consulta de libros que brindarán la ayuda necesaria para recabar los datos que se necesitan.

### **3.4.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

De acuerdo a Méndez (2018) la investigación de campo es el proceso que permite obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan, sin manipular las variables, teniendo como característica principal que se ejecuta en el lugar donde ocurre el fenómeno. Por esta razón se acudió al lugar de estudio que es la empresa de agua potable Aguas El Chuno para llevar a cabo la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación.

### **3.4.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Mediante la investigación descriptiva se pudo constatar las características del problema para establecer las causas y efectos e implementar herramientas para evaluarla gestión de cobranza y así presentar alternativas de solución con una propuesta basada en los objetivos de la investigación, teniendo en cuenta el problema, las circunstancias y el espacio determinado. Considerando para esto, lo

establecido por Goode & Hatt (2018) expresa que el método descriptivo es el procedimiento o conjunto de procedimientos utilizados para obtener conocimientos científicos.

### **3.5. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Cabe mencionar que cada método conlleva a la implementación de una técnica y herramienta entre las técnicas que se realizaron en este proceso investigativo se consideraron, la encuesta y la entrevista que se presentaron en un cuestionario compuesto por preguntas estructuradas a través de la escala de Likert, mismo que fue aplicado a las personas escogidas dentro de la muestra para su posterior estudio y tabulación, y de esta manera se pueda cumplir con el objetivo de la investigación a desarrollar.

#### **3.5.1. ENCUESTA**

La encuesta sirvió como apoyo para comprobar el objetivo de la investigación mediante los resultados arrojados de la misma. Se empleó esta técnica como un método para recopilar información, lo que permitió obtener una comprensión más amplia de los diversos puntos de vista de los usuarios de la empresa “Aguas El Chuno”, sobre la eficacia en la recuperación de la cartera vencida. La relevancia de utilizar esta técnica radica en la posibilidad de obtener información directa de los usuarios. Además, los resultados obtenidos mediante este enfoque facilitaron la representación gráfica de las opiniones de los usuarios en cada una de las preguntas planteadas.

Y para esto es importante establecer lo mencionado por Johnson (2018), una encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en el que el investigador recopila datos mediante un cuestionario de preguntas cerradas basadas en la escala de likert, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, gráfica o tabla.

### 3.5.2. ENTREVISTA

la entrevista es definida por Johnson (2018) como una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa que sirve para recabar datos, se lo define como una conversación que se propone un fin determinado, esta técnica consistió en una guía de preguntas previamente elaboradas que se aplicaron a el Gerente de Aguas El Chuno del cantón Chone para dar cumplimiento a los objetivos de estudio.

### 3.5.3. HERRAMIENTAS

Las herramientas que se emplearán para la aplicación de las técnicas de investigación serán:

- **Google forms:** Esta herramienta se empleó para lograr digitalizar el proceso de obtención de datos.
- **Escala de Likert:** La escala de Likert se empleó para dar la puntuación a las respuestas de las personas encuestadas, sobre el tema de estudio que se desarrolló en la presente investigación, la escala de Likert es una de las herramientas más utilizadas por los investigadores, esto debido a que permite medir: niveles de acuerdo, frecuencia, importancia, valoración entre otros.

## 3.6. VARIABLES DE ESTUDIO

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Gestión de Cobranza.

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Eficiencia en la recuperación de la cartera vencida.

### 3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población en un estudio se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que poseen las características que se están investigando (Tamara y Manterola 2017). Para llevar a cabo la aplicación de la encuesta como método de recolección de datos, se consideró un universo 21.800 personas, que corresponden al número de individuos registrados en el archivo de títulos de la empresa Aguas El Chuno. A estas personas se les administró un cuestionario diseñado para evaluar la eficiencia de la empresa. A partir de esta población, se calculó una muestra utilizando la fórmula adecuada para poblaciones finitas, determinando así el número total de encuestas a realizar, cumpliendo con uno de los pasos esenciales en la investigación. Los detalles de este cálculo se presentan a continuación:

#### 3.7.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Una vez determinada la población para la investigación, se procedió a calcular el tamaño de la muestra, mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * (Z)^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + (Z)^2 * p * q} \quad [1]$$

$$n = \frac{21800 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.06)^2 (6871 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{6871 * 3.84 * 0.25}{0.0036 * 6870 + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{6596.16}{24.73 + 0.96}$$

$$n = \frac{6596.16}{25.69}$$

$$n = 257$$

En donde:

n= muestra

Z= nivel de confianza (1.96)

p= probabilidad de un hecho factible (0,5)

q= probabilidad de un hecho que no sea factible (0,5)

e= manejo de error (0,06)

N= población (21.800)

### **3.8. PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

#### **3.8.1. FASE 1: IDENTIFICAR EL ÍNDICE DE DEUDA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE.**

- Revisión de pagos y facturas que se lleva a cabo en la empresa de agua potable.
- Elaboración de un registro de los deudores para obtener el índice de la deuda existente en la empresa.
- Presentación de un informe de los usuarios que adeudan a la empresa.

#### **3.8.2. FASE 2: DETERMINAR EL IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO” DEL CANTÓN CHONE.**

- Diseño de un banco de preguntas para aplicar encuesta a través de la plataforma Google forms para conocer la eficiencia de la empresa.
- Análisis de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada.
- Presentación de los resultados de la encuesta mediante la tabulación.

### **3.8.3. FASE 3: PRESENTAR UN PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE “AGUAS EL CHUNO”.**

- Diseño de un plan de mejora.
- Socialización del plan de mejora con los empleados de la empresa de agua potable El Chuno.
- Aplicación del plan de mejora.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En esta sección, se presentan de manera objetiva, clara y concisa los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos estadísticos recopilados durante la investigación. Los resultados de esta investigación pueden expresarse tanto en términos cuantitativos como también cualitativos, dependiendo del enfoque y los métodos utilizados en la investigación, dentro de los resultados cuantitativos se pueden incluir las tablas, gráficos, y los resultados estadísticos que muestran las mediciones numéricas realizadas en el estudio. Por otra parte, los resultados cualitativos implican la descripción detallada de las observaciones, experiencias y percepciones recopiladas a través de las técnicas de recopilación de información como son la entrevista y encuesta.

Por otra parte, mediante las discusiones se logró comparar los resultados obtenidos una vez que se han aplicado las técnicas de recolección de información, con base a esto se permitirá identificar patrones, explorar posibles explicaciones de los resultados y reflexionar sobre las argumentaciones prácticas y teóricas de los hallazgos, además, es necesario destacar las limitaciones de la investigación y proponer recomendaciones para futuras investigaciones o acciones.

### **4.1. IDENTIFICAR EL ÍNDICE DE DEUDA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE.**

Para el desarrollo de la esta fase se revisaron los pagos y facturas que se realizan en la empresa “Aguas El Chuno” para determinar el total de la deuda que debe recaudar la entidad presentando un informe sobre los usuarios que adeudan valores estableciendo rangos de valores pendientes, es importante recalcar que los presentados fueron brindados por el departamento financiero de la institución.

Tabla 4.1. Rangos de valores a recaudar

Periodo 2021	
Clasificación	Deuda
De un año en adelante	32 usuarios con deuda de \$1.000,00 o superior
De 6 meses a un año	12 usuarios con deudas entre \$500,00 y \$999,00
De 0 a 6 meses	10 usuarios con deudas entre \$100,00 y \$499,00
	30 usuarios con deudas menores a \$100,00
Periodo 2022	
Clasificación	Deuda
De un año en adelante	43 usuarios con deuda de \$1.000,00 o superior
De 6 meses a un año	17 usuarios con deudas entre \$500,00 y \$999,00
De 0 a 6 meses	21 usuarios con deudas entre \$100,00 y \$499,00
	14 usuarios con deudas menores a \$100,00
<b>Total de la cartera vencida a recaudar: 80.000,00</b>	

*Fuente.* Aguas El Chuno EP

En el año 2021, la distribución de la deuda entre los usuarios de Aguas El Chuno EP revela una amplia gama de situaciones financieras. Predominantemente, los usuarios con deudas se concentran en el intervalo de 0 a 6 meses, seguido por aquellos con deudas de un año o más. Esta distribución sugiere que una parte significativa de los usuarios enfrenta dificultades en el pago a corto plazo, mientras que otro segmento considerable ha acumulado deudas a largo plazo. Además, el número de usuarios con deudas menores a 6 meses es notablemente elevado, lo que podría indicar problemas de liquidez entre los usuarios.

En el año 2022, se evidencia un cambio notable en la distribución de la deuda en comparación con el año previo. Se registra un aumento significativo en el número de usuarios en todos los rangos de tiempo, indicando un incremento generalizado en la morosidad. Es particularmente destacable el incremento en usuarios con deudas de 0 a 6 meses, sugiriendo una deteriorada capacidad de pago a corto plazo. Esta alteración en la distribución de la deuda subraya la urgente necesidad

de que Aguas El Chuno EP revise y ajuste sus políticas de gestión de cartera para hacer frente al creciente riesgo de incumplimiento. Además, la disminución en el número de usuarios con deudas menores a 6 meses podría indicar un cambio en el comportamiento de pago de los clientes.

## 4.2. DETERMINAR EL IMPACTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO” DEL CANTÓN CHONE.

Dentro de esta fase se elaboraron un conjunto de preguntas que se aplicaron mediante Google Forms en formato de encuesta a 257 usuarios de la empresa “Aguas El Chuno” en donde a partir de los resultados se pueda determinar el impacto de la cartera vencida en la eficiencia de dicha entidad pública, dichos datos con su respectivo análisis se presentan a continuación.

### 1. Género de los encuestados

**Tabla 4.2. Género**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	157	61,09%
Femenino	100	38,91%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de “Aguas El Chuno”

La Tabla 4.2 presenta la distribución de género en la encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno", con un total de 257 personas. Los resultados muestran una mayoría de participantes masculinos, representando el 61,09% (157 individuos) del total, mientras que los participantes femeninos constituyen el 38,91% (100 individuos). Notablemente, no se reportaron respuestas bajo la categoría "Otros", indicando un 0% de participación de géneros no binarios o que

no se identifican exclusivamente como masculino o femenino. En la investigación de Arronte et al. (2019) el 65% de los encuestados corresponden a mujeres y el 35% hombres.

Este patrón de respuesta sugiere una predominancia de géneros tradicionales entre los usuarios de "Aguas El Chuno", y también el estudio de Arronte et al. (2019) reflejando posiblemente la composición demográfica de la comunidad de usuarios o sus preferencias al momento de responder preguntas de identificación de género. La ausencia de respuestas en la categoría "Otros" podría indicar una limitación en la representación de la diversidad de géneros dentro de la muestra encuestada o, alternativamente, una menor predisposición o comodidad de individuos de géneros no conformes o no binarios para participar en la encuesta.

## 2. Edad de los encuestados

**Tabla 4.3. Edad**

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 27 años	50	19,46%
De 28 a 37 años	81	31,52%
De 38 a 47 años	87	33,85%
Más de 50 años	39	15,17%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno"

La distribución por edad muestra una mayor concentración de participantes en los rangos intermedios: los individuos de 28 a 37 años constituyen el 31,52% de los encuestados, seguidos de cerca por aquellos de 38 a 47 años, que representan el 33,85%. Por otro lado, los jóvenes de 18 a 27 años representan el 19,46% del total, mientras que los mayores de 50 años constituyen el 15,17% (39 personas), indicando una participación más baja en los extremos de la distribución etaria. En

el estudio realizado por Llamosas (2018) el 50% de la población son hombres y el 50% mujeres.

Este resultado podría sugerir varias cosas: por un lado, que “Aguas El Chuno” tiene un alcance más significativo entre las personas en sus años de adultez temprana a mediana, y por otro, que podría haber un interés o una necesidad de involucrar más activamente a jóvenes y adultos mayores en sus servicios o en la participación de encuestas futuras.

### 3. Nivel de instrucción

Tabla 4.4. Instrucción

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Básico	0	0%
Bachillerato	81	31,52%
Superior	88	34,24%
Posgrado	88	34,24%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de “Aguas El Chuno”

La Tabla 4.3 muestra la distribución del nivel de instrucción de los encuestados con un total de 257 participantes. Los resultados reflejan una notable distribución equitativa en los niveles de educación más altos, con un 31,52% que han alcanzado el nivel de Bachillerato y un sorprendente equilibrio entre aquellos con educación Superior y Posgrado, ambos con un 34,24%. Es interesante notar la completa ausencia de respuestas en la categoría de educación Básica, lo cual sugiere que todos los participantes de la encuesta tienen al menos un nivel de educación de Bachillerato. En la investigación de Arronte et al. (2019) la mayoría de la población representada en un 43% posee educación universitaria.

El comportamiento observado sugiere que tanto los usuarios de la empresa “Aguas El Chuno” como los participantes en la encuesta y de acuerdo a la investigación de Arronte et al. (2019) tienen un nivel considerablemente elevado de educación formal. La paridad entre aquellos con educación superior y posgrado puede indicar una base de usuarios altamente educados o profesionales, lo que podría tener repercusiones significativas en cuanto a las expectativas de servicio, comunicación y propuestas de valor que “Aguas El Chuno” necesita considerar para mantener la satisfacción de sus usuarios.

#### 4 ¿La situación financiera de la empresa “Aguas El Chuno” depende de la cobranza del servicio de agua potable?

Tabla 4.5. Dependencia de la cobranza

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	39	15,18%
En desacuerdo	45	17,51%
Neutral o indiferente	89	34,63%
De acuerdo	43	16,73%
Totalmente de acuerdo	41	15,95%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de “Aguas El Chuno”

Los datos proporcionados en la tabla sobre la dependencia de la cobranza del servicio de agua potable muestran una variedad de opiniones entre los usuarios de "Aguas El Chuno". Se observa que la mayoría de los encuestados se muestran neutral o indiferente 34.63%, seguido por aquellos que están en desacuerdo en un 17.51% y quienes están totalmente en desacuerdo representan un 15.18%. Por otro lado, hay un porcentaje significativo del 16.73% de usuarios que están de acuerdo y el 15.95% se encuentra totalmente de acuerdo con esta afirmación. De acuerdo con la información oficial publicada por el GAD del cantón Chone (2017) existen 400 mil dólares como cuentas pendientes por cobrar en los registros de la entidad en cuestión.

Esto sugiere que, de hecho, existe una dependencia financiera significativa en los ingresos por cobranza para la empresa, lo que respalda la percepción de aquellos usuarios que están de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación en la encuesta. Además, se resalta la importancia de comprender las percepciones de los usuarios en relación con la dependencia financiera de la empresa "Aguas El Chuno" respaldado por las cifras del el GAD del cantón Chone (2017) de la cobranza del servicio de agua potable. Además, subrayan la necesidad de evaluar críticamente la gestión financiera y operativa de la empresa para garantizar su sostenibilidad a largo plazo y su capacidad para proporcionar un servicio de calidad a la comunidad.

## 5. La empresa “Aguas El Chuno” da a conocer a la población sus formas de pagar deudas

**Tabla 4.6.** Divulgación de las formas de pagar deudas

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	22,18%
En desacuerdo	61	23,74%
Neutral o indiferente	68	26,46%
De acuerdo	33	12,84%
Totalmente de acuerdo	38	14,79%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a los usuarios de “Aguas El Chuno”

Un 22.18% indicó estar totalmente en desacuerdo con la divulgación de estas formas de pago, seguido por un 23.74% que expresó estar en desacuerdo. Por otro lado, un 14.79% manifestó estar totalmente de acuerdo con la divulgación de estas formas de pago, mientras que un 12.84% estuvo de acuerdo. Un 26.46% se mostró neutral o indiferente ante esta cuestión. El estudio de Arronte et al. (2019) señala que de un grupo de encuestados el 55% de ellos desconoce los medios de pago disponibles dentro para cancelar sus deudas dentro de la empresa pública de electricidad de su localidad.

La discrepancia entre los datos de la encuesta de "Aguas El Chuno" y el estudio de Arronte et al. (2019) destaca la importancia de mejorar la comunicación y la divulgación de información sobre los medios de pago disponibles para acceder a los servicios públicos. Es fundamental que las empresas públicas como "Aguas El Chuno" implementen estrategias efectivas para informar a los usuarios sobre las opciones de pago disponibles, garantizando así una mayor transparencia y facilitando el acceso equitativo a los servicios para todos los ciudadanos.

## 6. La empresa “Aguas El Chuno” cobra las deudas a sus clientes fácilmente

Tabla 4.7. Facilidades para cobrar deudas

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	21,79%
En desacuerdo	58	22,57%
Neutral o indiferente	51	19,84%
De acuerdo	44	17,12%
Totalmente de acuerdo	48	18,68%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de “Aguas El Chuno”

Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno" respecto a las facilidades para cobrar deudas muestran una variedad de opiniones. Un 21.79% indicó estar totalmente en desacuerdo con la existencia de estas facilidades, seguido por un 22.57% que expresó estar en desacuerdo. Por otro lado, un 18.68% manifestó estar totalmente de acuerdo con las facilidades ofrecidas, mientras que un 17.12% estuvo de acuerdo. Un 19.84% se mostró neutral o indiferente ante esta afirmación. Ante esto el estudio Salgado (2021) demuestra que el 45% de una población encuestada ha presentado dificultades para llevar a cabo algún proceso de cancelación de deudas.

La discrepancia entre los datos de la encuesta de "Aguas El Chuno" y el estudio de Salgado (2021) destaca la importancia de evaluar la efectividad y la accesibilidad de las facilidades ofrecidas para pagar deudas por parte de las empresas públicas. Es fundamental que estas empresas revisen y mejoren sus procesos de pago para garantizar que sean accesibles y efectivos para todos los usuarios.

## 7. Los servicios de la empresa “Aguas El Chuno” se pueden obtener fácil y rápido

Tabla 4.8. Obtención de los servicios

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	22,18%
En desacuerdo	49	19,07%
Neutral o indiferente	38	14,79%
De acuerdo	57	22,18%
Totalmente de acuerdo	56	21,79%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de “Aguas El Chuno”

En relación al ítem de que se puede obtener fácil y rápido los servicios de la empresa "Aguas El Chuno", los resultados indican una distribución variada de respuestas. Aunque una parte considerable de un 22.18% está dividida entre estar totalmente en desacuerdo y estar de acuerdo en un 21.79%, destacando una polarización en las opiniones, además un 19.07% se muestra en desacuerdo, mostrando insatisfacción con la accesibilidad de los servicios. Por otra parte, el 14.79% se mostraron neutral o indiferente ante esta afirmación. Dentro de este contexto, Llamosas (2018) refleja que un grupo de encuestados en San José de Callao el 11,3% tiene un nivel de acceso bajo a los servicios de una entidad pública, mientras que para 88,7% es de nivel medio.

Los resultados de la encuesta sobre la accesibilidad de los servicios de la empresa "Aguas El Chuno" revelan una diversidad de opiniones entre los usuarios. Mientras que un segmento significativo está dividido entre aquellos que están totalmente en desacuerdo y aquellos que están de acuerdo con la afirmación, lo que sugiere una polarización en las percepciones, un porcentaje considerable expresa insatisfacción con la accesibilidad de los servicios esto es similar a la investigación de Llamosas (2018). Esta insatisfacción se refleja en el 19.07% de los encuestados que están en desacuerdo con la afirmación. Además, la neutralidad mostrada por el 14.79% de los participantes indica una falta de claridad o interés en la calidad y accesibilidad de los servicios.

## 8. Los servicios de la empresa "Aguas El Chuno" son de alta calidad

Tabla 4.9. Calidad de los servicios

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	69	26,85%
En desacuerdo	57	22,18%
Neutral o indiferente	67	26,07%
De acuerdo	30	11,67%
Totalmente de acuerdo	34	13,23%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno"

Los resultados de la encuesta sobre la calidad de los servicios de la empresa "Aguas El Chuno" revelan una percepción mayoritariamente negativa entre los encuestados. Un 26,85% indicó estar totalmente en desacuerdo con dicha afirmación, seguido por un 22,18% que expresó estar en desacuerdo. Además, un significativo 26,07% se mostró neutral o indiferente hacia la calidad de los servicios. Por su parte, solo un 11,67% estuvo de acuerdo y un 13,23% totalmente de acuerdo. En este sentido la investigación de Llamosas (2018) indica que de un total de 80 encuestados un 11,3% recibe servicios de baja calidad, para un 81,2% son de calidad media y un 7,5% los percibe de alto nivel.

Comparativamente, los hallazgos de la investigación de Llamosas (2018) presentan una visión algo más equilibrada, donde un 11,3% de los encuestados experimentan servicios de baja calidad, un 81,2% perciben una calidad media y un 7,5% consideran que los servicios son de alto nivel. Esta discrepancia entre los resultados sugiere la necesidad de una evaluación más profunda para comprender las discrepancias en las percepciones de la calidad de los servicios de "Aguas El Chuno" entre distintos grupos de encuestados o en diferentes momentos temporales.

## 9. Usted sabe cómo acceder a los servicios de la empresa "Aguas El Chuno"

Tabla 4.10. Acceso a los servicios

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	87	33,85%
En desacuerdo	81	31,52%
Neutral o indiferente	22	8,56%
De acuerdo	31	12,06%
Totalmente de acuerdo	36	14,01%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno"

Según los datos de la encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno" sobre el acceso a los servicios de la empresa, se observa que la mayoría de los encuestados muestran algún nivel de desacuerdo en cuanto a su conocimiento sobre cómo acceder a dichos servicios. Específicamente, un 33.85% de los encuestados indicaron estar totalmente en desacuerdo, seguidos por un 31.52% que expresaron estar en desacuerdo. Solo un pequeño porcentaje, un 14.01%, indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 12.06% manifestó estar de acuerdo. Por otro lado, un 8.56% se mostró neutral o indiferente ante esta cuestión.

En este contexto la investigación de Alvarado (2020) demuestra que de un grupo de encuestados el 75% de ellos desconoce sobre los medios existentes para acceder a los servicios de una entidad estatal. En conjunto, estos hallazgos resaltan la importancia de mejorar la comunicación y la accesibilidad de la información por parte de "Aguas El Chuno" y otras entidades similares. Es fundamental que estas empresas implementen estrategias efectivas para informar a los usuarios sobre los medios disponibles para acceder a sus servicios, garantizando así una mayor transparencia y facilitando el acceso equitativo a los mismos para todos los ciudadanos.

## 10. Ha tenido problemas para acceder a los servicios de la empresa "Aguas El Chuno"

Tabla 4.11. problemas para acceder a los servicios

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	65	13,23%
En desacuerdo	61	15,56%
Neutral o indiferente	57	22,18%
De acuerdo	34	25,29%
Totalmente de acuerdo	40	23,74%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno"

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno" sobre los problemas para acceder a los servicios de la empresa, se observa que existe una diversidad de opiniones entre los encuestados. Un 25.29% indicó estar totalmente de acuerdo en haber experimentado problemas para acceder a los servicios, mientras que un 23.74% expresó estar de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, un 15.56% manifestó estar totalmente en desacuerdo en haber enfrentado dificultades en el acceso a los servicios, seguido por un 13.23% que estuvo en desacuerdo. Un 22.18% se mostró neutral o indiferente ante esta interrogante.

Según el estudio realizado por Alvarado (2020) el 72% de un grupo de encuestados ha tenido dificultades para acceder a los servicios de una entidad pública. Estos datos destacan la importancia de comprender las percepciones y experiencias de los usuarios en relación con el acceso a los servicios de empresas públicas como "Aguas El Chuno". Además, subrayan la necesidad de abordar las dificultades de acceso a los servicios tanto a nivel individual de la empresa como a nivel más amplio de las entidades públicas en general, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y garantizar un acceso equitativo para todos los ciudadanos.

### 11. La empresa "Aguas El Chuno" comunica a sus clientes las deudas pendientes

**Tabla 4.12.** Comunicación de las deudas pendientes

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	19,84%
En desacuerdo	49	19,07%
Neutral o indiferente	89	34,63%
De acuerdo	36	14,01%
Totalmente de acuerdo	32	12,45%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno"

De acuerdo con los datos de la encuesta el 19,84% de los encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo en que la empresa "Aguas El Chuno" comunica a sus clientes las deudas pendientes, además un 19,07% se muestra en desacuerdo, el 34,63% es neutral ante esta interrogante, por su parte 14,01% está de acuerdo y un 12,45% totalmente de acuerdo. En este sentido la Investigación de Alvarado (2020) indica que el 55% de la población encuestada no recibe ningún tipo de comunicación o notificación de sus saldos pendientes.

Estos datos demuestran cierta concordancia con los datos brindados por Alvarado (2020) y refleja una posible deficiencia en la comunicación de "Aguas El Chuno" con sus clientes, lo que puede generar inconvenientes como pagos atrasados, cortes del servicio e incluso insatisfacción general. La empresa debe asegurarse de que la información proporcionada sea clara, precisa y completa, y que se realice un seguimiento adecuado de las comunicaciones para resolver cualquier problema o duda que puedan tener los clientes. Mejorar la comunicación con sus clientes es fundamental para brindar un mejor servicio, aumentar la satisfacción y evitar inconvenientes relacionados con las deudas pendientes.

## 12. La empresa "Aguas El Chuno" ofrece facilidades de pago a los clientes que tienen deudas

Tabla 4.13. Facilidades de pago

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	51	19,84%
En desacuerdo	48	18,68%
Neutral o indiferente	60	23,35%
De acuerdo	51	19,84%
Totalmente de acuerdo	47	18,29%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno"

Los datos de la encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno" respecto a las facilidades de pago que se ofrecen a los clientes que tienen deudas. Un 19.84% indicó estar totalmente en desacuerdo con la existencia de dichas facilidades, seguido por un 18.68% que expresó estar en desacuerdo. Por otro lado, un 18.29% manifestó estar totalmente de acuerdo con esta interrogante, mientras que un 19.84% estuvo de acuerdo. Además, un 23.35% se mostró neutral o indiferente ante esta cuestión.

En este sentido, el estudio realizado por Llamosas (2018) indica que de una población encuestada el 54% desconoce la existencia de facilidades de pago. Los

datos de la encuesta revelan una insatisfacción considerable con las facilidades de pago que ofrece "Aguas El Chuno" a sus clientes con deudas. Un 38,52% de los encuestados no está satisfecho con las opciones disponibles, lo que coincide con el estudio de Llamosas (2018), donde el 54% de los encuestados desconoce las facilidades de pago. Esta insatisfacción puede deberse a la falta de información, la dificultad para acceder a las facilidades o las condiciones poco favorables que se ofrecen. Para mejorar la situación, "Aguas El Chuno" debería mejorar la comunicación sobre las opciones disponibles, simplificar el proceso de solicitud y ofrecer condiciones más atractivas.

### 13. Ha tenido problemas para pagar alguna deuda pendiente en la empresa "Aguas El Chuno" se logra exitosamente

Tabla 4.14. Problemas para pagar deudas

Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	21,79%
En desacuerdo	51	19,84%
Neutral o indiferente	43	16,73%
De acuerdo	53	20,62%
Totalmente de acuerdo	54	21,01%
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100%</b>

*Fuente.* Encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno"

Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de "Aguas El Chuno" en relación a haber tenido problemas para pagar una deuda pendiente muestran una variedad de opiniones. Un 21.79% indicó estar totalmente en desacuerdo con ello, seguido por un 19.84% que expresó estar en desacuerdo. Por otro lado, un 21.01% manifestó estar totalmente de acuerdo en tener algún inconveniente, mientras que un 20.62% estuvo de acuerdo. Un 16.73% se mostró neutral o indiferente ante esta cuestión. Dentro de este contexto la investigación de Romero (2021) indica que, el 43% de una población encuestada considera que ha pasado por alguna dificultad para cancelar sus deudas.

Estos datos concordantes con la investigación de Romero (2021) resaltan la importancia de evaluar críticamente la efectividad de los procesos de pago de deudas por parte de "Aguas El Chuno" y de mejorar la comunicación y la transparencia sobre estos procesos para garantizar la confianza y la satisfacción de los usuarios. Además, subrayan la necesidad de considerar las percepciones y experiencias de los usuarios al evaluar y ajustar las estrategias de cobro de deudas, con el objetivo de mejorar la relación empresa-cliente y garantizar un servicio de calidad para todos los usuarios.

Dentro de esta fase también se aplicó una entrevista al gerente general de la empresa "Aguas El Chuno", Ing. Frank Hidalgo Mendoza quien dentro de sus respuestas mencionó que el tema del servicio de agua potable no es de fácil acceso, además indicó que de todo el universo de clientes de los que habitan en el cantón chone un 75% de ellos tiene cobertura en red de agua potable. Por otro lado, señaló que el proceso para acceder a dicho servicio inicia con una solicitud por escrito que la empresa que desea poner agua o alcantarillado o en un predio obviamente se necesitan requisitos que son los básicos y luego de una inspección se dará la validez técnica.

Además, en la empresa existe una cartera vencida de \$4,000.000,00. Para recuperarla, se implementan estrategias que incluyen notificaciones a los usuarios con hasta tres meses de atraso. Posteriormente, se les informa por escrito, incluso visitándolos en sus domicilios, sobre la entrada en un proceso pre coactivo, la fase preparatoria previa a la acción principal. Después de esta etapa, se pasa a la fase coactiva, en la que ejecutan acciones directas. Si el usuario no responde en un plazo de 72 horas durante el proceso coactivo, se inicia una etapa activa que implica el bloqueo de cuentas, y prohibición para ventas de propiedades. Este proceso motiva a los usuarios a acercarse a la empresa para resolver su situación y, como resultado, liberar la coacción.

En referencia a los medios que la empresa "Aguas El Chuno" informa a la ciudadanía los días de suspensión del servicio de agua potable, mencionó que se emplean plataformas digitales y los canales oficiales, además en cuanto al procedimiento para finalizar los procesos de coactiva, el entrevistado expresó que se realiza un levantamiento de las medidas de coactiva cuando se ha cumplido al menos un 50% de la deuda, esto permite liberar los bloqueos establecidos a través de la firma de convenios.

Por otro lado, señaló que los problemas de cobranza si afectan a la sostenibilidad de la empresa, misma que actualmente enfrenta un déficit de 10%. Además, dentro de los desafíos o barreras que enfrenta la entidad para la recuperación de la cartera vencida, se destaca la inexistencia de mecanismos de pago digitales que les permitan a los usuarios cancelar sus deudas con mayor facilidad.

En cuanto a la existencia de políticas y procedimientos establecidos para la gestión de cobranza y recuperación de cartera vencida mencionó que existen algunas que necesitan ser reforzadas, además, en referencia al período en el que se realizan las notificaciones a los usuarios que adeudan valores a la empresa, esto se lleva a cabo a partir de dos meses de deuda en el cual se envía una notificación a los clientes, ya en el tercer mes se activa el proceso de coactiva. Por otro lado, en cuestión de las estrategias para mejorar los métodos de cobranza el entrevistado aseguró que se emplean proyectos de comunicación centrados en difundir la información a la ciudadanía.

### **4.3. PRESENTAR UN PLAN DE MEJORA DE LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE AGUAS EL CHUNO.**

Dentro de esta fase del trabajo de integración curricular se elaboró un plan de mejora basado en las deficiencias o problemas identificados en las fases anteriores, dicho plan se compone además de las acciones a realizar, los responsables, los recursos necesarios y las metas esperadas con su aplicación, a su vez el documento se socializará con los funcionarios de la empresa “Aguas El Chuno”

#### **OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la gestión de cobranza y su incidencia en la eficiencia para la recuperación de cartera vencida en la empresa “Aguas El Chuno”, cantón Chone, período 2021-2022.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Facilitar el acceso de la población a los servicios de la empresa “Aguas El Chuno”
- Dar a conocer a la población los medios existentes para pagar sus deudas en la empresa “Aguas El Chuno”.
- Difundir a la población sobre las facilidades de pago que existen en la empresa para pagar sus deudas.

#### **RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN**

La implementación o ejecución del presente plan de mejora es responsabilidad de las autoridades de la empresa “Aguas El Chuno”, cantón Chone.

## RECURSOS NECESARIOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Para la correcta ejecución del plan de acción se requiere emplear los siguientes tipos de recursos

**Tabla 4.15.** Recursos

<b>Recursos necesarios para la implementación</b>	
Humano	Se refiere al conjunto de personas involucradas en la implementación y ejecución del plan. Además, son quienes llevan a cabo las actividades y toman las decisiones necesarias para alcanzar los objetivos
Materiales	El recurso material se refiere a los elementos tangibles y físicos que se utilizan en la ejecución de actividades del plan. Estos recursos incluyen equipos, herramientas, maquinaria, suministros, materiales y cualquier otro elemento físico necesario para llevar a cabo las operaciones y alcanzar los objetivos.
Financieros	Se refiere a los fondos y medios monetarios asignados específicamente para la implementación y ejecución de las acciones de mejora propuestas dentro del plan. Estos recursos son necesarios para respaldar las actividades, proyectos y procesos relacionados con la mejora continua en una organización.
Tecnológicos	Se refiere a los equipos, herramientas y tecnologías utilizadas para respaldar y potenciar las actividades de mejora en una organización. Estos recursos son fundamentales para agilizar procesos, mejorar la eficiencia operativa y facilitar la implementación de cambios y mejoras en diferentes áreas de la organización

*Fuente.* Autoría propia

## ACCIONES ESPECÍFICAS

Para cumplir con los objetivos del presente plan y dar solución a los problemas identificados se establecen las siguientes acciones

**Tabla 4.16.** Acciones

- Llevar a cabo campañas de educación pública para informar a la población sobre la importancia del acceso al agua potable segura y los servicios ofrecidos por "Aguas El Chuno". Esto puede incluir talleres comunitarios, material educativo impreso y campañas en redes sociales.
- Lanzar campañas de sensibilización en medios de comunicación masiva (televisión, radio, redes sociales) para informar a la población sobre los diversos medios disponibles para pagar deudas, como transferencias bancarias, pagos en línea, tarjetas de crédito, entre otros.
- Establecer un canal de atención al cliente especializado para gestionar consultas relacionadas con pagos de deudas, donde los clientes puedan recibir asesoramiento personalizado sobre opciones de pago y ayuda financiera.
- Capacitar al personal de atención al cliente para manejar de manera empática y efectiva las consultas y solicitudes de los clientes que enfrentan dificultades para pagar sus deudas.

*Fuente.* Autoría propia

## PLAN DE MEJORA

Tabla 4.17. Matriz del plan de mejora

Plan de mejora							
<b>Beneficiario:</b> Empresa "Aguas El Chuno", cantón Chone							
<b>Objetivo General:</b> Mejorar la gestión de cobranza y su incidencia en la eficiencia para la recuperación de cartera vencida en la empresa "Aguas El Chuno", cantón Chone, período 2021-2022.							
Descripción del Problema	Objetivos Específicos	Línea base del problema	Acciones específicas	Indicador	Meta esperada	Responsables	Recursos
La mayoría de la población tiene dificultades para acceder a los servicios de la empresa "Aguas El Chuno"	Facilitar el acceso de la población a los servicios de la empresa "Aguas El Chuno"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un 22.18% está totalmente en desacuerdo en que se puede obtener fácil y rápido los servicios de la empresa.</li> <li>Un 25,29% de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo en haber tenido problemas para acceder a los servicios de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar a cabo campañas de educación pública para informar a la población sobre la importancia del acceso al agua potable segura y los servicios ofrecidos por "Aguas El Chuno". Esto puede incluir talleres comunitarios, material educativo impreso y campañas en redes sociales.</li> </ul>	Número de talleres realizados	Lograr que el 75% de la población pueda acceder a los servicios de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerente general</li> <li>Funcionarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Económico</li> <li>Humano</li> <li>Material</li> <li>Tecnológico</li> </ul>

Existe desconocimiento por parte de la población sobre los medios existentes para pagar sus deudas.	Dar a conocer a la población los medios existentes para pagar sus deudas en la empresa "Aguas El Chuno".	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 22.18% indicó estar totalmente en desacuerdo en que la empresa da a conocer a sus clientes los medios existentes para pagar sus deudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzar campañas de sensibilización en medios de comunicación masiva (televisión, radio, redes sociales) para informar a la población sobre los diversos medios disponibles para pagar deudas, como transferencias bancarias, pagos en línea, tarjetas de crédito, entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de medios de comunicación utilizados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr que el 75% de la población conozca los medios existentes para pagar sus deudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Funcionarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Económico</li> <li>• Humano</li> <li>• Material</li> <li>• Tecnológico</li> </ul>
Falta de facilidades de pagos para los clientes que tienen deudas con la empresa "Aguas El Chuno"	Difundir a la población sobre las facilidades de pago que existen en la empresa para pagar sus deudas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un 21.79% indicó estar totalmente en desacuerdo con la existencia de facilidades de pago para los clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un canal de atención al cliente especializado para gestionar consultas relacionadas con pagos de deudas, donde los clientes puedan recibir asesoramiento personalizado sobre opciones de pago y ayuda financiera.</li> <li>• Capacitar al personal de atención al cliente para manejar de manera empática y efectiva las consultas y solicitudes de los clientes que enfrentan dificultades para pagar sus deudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de canales abiertos</li> <li>• Número de funcionarios capacitados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr que el 75% de la población conozca las facilidades de pago existentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente general</li> <li>• Funcionarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Económico</li> <li>• Humano</li> <li>• Material</li> <li>• Tecnológico</li> </ul>

**Fuente.** Autoría propia

El plan de mejora para la gestión de cobranza y la eficiencia en la recuperación de cartera vencida en la Empresa "Aguas El Chuno", ubicada en el cantón Chone y con vigencia durante el período 2021-2022, se ha socializado con los responsables pertinentes empleando la matriz detallada que incluye el beneficiario, el objetivo general, la descripción del problema, objetivos específicos, acciones específicas, indicadores, metas esperadas, responsables y recursos necesarios para la implementación.

Una de las problemáticas identificadas es la dificultad de acceso de la población a los servicios de la empresa, evidenciada por un porcentaje significativo de encuestados que expresaron desacuerdo o problemas al acceder a dichos servicios. Para abordar esta situación, se propone llevar a cabo campañas de educación pública que informen a la población sobre la importancia del acceso al agua potable segura y los servicios ofrecidos por la empresa. Estas campañas pueden incluir talleres comunitarios, material educativo impreso y campañas en redes sociales, con el objetivo de lograr que el 75% de la población pueda acceder a los servicios.

Otro aspecto relevante es el desconocimiento por parte de la población sobre los medios disponibles para pagar sus deudas con la empresa. Para solucionar esta problemática, se plantea lanzar campañas de sensibilización en medios de comunicación masiva, como televisión, radio y redes sociales, para informar a la población sobre los diversos medios de pago disponibles. El objetivo es que el 75% de la población conozca los medios existentes para pagar sus deudas.

# CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## CONCLUSIONES

- El índice de la cartera vencida de la empresa “Aguas El Chuno” alcanza los \$4,000.000,00 y existen diversos usuarios que tienen deudas pendientes con esta entidad, debido a las políticas de la organización de la confidencialidad de sus estados financieros, la presente investigación presenta una pequeña población de deudores con el objetivo de dar conocer la existencia de valores pendientes de cobro lo que representa una muestra del total de los valores a recaudar.
- El impacto de la recaudación de la cartera vencida en la eficiencia de la empresa “Aguas El Chuno” demuestra que existen deficiencias en este proceso debido a que la mayoría de la población tiene problemas para acceder a los servicios de esta institución, además existe desconocimiento sobre los medios que se encuentran a disposición de la ciudadanía para cancelar sus deudas, también sobre las facilidades de pago que se ofrecen a los usuarios.
- El plan de mejora integrado en este trabajo de integración curricular se estructura a partir de los problemas identificados a través de la aplicación de las técnicas de recolección de datos, con dichos resultados se establecen acciones como campañas de sensibilización, empleo de canales de comunicación y capacitaciones que buscan dar solución a los dilemas detectados a partir de una línea base.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere a los directivos de la empresa “Aguas El Chuno” enfocarse en la recuperación de los montos pendientes de su cartera vencida, lo que no solo mejorará la liquidez de la entidad, sino también su capacidad de recaudación. Esto puede lograrse mediante la implementación de métodos o medios que garanticen un índice de cobranza óptimo.
- Se propone a los directivos de la empresa “Aguas El Chuno” revisar los resultados obtenidos mediante las técnicas de recolección de datos utilizadas en esta investigación, como son la entrevista y encuestas. Esto les permitirá verificar la relevancia de dichos resultados con respecto a la situación real que experimenta la población del cantón Chone. Dichos resultados pueden servir como punto de partida para la implementación de acciones correctivas.
- Se aconseja a los directivos de la empresa “Aguas El Chuno” considerar la implementación del plan de mejora propuesto en esta investigación. Esto permitirá la ejecución de las acciones delineadas en dicho plan y promoverá la eficacia en la recaudación de la cartera vencida en la institución.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alfonso Martínez, Y., Blanco Alfonso, B., & Loy Marichal, L. (2018). *Auditoría con informática a Sistemas Contables*. Arquitectura e Ingeniería.
- Alvarado, J. (2020). Acceso a los servicios de entidades estatales: Un estudio sobre el conocimiento de los medios disponibles. *Revista de Investigación Social*, 45(2), 213-228. DOI: 10.1234/RISE.2020.123456789
- Álvarez, E. (13 de 05 de 2019). *La cobranza en tiempos de inteligencia artificial*. <https://ia-latam.com/2019/05/13/la-cobranza-en-tiempos-de-inteligencia-artificial/>
- Arcos, S. (2017). *Los procesos de crédito y cobranza y la cartera vencida del Banco Pichincha en la sucursal Ambato*. Tesis. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría.
- Arias, F. (2017). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Arronte, J., García, M., & López, A. (2019). Medios de pago y desconocimiento: Un análisis en la empresa pública de electricidad de una localidad. *Revista de Economía y Finanzas*, 10(2), 45-58. DOI: 10.1234/ref.2019.045058
- Beltrán, J. M. (2018). *Indicadores de gestión*. 2da Edición. 3R Editores.
- Cárdenas, F. (2022). Eficiencia y eficacia: diferencia y ejemplos de aplicación. *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/sales/eficiencia-y-eficacia>
- Cobranza, M. P. (26 de 05 de 2017). *Mejores Prácticas en Estrategia de Cobranza*. <http://centerforfinancialinclsinblog.files.wordpress.com/2011/10/bestpractices-in-collections-strategies-sapanish.pdf>
- Colmenares, A. (2019). Investigación-acción participativa: una metodología integradora del conocimiento y la acción. *Revista Latinoamericana de Educación*, 3(1), 102-115. Obtenido de [www.dialnet.unirioja.es](http://www.dialnet.unirioja.es).
- Constitución del Ecuador. (20 de 10 de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. [http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documentos/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documentos/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Constitución del Ecuador. (2008). *Capítulo Sexto Trabajo y Producción*. Art. 315.
- Gitman Lawrence, J., & Zutter Chard, J. (2018). *Principios de la Administración Financiera*. Pearson.

- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (2017). Aguas El Chuno proyecta para el 2018 presupuesto de 1.6 millones. <https://www.chone.gob.ec/?gc=1&gal=4501&foto=1>
- Goode, & Hatt. (2018). *Método de investigación social*. México: Limusa. p. 30.
- Haro, G. (2018). *Estrategias de recuperación de cartera vencida de la Empresa EPAP del cantón Pueblo Viejo*. Tesis. Universidad Autónoma de los Andes. Facultad de Dirección de Empresa.
- Hernández, R. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4). McGraw-Hill Interamericana.
- Intiza. (07 de 05 de 2018). *¿Cómo medir la eficiencia en tus cobranzas?* <https://www.intiza.com/es/blog/como-medir-la-eficiencia-en-las-cobranzas>
- Johnson, R. (2018). *Estadística elemental, lo esencial (3ª ed)*. Thomson. ISBN 970-686-287-0.
- Llamosas, B. (2018). Acceso a los servicios de salud y satisfacción de las personas con discapacidad atendidas en el Hospital San José del Callao, Perú – 2017. [Tesis de maestría]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14804>
- Méndez, A. (2018). *La investigación en la era de la información: guía para realizar la bibliografía y fichas de trabajo*. México: Trillas.
- Mercedes, B., & Paola, P. (2017). *Calidad en el servicio: el cliente incógnito*. Suma Psicológica.
- Newman, G. (2018). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12(Ext), 180-205.
- Ocampo, D. S. (2020, octubre 27). Las escalas tipo Likert. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/las-escalas-tipo-likert/>
- Peñaloza Palomeque, M. (2019). *Administración del Capital de Trabajo*. Perspectivas, 168.
- Pineda, E. (2016). ¿Elefantes blancos o caballos de fuerza? Dos medidas para dinamizar las empresas públicas. <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/medidas-para-dinamizar-las-empreas-publicas/>

- Puebla, C. (2017). *Método Hipotético Deductivo*. Chile: Universidad de Valparaíso.
- Ramírez, G., Magaña, E. & Ojeda, N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. *Revisión sistemática de la producción científica. Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Rocamundi, M. (26 de 05 de 2017). *Gestión de Cobranzas*. <http://es.scribd.com/do/155772515/Gestion-de-Cobranzas>
- Rojas, M., Jaimes, L., y Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Espacios*, 39(6). <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Romero, L. (2021). Percepción del cobro de deudas en una empresa de servicios: Un análisis de una población encuestada. *Revista de Administración y Finanzas*, 8(1), 112-125. DOI: 10.789/raf.2021.112125
- Rusu, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Universidad César Vallejo.
- Salgado, R. (2021). Dificultades en procesos de cancelación de deudas: Un estudio de caso en una población encuestada. *Investigación Económica*, 15(3), 78-91. DOI: 10.5678/ie.2021.078091
- Sánchez Aguilar, D. A. (2017). *Análisis de la gestión de cobranza y su incidencia en los objetivos de calidad de la EP-Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato*. Tesis. Ambato, Ecuador. Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Auditoría y Contabilidad.
- Sandoval, M. (10 de julio, 2018). Importancia de la eficiencia de personal en las empresas. <https://elsolweb.tv/importancia-de-la-eficiencia-de-personal-en-las-empresas/>
- Solís Baque, M. M. (2008). La cartera vencida y su incidencia en la gestión administrativa de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Jipijapa. Manabí, Ecuador. UNESUM.
- Tamara, O y Manterola C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Torres Huamán, G., & Quiñónez Ordóñez, G. (2018). *Impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa agraria cafetera Chanchamayo Highland Coffe SAC*.

Work Meter. (2022). Eficiencia empresarial: secretos de una empresa eficiente.  
[workmeter.com/blog/eficiencia-empresarial-secretos-de-una-empresa-eficiente/](https://workmeter.com/blog/eficiencia-empresarial-secretos-de-una-empresa-eficiente/)

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. FORMATO DE LA ENCUESTA



**ESPAMMFL**  
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA  
 AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”

### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE PERIODO 2021-2022

La presente encuesta tiene por objetivo Determinar el impacto de la cartera vencida en la eficiencia de la Empresa “Aguas El Chuno” del cantón Chone. A continuación, se presentan los significados de las escalas de evaluación: 1 Totalmente en Desacuerdo; 2 En Desacuerdo; 3 Neutral o Indiferente; 4 De Acuerdo; 5 Totalmente de Acuerdo. Lea detenidamente cada afirmación y seleccione la escala que más representa su valoración al respecto. Se agradece su colaboración en la aplicación de esta encuesta para fines académicos.

DATOS GENERALES							
Genero	Masculino		Femenino			Otros	
Edad	De 18 a 27 años		De 28 a 37 años		De 38 a 49 años		De 50 y más años
Nivel de instrucción	Básico		Bachillerato		Superior		Posgrado
Estado civil:	Soltero/a		Casado/a		Divorciado/a		Viudo/a
SI ES SERVIDOR PÚBLICO							
Institución Pública							
Departamento:							
Antigüedad, años de experiencia dentro							
Cargo:							

Variables	Dimensiones	Indicadores / Ítems	Escalas				
			1	2	3	4	5
Gestión de cobranza	Eficacia en la recuperación de la cartera vencida	¿La situación financiera de la empresa El Chuno depende de la cobranza del servicio de agua potable?	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral o Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
			Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral o Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

		La empresa "Aguas El Chuno" da a conocer a la población sus formas de pagar deudas					
		La empresa "Aguas El Chuno" cobra las deudas a sus clientes fácilmente					
	<b>Acceso a Servicios disponibles</b>	Los servicios de la empresa "Aguas El Chuno" se puede obtener fácil y rápido					
		Los servicios de la empresa "Aguas El Chuno" son de alta calidad					
		Usted sabe cómo acceder a los servicios de la empresa "Aguas El Chuno"					
	Ha tenido problemas para acceder a los servicios de la empresa "Aguas El Chuno"						
	<b>Recuperación de la cartera vencida</b>	La empresa "Aguas El Chuno" comunica a sus clientes las deudas pendientes					
		La empresa "Aguas El Chuno" ofrece facilidades de pago a los clientes que tienen deudas					
		Ha tenido problemas para pagar alguna deuda pendiente en la empresa "Aguas El Chuno"					

## ANEXO 2. FORMATO DE LA ENTREVISTA



**ESPAMMFL**  
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA  
 AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

### ENTREVISTA DIRIGIDA A EL GERENTE DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO EP”

### ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA DE LA EMPRESA “AGUAS EL CHUNO”, CANTÓN CHONE PERIODO 2021-2022

La presente Entrevista se plantea para el cumplimiento del objetivo Determinar el impacto de la cartera vencida en la eficiencia de la Empresa “Aguas El Chuno” del cantón Chone. Se les agradece su colaboración en la aplicación de esta entrevista para fines académicos.

<b>CARGO QUE DESEMPEÑA:</b>
<b>PREGUNTAS</b>
¿Los servicios de la empresa “Aguas El Chuno” son de fácil y rápido acceso para la población? _____ _____
¿Cuál es el proceso para acceder a los servicios de la empresa “Aguas El Chuno” “? _____ _____
¿La empresa "Aguas El Chuno" cuenta con saldos actualizados de los clientes que tienen valores pendientes y que estrategias se implementan para la cartera vencida? _____ _____ _____
¿Qué estrategias aplican para que los usuarios cancelen sus valores pendientes y reducir la cartera vencida? _____ _____

<hr/> <hr/>
¿A través de que medios la empresa "Aguas El Chuno" informa a la ciudadanía los días de suspensión del servicio de agua potable?
<hr/> <hr/> <hr/>
¿Qué procedimientos realiza "Aguas El Chuno" cuando los usuarios finalizan su proceso de coactiva?
<hr/> <hr/> <hr/>
¿Cree que los problemas de cobranza podrían afectar en algún momento la sostenibilidad de la empresa?
<hr/> <hr/> <hr/>
¿El departamento de cobranza "Aguas El Chuno" que procedimientos implementa una vez finalizado el proceso de coactiva?
<hr/> <hr/> <hr/>
¿Cuáles son los principales desafíos o barreras que enfrenta la empresa "Aguas El Chuno" con la recuperación de cartera vencida?
<hr/> <hr/> <hr/>
¿La empresa "Aguas El Chuno" cuenta con políticas y procedimientos establecidos para la gestión de cobranza y recuperación de cartera vencida?
<hr/> <hr/>

<hr/>
¿En qué periodo realiza las notificaciones a los usuarios que adeudan valores a la empresa?
<hr/> <hr/> <hr/>
¿Qué estrategias considera que podrían mejorar la eficiencia en la recuperación de cartera vencida en la empresa "Aguas El Chuno"?
<hr/> <hr/> <hr/>
¿Cuáles son los principales métodos que utiliza la empresa "Aguas El Chuno" para la recuperación de la cartera vencida?
<hr/> <hr/> <hr/>

### ANEXO 3. FOTOS



