



**UNIVERSIDAD LAICA “VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL”  
MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**Rediseño del modelo de recaudación por el servicio de Agua Potable y  
Alcantarillado en la Zona Urbana sector Centro del Cantón Ventanas de  
La Provincia de Los Ríos.**

**TESIS PRESENTADA EN OPCIÓN PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
MAGISTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

**AUTORA**

**Ec. CINTHIA KATIUSKA MENDOZA ZURITA**

**TUTOR**

**MsC. MIGUEL VACA**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**AÑO 2013**

## DEDICATORIA

Al Creador quien hizo el Cielo,  
La Tierra y las fuentes de  
Aguas, quien es  
Mi fortaleza y  
Mi sustento.

A mis queridos padres  
A mis hermanas  
Por su apoyo  
Incondicional  
Una vez más.

## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por brindarme  
Salud, la fuerza y el deseo para  
Poder alcanzar mis metas.

Especialmente agradezco al  
MsC. Miguel Vaca por su  
Asesoría y sugerencias.

Gracias a mis Padres y  
A mis Hermanas que  
Han sido mi apoyo  
Y fortaleza para  
Cumplir con  
Esta meta

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

**Guayaquil, Noviembre del 2013.**

Yo, CINTHIA KATIUSKA MENDOZA ZURITA, declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada por mí.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y Normatividad institucional vigente.

Firma: \_\_\_\_\_

## **CERTIFICACION DEL TUTOR DE LA TESIS**

**Guayaquil, Noviembre del 2013.**

Certifico que el trabajo titulado Rediseño del Modelo de Recaudación por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado sector centro del cantón Ventanas de la Provincia de Los Ríos, ha sido elaborado por CINTHIA KATIUSKA MENDOZA ZURITA, bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.

Firma: \_\_\_\_\_

## RESUMEN EJECUTIVO

En el cantón Ventanas de la Provincia de Los Ríos, el servicio de agua potable y alcantarillado presenta dificultades en el abastecimiento y en las recaudaciones. El presente proyecto de tesis está orientado hacia el planteamiento de soluciones a los problemas en la recaudación del servicio que brinda la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Ventanas (EMAPA-V). Para lo cual se plantea reestructurar el modelo de recaudación porque el actual no muestra operatividad desde su implementación y no cumple con las expectativas de recaudación.

Actualmente mantiene una cartera vencida que bordea el setenta y cinco por ciento del total de la cartera, la falta de facturación por el agua consumida por los usuarios, así como también la falta de personal que realice la entrega de planillas de consumo de agua lo que ha ocasionado que el modelo de recaudación no demuestre funcionalidad.

Es así como este proyecto se convierte en una herramienta fundamental para fortalecer el modelo de recaudación a través de incentivar la cultura de pago, la concientización y control del consumo de agua potable de los usuarios. Es importante señalar que los datos fueron recogidos directamente de los habitantes del cantón Ventanas y los directivos de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón, para lo cual se realizaron encuestas con el respectivo análisis de la situación del modelo actual. Además se detalla información sobre el proceso que se realiza para recaudar los ingresos generados por el servicio de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Ventanas.

## TABLA DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Certificación del tutor de la tesis	v
Resumen ejecutivo	vi
Tabla de contenidos	vii
Marco general de la investigación	1
Justificación e importancia de la investigación	2
Planteamiento del problema	4
Objeto de la investigación	6
Campo de acción	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Hipótesis	7
Variable independiente	7
Metodología de la investigación	10
Técnicas e instrumentos para la obtención de datos	11
Ficha de observación	11
Encuesta	11
Entrevista	11
Diseño por la dimensión temporal	11
Población de estudio	11
Métodos	12
Método científico	12
Método inductivo-deductivo	12
Método analítico sintético	12
Método Histórico Lógico	13
Observación	13
Método análisis – síntesis	13
	vii

Encuesta	13
Entrevista	13
Método análisis de datos	14
Análisis de documentos	14
Productos obtenidos	14
Novedad y aporte teórico	14
Estructura de la tesis	15
<b>CAPITULO I</b>	<b>16</b>
1.1 El Crédito – Origen	21
1.1.1 Definición y conceptos	22
1.2 Políticas de crédito	23
1.2.1 Definición y conceptos	23
1.2.2 Clasificación de las políticas	24
1.2.3 Origen de las políticas de crédito	25
1.3 La cobranza	26
1.5. Marco legal	29
1.5.1 Art. 12	29
1.5.2. Art. 314	30
1.5.3. Art. 318	30
1.5.4. Art. 411	32
1.5.5. Art. 412	32
Codificación de la ley de aguas	33
1.5.6. Art. 35	33
1.5.7. Art. 36	33
1.5.9. Art. 4	34
1.5.10. Art. 5	35
1.5.11. Art. 32	36
1.5.12. Art. 37	36
1.5.13. Art. 40	36
1.5.14. Art. 6	38

1.6. Ordenanza municipal	39
Título I - Creación, naturaleza, fines y domicilio	39
ART. 1 Creación	39
ART. 2 Fines	40
ART. 3 Domicilio	40
Título II- Estructura orgánica	40
ART. 4 Estructura orgánica	40
ART. 5 Del directorio	40
ART. 6 Del gerente general	41
Título III - Del patrimonio e ingresos	41
ART. 7 Del patrimonio de la empresa	41
ART. 8 Ingreso	41
Disposiciones generales	42
ART. 9 Exoneraciones	42
ART. 10 Facultad reglamentaria	42
ART. 11 Coactiva	42
ART. 12 Modificatoria	42
De la estructura organizacional	43
<b>CAPITULO II</b>	44
2.1. Agua potable y saneamiento en Ecuador	44
2.1.1. Responsabilidad para el uso del agua y saneamiento	45
2.1.2. Política	45
2.1.3. Provisión de servicios	46
2.1.4. Tarifas y capacidad de pago	46
2.1.5. El costo del agua	47
2.1.6. Factores que afectan el costo del agua potable	47
2.2. Evaluacion diagnóstica	48
2.2.1. Métodos y técnicas de evaluación	48
2.3. Métodos teóricos	64
2.3.1. Método Inductivo Deductivo	65

2.4.	Hipótesis de la investigación	65
2.5.	Instrumentos	65
2.6	Viabilidad	66
2.7	Comprobación de hipótesis	66
2.8	Objetivos del milenio	67
2.8.1	Acceso a agua entubada	68
2.8.2	Red de Alcantarillado.	71
2.9	Datos históricos del modelo de recaudación	73
	<b>CAPÍTULO III.</b>	79
3.1.	Introducción.	79
3.2.	Objetivos de la propuesta	80
3.2.1.	Objetivo General	80
3.2.2.	Objetivos Específicos	80
3.2.3.	Componentes de la propuesta	81
3.3.	Desarrollo	83
4.4.	Desarrollo de la propuesta de recaudación	86
4.5.	Flujograma del modelo de recaudación	87
4.6.	Medición de desempeño	89
4.7.	Evaluación socioeconómica	89
4.8.	Metodología en evaluación socioeconómica	90
4.9.	Consideraciones sociales en la evaluación	91
3.10	Comparación de criterios para selección de alternativas	94
3.11	Herramientas para la evaluación económica	95
3.13.	Resultado de la aplicación	106

## **MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

### **DESCRIPCIÓN GENERAL**

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas (EMAPA – V), fue creada mediante Ordenanza Municipal aprobada por el Concejo Municipal del Cantón Ventanas en las sesiones realizadas en fechas 20 y 27 del mes de septiembre del 2005 durante el período de Alcaldía del Dr. Manuel Vera Andrade.

La Empresa Municipal desde sus inicios ha funcionado en el sector centro del cantón Ventanas, calles 28 de Mayo entre Seminario y Bolívar. Cuenta con personería Jurídica, Autonomía Administrativa, Financiera y Patrimonial, es regulada según disposiciones de la Ley de Régimen Municipal y la Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.

La Empresa se encarga de suministrar, abastecer y atender de Agua Potable y Alcantarillado a los consumidores del cantón Ventanas. Tiene la siguiente estructura orgánica dividida en cuatro niveles:

Nivel Directivo, constituido por el directorio de la empresa.

Nivel Ejecutivo, constituido por la gerencia general.

Nivel Asesor, integrado por asesoría jurídica y auditoría interna

Nivel Operativo, integrado por las sugerencias de área y otras dependencias.

## JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de tesis es **importante**, porque permite conocer las falencias que tiene el modelo de recaudaciones por el servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el cantón de Ventanas, como es la escasa cultura de pago de los consumidores, la falta de gestión por el cobro.

Además es **pertinente** porque se relaciona directamente con el problema de la Empresa de Agua Potable del Cantón Ventanas, como es la dificultad para gestionar el cobro del servicio, ya que es una de las prioridades que la Empresa necesita para desenvolverse dentro del proceso de potabilización y distribución del agua, también se lo considera pertinente debido a que la investigación se la realiza de forma oportuna para determinar estrategias que permitan detectar este problema y así buscar soluciones específicas.

Es **necesario** realizar este proyecto porque observo a consumidores que presentan desinterés en el pago oportuno del servicio lo que afecta directamente en el desarrollo y gestión de la Empresa de Agua Potable del cantón Ventanas, el mismo que debe ser corregido mediante estrategias de cobranzas que permitan superar estas dificultades, además se lo considera necesario porque el fin de la empresa de agua potable es proporcionar un servicio eficiente y de calidad.

El proyecto es **original**, porque en esta institución no se ha dado el interés necesario al problema, mediante la presente investigación quiero

Contribuir a la solución de esta dificultad, otro aspecto por el que se considera original es que esta problemática siempre está presente pero existe dificultad al momento de plantear soluciones, por lo que la investigación se orienta a proporcionar un detalle de estrategias que se considerarían para remediar esta situación.

El aspecto **científico** está dado por los temas utilizados en el desarrollo de esta investigación en el cual se ha considerado teorías, para tratar de solucionar el problema de la cultura de pago de los consumidores, para tal efecto se realizaron investigaciones de campo como encuestas y entrevistas a los consumidores los cuales permitieron conocer los motivos que ocasionan la falta de cultura de pago.

Es **factible** realizar esta investigación porque cuento con el apoyo del Gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable del cantón Ventanas, que ha proporcionado la información necesaria para poder continuar con la investigación y realizar el rediseño del modelo de recaudación orientado al cobro del servicio por la cantidad de consumo el mismo que será medido mediante micromedidores de consumo de agua, gestión del cobro y campañas de concientización del uso del agua.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El servicio de Agua Potable y Alcantarillado, tiene una cobertura del 90% en la zona urbana del cantón Ventanas, sin embargo se requerirá de la ampliación y mantenimiento de coberturas, con acciones de corto plazo. No obstante esta implementación de redes no será suficiente para abastecer la creciente población.

En cuanto a la cultura de pago de los abonados de la Empresa Municipal de Agua Potable deduzco lo siguiente, no existe cultura de pago se nota un total desinterés por cancelar el servicio, no se sienten presionados por realizar el pago puntual del agua que consumen porque no existe la suspensión del servicio aun existiendo facturas pendientes de pago.

El proceso de recaudación es inadecuado, e impide la existencia de mecanismos que incentiven el uso racional del agua provocando una situación financiera delicada en el organismo operador, -Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Ventanas (EMAPA- V)- ya que existe un alto índice de adeudos y condonaciones, y la estructura tarifaria es insuficiente para cubrir los costos operacionales como para tener un equipo de recaudación que se encargue de hacer la distribución de las facturas por el servicio, realizar inspecciones del servicio que ofrecen, verificar que no existan irregularidades con el servicio.

Este contexto tiene la finalidad de que cada usuario cancele lo que consume de manera puntual, y utilice de forma racional el agua. Es decir, los principales problemas que enfrenta la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Ventanas están referidos al suministro de agua, recaudación de ingresos y servicio de su deuda pública. Asimismo, ante tal problemática, el cantón Ventanas se encuentra en la mitad del camino entre el agua como un

recurso público hasta una visión del agua como un bien con precio; por consiguiente, un sistema de administración en donde el agua tendría un precio por unidad es fundamental.

Existen otros problemas en el abastecimiento del agua que la población enfrenta, tanto el desinterés por optimizar las recaudaciones, como la pugna entre los actores sociales, palpable en los diferentes modos de gestión que se han adoptado para proporcionar este servicio. Los actores en pugna están directamente relacionados con la gestión del servicio y los usos del agua. En consecuencia, los cambios abruptos en los modos de gestión del servicio son producto de la correlación de fuerzas en la producción y la distribución del servicio del agua.

¿Cómo el rediseño del modelo de recaudación del servicio de *agua potable y alcantarillado* en el cantón Ventanas permitirá optimizar las recaudaciones y concientizar a los usuarios respecto al pago puntual de sus consumos y el uso racional del servicio?.

## **OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN.**

El sistema de recaudaciones del servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas.

## **CAMPO DE ACCIÓN.**

Modelo de recaudación.

## **OBJETIVO GENERAL.**

Rediseñar el modelo de recaudaciones del servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón Ventanas, y crear una cultura de pago en los usuarios.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- 1.- Diagnosticar cómo se realiza la recaudación con el actual modelo de recaudación.
- 2.- Analizar la situación actual de los clientes que se encuentren en mora.
- 3.- Identificar las falencias características que presenta el actual modelo de recaudación.

## **HIPÓTESIS**

Con la aplicación del modelo rediseñado de recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado de la zona urbana sector 1 del cantón Ventanas de la provincia de Los Ríos se incrementarán las recaudaciones y se logrará la concientización de los usuarios.

## **VARIABLES**

Para el planteamiento de la hipótesis se consideró variables independientes y dependientes que está estrechamente relacionadas con el desarrollo del proyecto de investigación.

### **Variable Independiente**

Modelo rediseñado de recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado.

### **Variable Dependiente**

Recaudaciones

Concientización de los usuarios.

### Operacionalidad de las variables

Hipótesis	Variable Independiente.	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
<p>Con la aplicación del modelo rediseñado de recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado de la zona urbana sector 1 del cantón Ventanas de la provincia de Los Ríos se incrementarán las recaudaciones y se logrará la concientización de los usuarios.</p>	<p>Modelo de Recaudación.</p>	<p>Es un sistema de pagos implementado bajo ordenanza municipal para recaudar dinero por el consumo de agua potable.</p>	<p>Cuentas por cobrar en mora</p> <p>Convenios de pagos vencidos</p>	<p>Índice de Morosidad</p>	<p><math>I.Mor = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}}</math></p>

Hipótesis	Variables Dependientes.	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
<p>Con la aplicación del modelo rediseñado de recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado de la zona urbana sector 1 del cantón Ventanas de la provincia de Los Ríos se incrementarán las recaudaciones y se logrará la concientización de los usuarios.</p>	<p>Recaudaciones<sup>i</sup></p>	<p>Son las actividades que realiza un Estado para sufragar sus gastos, para ello se vale de la actividad financiera llamada recaudación.</p>	<p>Dinero recaudado por la prestación del servicio</p>	<p>Ingresos Monetarios</p>	<p>I.Mont. = <u>Efectivo</u> Ctas x Cobros</p>

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de la presente investigación utilizaré los siguientes métodos y técnicas:

### **Por el propósito.**

El presente trabajo está dentro de una **investigación cualitativa**, porque se fundamenta en la información recopilada, en la siguiente investigación utilizando estrategias que ayuden a mejorar el proceso de recaudación por el servicio. También se aplicará en la solución del problema con el propósito de remediar este problema.

### **Por el nivel.**

Es **descriptiva**, porque describe las características del fenómeno estudiado de manera que se pueda describir los hechos observados, y también es explicativa porque explica las causas y el efecto de este problema que afecta el funcionamiento del modelo de recaudación.

### **Por el lugar.**

Es de **campo**, porque el estudio de la presente investigación se la realizará en el lugar donde se producen los hechos. Con ello es posible evaluar los motivos por el cual el actual modelo pierde funcionalidad.

## TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

**Ficha de Observación.-** Será aplicada a las y los consumidores de la zona urbana sector centro del Cantón Ventanas de la Provincia de Los Ríos, para registrar en esta ficha el comportamiento observado.

**Encuesta.-** La encuesta es un cuestionario sistematizado de preguntas mediante la cual se obtiene la información de los y las consumidoras.

**Entrevista.-** Es estructurada porque se preparará con anticipación las preguntas que serán aplicadas al personal involucrado en el proceso de recaudación.

**Diseño por la dimensión temporal.-** El estudio es transversal, porque se lo realizará en un determinado periodo de tiempo, es decir 2011- 2012.

**Población de estudio.-** La investigación se la realizará con una muestra de 323 personas.

### **Procesamiento de datos.**

1. Elaboración y aplicación de instrumentos de recolección de datos.
2. Tabulación de resultados.
3. Elaboración de cuadros y gráficos.
4. Interpretación de resultados.
5. Comprobación de hipótesis.

Se estudió los resultados individualmente, como institución, luego se comparó entre ellas.

Se analizó preguntas por preguntas entre las encuestas y entrevistas de los consumidores de Agua Potable y Alcantarillado. Se obtuvo porcentajes para mejor manejo de la información.

Para la interpretación de los resultados, se realizó un análisis descriptivo, porque partimos de un análisis individual de preguntas para luego ir a lo general y llegar a un análisis dinámico.

Los análisis de los resultados permitieron tener elementos de juicio para elaborar la propuesta.

## **MÉTODOS**

Los métodos utilizados en el presente proyecto son los siguientes:

**Método Científico.-** En esta investigación se utilizará este método para formular, verificar y comprobar la hipótesis, plantear el problema, construcción del marco teórico y la interpretación de los resultados.

**Método Inductivo-Deductivo.-** Este método lo utilizaremos para diagnosticar las características del modelo de recaudación.

**Método Analítico Sintético.-** La combinación de estos métodos permiten analizar los motivos que tienen los consumidores, para aplicar la solución al problema, luego realizar una síntesis del problema observado y buscar estrategias que nos lleven a mejorar la dificultad.

**Método histórico lógico.-** En este método partimos de acontecimientos pasados en relación a un tiempo o lugar para seguir una secuencia hasta los actuales momentos, para conocer lo que realmente ocurre en el proceso de cobro proponer alternativas de solución, que será aplicada para corregir el problema.

**Observación.-** La aplicación de este método facilitará la constatación de la situación del modelo de recaudación, su funcionalidad y además de identificar las etapas del proceso, el mismo que para su aplicación utilizará la respectiva guía de observación.

**Método Análisis – Síntesis.-** Este método se lo utilizará para analizar los métodos empíricos que utilizaré en la obtención de datos. Y sintetizar en la obtención de datos e instrumentos empleados.

**Encuesta.-** La utilización de esta técnica es para obtener información de los consumidores del servicio de agua potable y alcantarillado de la zona urbana sector centro del cantón Ventanas. Para verificar el grado de satisfacción, abastecimiento y conformidad con el servicio.

**Entrevista.-** Emplearé esta técnica para obtener información por parte del personal involucrado en el proceso de recaudación (Departamento de Recaudación), que labora en la empresa municipal de agua potable y alcantarillado del cantón ventanas (EMAPA-V) que me permita determinar puntos clave.

**Método Análisis de Datos.-** Este método se lo utilizará para el análisis de los documentos soporte para la recaudación, planillas de pagos, historial de pagos.

**Análisis de documentos.-** Se realizará el análisis documental al manual de procedimientos y políticas en lo referente al proceso de recaudación.

## **PRODUCTOS OBTENIDOS**

Un nuevo modelo rediseñado para la recaudación por el servicio de agua potable y alcantarillado en la zona urbana sector centro del cantón Ventanas de la Provincia de Los Ríos que incentivará la recaudación a través de la concientización de los usuarios y control del consumo.

## **NOVEDAD Y APORTE TEÓRICO Y PRÁCTICO DE LA INVESTIGACIÓN.**

La investigación tiene como aporte práctico el rediseño del modelo de recaudación por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que logre incrementar los ingresos por el cobro del servicio en el departamento de recaudaciones.

## **ESTRUCTURA DE LA TESIS**

El presente proyecto se realizó por la necesidad de rediseñar el modelo de recaudación por el servicio de Agua Potable en el cantón Ventanas; el mismo está dividido en tres capítulos.

El primer capítulo se encuentra desarrollada la fundamentación teórica utilizada en el proyecto, desarrollando conceptos del Crédito y la Cobranza, adicionalmente se realiza una breve explicación del marco legal utilizado con sus respectivos artículos. Posteriormente se hace una breve reseña histórica de la empresa, su visión y misión; un enfoque a la problemática del proyecto y se plantea la hipótesis del mismo para finalmente concluir la estructura organizacional de la Empresa de Agua Potable del Cantón Ventanas.

El segundo capítulo está conformado por la evaluación diagnóstica del proyecto, desarrollando métodos, técnicas e instrumentos que permitirán un enfoque profundo para apreciar la situación actual del proceso de recaudación.

El tercer capítulo comprende el desarrollo, evaluación y resultados de la propuesta planteada, así como también el costo y beneficio que implica la implementación del proyecto de recaudación. Además de la validación de la propuesta planteada dentro del proyecto de tesis.

## CAPITULO 1

### FUNDAMENTACION TEÓRICA

#### MARCO TEÓRICO

El presente proyecto considerarán los siguientes conceptos que servirán de apoyo para considerar la propuesta

**Contribuyentes<sup>1</sup>:** Los sujetos pasivos respecto de los cuales se verifica el hecho imponible de la obligación tributaria.

**Empresa<sup>2</sup>:** Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

**Evasión Fiscal<sup>3</sup>:** Es toda eliminación o disminución de un monto tributario producido dentro del ámbito de un país por parte de quienes están jurídicamente obligados a abonarlo y que logran tal resultado mediante conductas fraudulentas u omisivas violatorias de disposiciones legales.

**Fuente Imponible<sup>4</sup>:** es aquella parte de la riqueza del contribuyente de la cual este toma para cancelar la obligación que significa el pago del impuesto.

**Impuestos<sup>5</sup>:** es una prestación monetaria directa, de carácter definitivo y sin contraprestación, recabada por el estado de los particulares, compulsivamente y de acuerdo a reglas fijas, para financiar servicios de interés general u obtener finalidades económicas o sociales.

<sup>1</sup> Garay J 2001 p. 9

<sup>2</sup> Microsoft® Encarta® 2004

<sup>3</sup> <http://www.gestiopolis.com>.

<sup>4</sup> Fariña G 1995 p. 65

<sup>5</sup> Fariña G 1995 p. 63

**Impuestos Atrasados (o en mora)**<sup>6</sup>: Es aquel no pagado en una fecha determinada, después de la cual se aplica una multa. Aún cuando la multa puede condonarse posteriormente y una parte de los ingresos reducirse o cancelarse, el saldo pendiente del pago del impuesto continua siendo considerado como omitido, mientras no se reduzca o se cancele.

**Incumplimiento**<sup>7</sup>: falta de responsabilidad ante un deber, compromiso u obligación, es decir, no ejecución de un deber legal.

**Ingresos**<sup>8</sup>: Dinero o equivalente monetario que es ganado o recibido como contrapartida por la venta de bienes y servicios.

**Legalizar**<sup>9</sup>: Ratificar, otorgar, validez por medio de la firma, sellado y entrega al interesado.

**Proceso**<sup>10</sup>: Cualquier serie ininterrumpida de actos, pasos o eventos o cualquier condición persistente inalterable.

**Recaudación**<sup>11</sup>: Actividades llevada a cabo por el gobierno para proporcionar liquidez a los fondos públicos.

**Sujetos Activos**<sup>12</sup>: Es el ente público acreedor del tributo.

**Sujetos Pasivos**<sup>13</sup>: Es aquel obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable.

<sup>6</sup>Diccionario para Contadores 2000 p. 294

<sup>7</sup> Diccionario de Administración y Finanzas, 2000 p.269

<sup>8</sup> Diccionario de administración y finanzas, 2000 p.274

<sup>9</sup> Diccionario de administración y finanzas, 2000 p.296

<sup>10</sup> Diccionario para Contadores 2000 p. 438

<sup>11</sup> Diccionario de contadores

<sup>12</sup> Garay J. 2001 p.8

## **BASES TEÒRICAS**

### **Procedimientos<sup>14</sup>:**

Los procedimientos no son más que los lineamientos a seguir en cualquier compañía con el propósito de alcanzar eficientemente los objetivos organizacionales.

***“Los procedimientos se los define como el conjunto de operaciones previamente fijadas, cuya finalidad es realizar una función administrativa, coordinando las diversas actividades que la definen”***

### **Los Tributos:**

Es la prestación obligatoria exigida, comúnmente en dinero por el Estado, en virtud de su poder de imperio, a los sujetos económicos sometidos a la soberanía territorial.

### **Características de los Tributos:**

Entre las de mayor relevancia están:

- Pago en efectivo: Los tributos se solventan o sufragan en dinero.
- Demandado por el Estado: En su afán de cumplir con sus obligaciones, el Estado tiene la potestad de crearlos y recaudarlos.
- Legales: Los tributos van en virtud a una Ley.

---

<sup>13</sup> Garay J. 2001 p. 9

<sup>14</sup> Fariñas G. 1995 p. 56

Salvaguarda la colectividad: Están destinados a cubrir las necesidades de la población.

### **Clasificación de los Tributos:**

- **Las contribuciones Especiales<sup>15</sup>:** Son contribuciones hechas en determinada colectividad que han sido beneficiadas por la construcción de una obra del estado que incide de manera directa en su beneficio económico.

- **Las Tasas:** Son los tributos exigidos por el Estado en virtud de su poder, soportadas por leyes que avalan su recaudación; donde, el hecho imponible consiste en la prestación efectiva e inmediata de un servicio.

- **Los Impuestos:** Es el título exigido por el estado a todos aquellos que se encuentran dentro del margen que establezca la Ley con hechos imposables, a título definitivo, sin que medie a favor de estos alguna contraprestación por parte del Estado y destinados a financiar el gasto público.

### **Origen de los Impuestos<sup>16</sup>:**

Este se remonta a la época medieval, cuando los señores feudales o soberanos entregaban una carta-patente a sus súbditos, que era una autorización para que el súbdito ejerciera una determinada actividad ya sea industrial, comercial u oficio y era considerada una verdadera tasa, que era la contraprestación del servicio que presentaba el soberano al permitir que el vasallo realizará sus actividades.

<sup>15</sup> Fariñas G. 1995 p. 60

<sup>16</sup> Fariñas G. 1995

El impuesto se ha constituido en la forma normal y principal que el estado tiene hoy en día de cubrir sus gastos. Pese a la gran importancia que ha alcanzado la para fiscalidad en ciertos países, como Francia, o Argentina, por ejemplo, y pese a la gran importancia de los ingresos originarios en los países comunistas o socialistas y en Venezuela, por razón del petróleo, el impuesto conserva todavía preeminencia en las Finanzas Públicas. Y, es a propósito del impuesto, que pueden estudiarse una serie de instituciones financieras y jurídicas que son parte importante de las Finanzas Publicas. Incluso, hay autores que prácticamente estudian las Finanzas, tratando solamente sobre el impuesto, tal como la escuela francesa.

**Clasificación de los Impuestos:** Fariñas (1995), los expone de la siguiente manera:

- **Impuestos Directos:** Es aquel que recae directamente sobre el sujeto que incurre en el hecho gravable o hecho imponible y no hay manera de poder trasladarlo a otra persona o sujeto; En donde el Estado, mediante procedimientos de su legislación tributaria, determina la capacidad contributiva, en relación a las rentas que efectivamente aparecen percibidas o devengadas por el contribuyente.
- **Impuestos Indirectos:** Son aquellos que se cargan sobre las mercancías o sobre las transacciones que realicen con ellas, y no sobre el contribuyente en sí, aceptando el traslado de la obligación a otros sujetos.
- **Impuestos Ordinarios:** Es aquel que se produce de manera periódica y su producto fluye de manera habitual y constante en las áreas fiscales.

- **Impuestos Extraordinarios:** Son aquellos que provienen del capital privado y su aporte se produce de forma ocasional e irregular.
- **Impuestos Generales:** Son aquellos cuyo producto se destina a cubrir necesidades públicas y además fines del Estado.
- **Impuestos Especiales:** Estos tienen una finalidad específica, es decir, que el producto se destina a cubrir un aspecto particular de las necesidades del Estado.
- **Impuestos Nacionales, Estatales y Municipales:** Este renglón se le atribuye a la competencia que tiene cada poder dentro del régimen federal, que de igual forma se aplican sobre las actividades según se encuentren gravada en las leyes de acuerdo a su condición o naturaleza.

### **1.1 El Crédito – Origen<sup>17</sup>**

“Podemos afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización. Al comienzo el préstamo se efectuaba en especies, y fue hasta la aparición y empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma encontrábamos los primeros signos del desarrollo crediticio. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente porque no cumplía lo pactada con el

<sup>17</sup> SEDER John. W., Crédito y Cobranzas, CECSA, México, (2001).

acreedor, también existen documentos históricos que indican penas variables entre la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, la pena de muerte y en su venta como esclavo.

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros. Estos actuaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los créditos de sus clientes cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban de pagar la deuda de sus clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares, pero no practicaban operaciones de préstamos. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos en la actualidad”.

**El crédito es tan antiguo como la civilización a comienzos los pagos se los realizaba en especie y luego con la aparición de la moneda los pagos se realizan con dinero y se ha formalizado la forma de conceder un crédito.**

### **1.1.1 Definición y Conceptos**

El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin la confianza es inconcebible.

John Stuart Mill en su Economía Política definió al crédito como “el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios”.

La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de la confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente.

Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por un parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

***El crédito en la era moderna es considerado una opción de compra de un bien o servicio ante situaciones donde no existe liquidez. Y las facilidades que prestan las instituciones en donde el beneficio que obtienen por la prestación del servicio o la adquisición del bien es el encarecimiento del mismo.***

## **1.2 Políticas de Crédito<sup>18</sup>**

### **1.2.1 Definición y Conceptos**

Una política es el curso general de acción para situaciones concurrentes, encaminado a alcanzar los objetivos establecidos. Es una regla que norma la actuación y que, acatándola, permite lograr los fines propuestos. Las políticas

<sup>18</sup> EUGENE F. Brigham, Joel F. Houston, José Carmen, Pecina H., Fundamentos de Administración Financiera, Cengage Learning Editores 15-06-2005 – 912 páginas

son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización.

En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la implementación de la estrategia, habiendo sido establecidas en función de éstas.

En ocasiones se confunde a las políticas con las reglas, siendo la diferencia *que las políticas son mandatos precisos que determinan la disposición actual o comportamiento, que deberá seguir o evitar en situaciones específicas el personal de una empresa; de tal manera, que mientras las reglas son estrictas, las políticas son flexibles.*

### **1.2.2 Clasificación de las políticas**

- 1.- Políticas de las empresas
- 2.-Políticas divisionales
- 3.- Políticas departamentales
- 4.-Políticas de actividad o función

De acuerdo con el nivel jerárquico en que se formulen y con las áreas que abarquen, también se las ha clasificado en:

**1.2.2.1 Estratégicas o generales.-** Se formulan a nivel de alta gerencia y su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada.

**1.2.2.2 Tácitas o departamentales.-** Son lineamientos específicos que se refieren a cada departamento.

**1.2.2.3 Operativa o específicas.-** Se aplican principalmente en las decisiones que tienen que ejecutarse en cada una de las unidades de la que consta un departamento.

**1.2.3 Origen de las políticas de crédito.-** En cuanto a su origen las políticas pueden ser:

**1.2.3.1 Externas.-** Cuando se originan por factores externos a la empresa (competencia, gobierno, sindicatos, proveedores, clientes etc.)

**1.2.3.2 Consultadas.-** Normalmente dentro de una empresa existen actos esporádicos que dan lugar a que el personal tenga que recurrir a su jefe inmediato para poder solucionar un problema.

**1.2.3.3 Formuladas.-** Son emitidas por diversos niveles superiores, con el propósito de guiar la correcta acción y decisión, del personal en sus actividades.

**1.2.3.4 Implícitas.-** En las actividades diarias de una empresa el personal se enfrenta a situaciones de decisión en donde no existe una política previamente establecida, lo que origina cierto lineamiento que sin estar escritos se aceptan por costumbre en la organización.

### **1.3 LA COBRANZA**

**Definición<sup>19</sup>.**- “La cobranza es el proceso formal de presentar al grado un instrumento o documentos para que los pague o acepte”. Se puede realizar mediante los siguientes documentos:

**1.3.1 Pagaré.-** Es un título de crédito que contiene la promesa incondicional, dada por una persona llamada suscriptor a otra llamada beneficiario, de pagar una suma determinada de dinero en el lugar y fecha señalada en el documento.

**1.3.2 Letra de cambio<sup>20</sup>.**- Es una orden de pago incondicional que da el acreedor a su deudor para que se cancele el valor que se señala en el documento, dentro de un plazo determinado.

**1.3.3. Otro título valor.-** Son documentos necesarios para legitimar el ejercicio del derecho literal y autónoma que en ellos se incorpora.

La frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, están conocida como cierta. El cobro de una cuenta prudente de pago como resultado de una venta realiza a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedará sin capital de

<sup>19</sup> Derecho Mercantil - F. Ignacio Quevedo Coronado, -Editorial Ecoe- Ediciones, Bogotá (1996).

<sup>20</sup> SEVILLA Quiroz M. A., 1001 Sugerencias para la Secretaria eficaz, Libresa, Segunda Edición. (2005).

trabajo sino se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas originando un movimiento de efectivo por parte de su cliente.

Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas.

#### **1.4. EL SERVICIO**

El diccionario de la Real Academia Española (2001) define servicio (del latín *servitium*) como acción y efecto de servir (estar sujeto a alguien por cualquier motivo haciendo lo que él quiere o dispone). El concepto también permite referirse al conjunto de los criados o los sirvientes, al culto religioso, a la contribución que se paga en forma anual por los ganados y a la prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

Para Kotler (2004) los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implica generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

Según Jacques Horovitz (1994), el servicio “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o el servicio básico como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo”. (Pág. 2). Los servicios, a diferencia de los productos, presenta características que dificultan el proceso de

verificación o inspección de los mismos antes que el cliente este en contacto con estos.

Para Berry, L (1989) el servicio es definido como un proceso, mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones.

#### **1.4.1 Características de los Servicios**

Las características que poseen los servicios y que los distinguen de los productos son:

- **Intangibilidad:** esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer. Los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente. etc., incluso medir su calidad antes de la prestación.
- **Heterogeneidad (o variabilidad):** dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando solo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.
- **Inseparabilidad:** en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede

agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.

- **Perecibilidad:** los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que es un servicio no prestado no se puede realizar en otro momento, por ejemplo un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.
- **Ausencia de propiedad:** los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de alg, pero no la propiedad del mismo. Luego de la prestación sólo existen como experiencias vividas.

## **1.5. MARCO LEGAL**

Título Segundo - Derechos; Capítulo Segundo de los Derechos del buen vivir, Sección Primera - Agua y Alimentación, se considerará el siguiente artículo.<sup>21</sup>

**1.5.1 Art. 12.-** El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida.

### **1.5.1.1 Comentario:**

Se ha citado este artículo para hacer referencia que el agua es un patrimonio de todos los ecuatorianos y ecuatorianas por lo tanto tenemos derecho a hacer uso

<sup>21</sup> **Constitución Política de la República del Ecuador** expedida en Agosto del 2008 en Montecristi Provincia de Manabí.

de la misma. El agua es irrenunciable para la vida motivo por el cual es imprescindible poder vivir sin agua.

***Título Sexto – Régimen de desarrollo; Capítulo Quinto Sectores Estratégicos, Servicios y Empresas Públicas, en los siguientes artículos.***

**1.5.2. Art. 314.-** El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

**1.5.2.1. Comentario**

El Estado será el ente encargado de abastecer del servicio de Agua Potable a los ciudadanos que requieran este u otros servicios públicos, los mismos que estarán garantizados y cumplirán los principios designados en el mencionado artículo.

**1.5.3. Art. 318.-** El agua es patrimonio nacional estratégico de uso público, el dominio inalienable e imprescriptible del Estado, y constituye un elemento vital para la naturaleza y para la existencia de los seres humanos. Se prohíbe toda forma de privatización del agua.

La gestión del agua será exclusivamente pública o comunitaria. El servicio público o saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego serán

prestados únicamente por personas jurídicas estatales o comunitarias. El Estado fortalecerá la gestión y funcionamiento de las iniciativas comunitarias en torno a la gestión del agua y la prestación de los servicios públicos, mediante el incentivo de alianza entre lo público y comunitario para la prestación de servicios.

El Estado a través de la autoridad única del agua, será el responsable directo de la planificación y gestión de los recursos hídricos que se destinaran a consumo humano, riego que garantice la soberanía alimentaria, caudal ecológico y actividades productivas, en este orden de prelación.

Se requerirán autorización del Estado para el aprovechamiento del agua con fines productivos por partes de los sectores público, privado y de la economía popular y solidaria de acuerdo con la ley.

#### **1.5.3.1. Comentario**

En el citado artículo se hace hincapié en establecer el Agua como un recurso al cual todos tenemos derechos así como también de que existen Instituciones que se encuentran amparadas en la Ley para hacer efectiva la gestión de distribución, saneamiento de la misma por tal motivo en el cantón Ventanas la institución que realiza la función antes citada es la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas (EMAPA – V).

**Título Séptimo – Régimen del Buen Vivir; Capítulo Segundo Biodiversidad y Recursos Naturales, Sección Sexta - Agua.**

**1.5.4. Art. 411.-** El Estado garantizará la conservación y manejo integral de los recursos hídricos, cuencas hidrográficas y caudales ecológicos asociados al ciclo hidrológico.

Se regulará toda actividad que pueda afectar a la calidad y cantidad de agua, y el equilibrio de los ecosistemas, en especial de las fuentes y zonas de recarga de agua. La sustentabilidad de los ecosistemas y el consumo humano serán prioritarios en el uso y aprovechamiento del agua.

**1.5.4.1. Comentario**

El agua es un bien público y vital para la vida por lo tanto estará al servicio de la comunidad y le dará el uso de acuerdo a sus necesidades. El mismo que será administrado por Instituciones que garanticen el óptimo manejo del recurso.

**1.5.5. Art. 412.-** La autoridad a cargo de la gestión del agua será responsable de su planificación, regulación y control. Esta autoridad cooperará y se coordinará con la que tenga a su cargo la gestión ambiental para garantizar el manejo del agua con un enfoque eco-sistemático.

**1.5.5.1. Comentario**

El Estado ecuatoriano garantizará la sustentabilidad del Agua priorizando la cantidad de agua destinada para el consumo además de delegar autoridades que se encarguen de cumplir y hacer cumplir con lo dispuesto en la Ley.

***Codificación de la Ley de Aguas - Codificación 2004-016; Capítulo Dos - Título Cuarto; De los usos del Agua y Prelación.***

**1.5.6. Art. 35.-** Los aprovechamientos de aguas están supeditados a la existencia del recurso, a las necesidades de las poblaciones, del fundo o industria y a las prioridades señaladas en esta ley.

**1.5.7. Art. 36.-** Las concesiones del derecho de aprovechamiento de agua se efectuarán de acuerdo al siguiente orden de preferencia:

Para el abastecimiento de poblaciones, para necesidades domésticas y abrevadero de animales;

Para usos energéticos, industriales y mineros; y, Para otros usos.

En caso de emergencia social y mientras dure ésta, el Consejo Nacional de Recursos Hídricos podrá variar el orden antes mencionado, con excepción del señalado en el literal a)

**1.5.7.1 Comentario**

El uso del agua para consumo humano prevalece a la utilización del bien para otras actividades, el orden del uso del agua descrito en esta Ley será inamovible.

***Ley Orgánica de Defensa del Consumidor expedida en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano en la sala de Sesiones del Pleno del Congreso Nacional del Ecuador a los cuatro días del mes de Julio del año 2000,***

Previo a considerar los artículos citados en esta Ley citaré las siguientes definiciones.

Consumidores; Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiere, utilice o disfrute de bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

Servicios públicos domiciliarios; Se entiende por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicios de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable, u otros similares.

Prestadores; Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

## ***Capítulo II – Derechos y Obligaciones de los Consumidores***

**1.5.9. Art. 4.-** Derechos del consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la república, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, para lo cual se citaran los siguientes literales:

1.- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

2.- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.

#### **1.5.9.1. Comentario**

Los consumidores tienen derecho al uso de servicios para cubrir sus necesidades, los mismos que serán de buena calidad.

**1.5.10. Art. 5.-** Obligaciones del consumidor.- Son obligaciones de los consumidores:

1.- Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;

2.- Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido.

3.- Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes y servicios lícitos; y,

4.- Informarse responsablemente de las condiciones de usos de los bienes y servicios a consumirse.

#### **1.5.10.1. Comentario**

Los consumidores están obligados a utilizar de manera óptima y cautelosa los bienes y servicios recibidos de tal forma que su uso no afecte a los demás beneficiarios.

## **Capítulo VI - Servicios Públicos Domiciliarios**

**1.5.11. Art. 32.-** Obligaciones.- Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos.

**1.5.12. Art. 37.-** Instrumentos y unidades de medición.- La autoridad competente queda facultada para intervenir de oficio, o a petición de parte interesada, en la verificación del buen funcionamiento de los instrumentos de medición de energía, combustible, comunicaciones, agua potable, o cualquier otro similar, cuando existan dudas sobre las lecturas efectuadas por las empresas proveedoras del servicio.

Tanto los instrumentos como las unidades de medición deberán ser legalmente reconocidos y autorizados. Las empresas proveedoras del servicio garantizarán al consumidor el control individual de los consumos. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez días de anticipación a su vencimiento.

**1.5.13. Art. 40.-** Valores de las planillas.- En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes y ordenanzas. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados.

Es un derecho del consumidor el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no disponga de instrumentos de medición.

Por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al período inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por valor equivalente al promedio mensual de los seis periodos inmediatamente anteriores.

En tal caso, es obligación de quien presta el servicio público domiciliario, reparar o reponer el sistema de medición respectivo o notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de acceder al medidor para que éste solucione dicha situación, con la finalidad de que la factura o planilla, del siguiente período sea emitida en función de datos reales.

Si quien presta el servicio no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los montos de las planillas de los periodos posteriores podrán ser aumentados presuntiva o estimativamente, siendo obligación del consumidor en los siguientes periodos pagar exclusivamente un valor igual al del promedio mensual de las planillas de los seis meses inmediatamente anteriores.

Los Proveedores de servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas, imputables a la

empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores.

**1.5.14. Art. 6<sup>22</sup>.**- Manifiesta “que los tributos, además de ser medios para recaudar ingresos públicos, servirán como instrumento de política económica general, estimulando la inversión, la reinversión, el ahorro y su destino hacia los fines productivos y de desarrollo nacional; atenderán a las exigencias de estabilidad y progreso sociales y procurarán una mejor distribución de la renta nacional”.

Los mismos que se clasifican en:

1. Impuestos
2. Tasas y,
3. Contribuciones

Considerando para el presente proyecto el ítem relacionado a las tasas, las mismas que pueden ser Nacionales y Municipales.

Siendo las Municipales las consideradas para el siguiente estudio las que son de diferentes clases:

1. Tasas de agua potable
2. Tasas de luz y fuerza eléctrica
3. Tasas de recolección de basura y aseo público
4. Tasas por servicios administrativos

<sup>22</sup> Código Tributario del Estado Ecuatoriano

## **1.6. ORDENANZA MUNICIPAL**

Expedida por el Concejo Municipal de Ventanas, aprobada en las sesiones realizadas en los días 20 y 27 del mes de Septiembre del 2005, y su vigencia corre desde su publicación en el Registro Oficial No. 228 del martes 14 de Marzo del 2006.<sup>23</sup>

Antecedentes Generales.-

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ventanas EMAPA-V. Se creó mediante ordenanza expedida por el Concejo Municipal de Ventanas, aprobada en las sesiones realizadas los días 20 y 27 de Septiembre del 2005, y su vigencia corre desde su publicación en el Registro Oficial No. 228 del martes 14 de Marzo del 2006.

### **TITULO I - Creación, Naturaleza, Fines y Domicilio**

Art. 1 Creación.- Crearse la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas cuenta con personería Jurídica, Autonomía Administrativa, Financiera y Patrimonial, regulada por las disposiciones de la Ley de Régimen Municipal, Ley Orgánica de Administración Financiera y Control, esta ordenanza de creación, el Estatuto constitutivo y demás reglamentos internos. Se denominará Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ventanas (EMAPA-V).

<sup>23</sup> Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas – Secretaría General.

Art. 2 Fines.- La empresa tiene como finalidad la dotación, implementación, prestación, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable y alcantarillado de la Ciudad de Ventanas.

Para el cumplimiento de sus fines y objetivos, la empresa ejercerá las funciones, atribuciones y deberes que se determinen en el Estatuto Constitutivo y Reglamentos Internos.

Art. 3 Domicilio.- El domicilio de la empresa es la ciudad de Ventanas.

## **TITULO II - Estructura Orgánica**

### **Art. 4 Estructura Orgánica.-**

La empresa tendrá la siguiente estructura orgánica:

El nivel Directivo, constituido por el directorio de la empresa;

El nivel Ejecutivo, constituido por la gerencia General;

El nivel Asesor, integrado por Asesoría Jurídica y Auditoría Interna,

El nivel Operativo, integrado por las sugerencias de área y otras dependencias.

### **Art. 5 Del Directorio.-**

De conformidad el Art. 198, de la Ley Orgánica de Régimen Municipal es la máxima autoridad de la empresa y está integrado de la siguiente manera: el señor Alcalde o su delgado, un representante por el Concejo Cantonal y tres miembros en representación de la Ciudadanía.

Los miembros del directorio con excepción del Alcalde duraran dos años en sus funciones y pueden ser reelegidos por un período más, tendrán un respectivo suplente que concurrirá a las sesiones del Directorio en ausencia temporal o definitiva del principal.

Las atribuciones deberes y obligaciones del Directorio, así como su organización y funcionamiento, serán determinados en el estatuto constitutivo y esta ordenanza.

#### **Art. 6 Del Gerente General.-**

De acuerdo a lo que indica el Art. 201 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal. Es el representante legal de la Empresa y será reelegido por el Directorio de la terna que presente el Alcalde de común acuerdo con el Directorio, durará en el ejercicio del cargo el periodo para el que fue electo el Alcalde.

Las atribuciones, deberes, obligaciones y forma de elección serán las determinadas en el constitutivo de la empresa, ésta ordenanza y la Ley Orgánica Régimen Municipal.

### **TITULO III - Del Patrimonio e Ingresos**

Art. 7 Del Patrimonio de la Empresa.- El patrimonio de la empresa está constituido por los bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales, adquiridos a cualquier título o modo.

Art. 8 Ingreso.- Los ingresos de la empresa se clasifican en ordinarios y extraordinarios.

## **Disposiciones Generales**

Art. 9 Exoneraciones.- La empresa gozará de todas las exoneraciones tributarias que la Ley reconoce a favor de la Municipalidad de Ventanas.

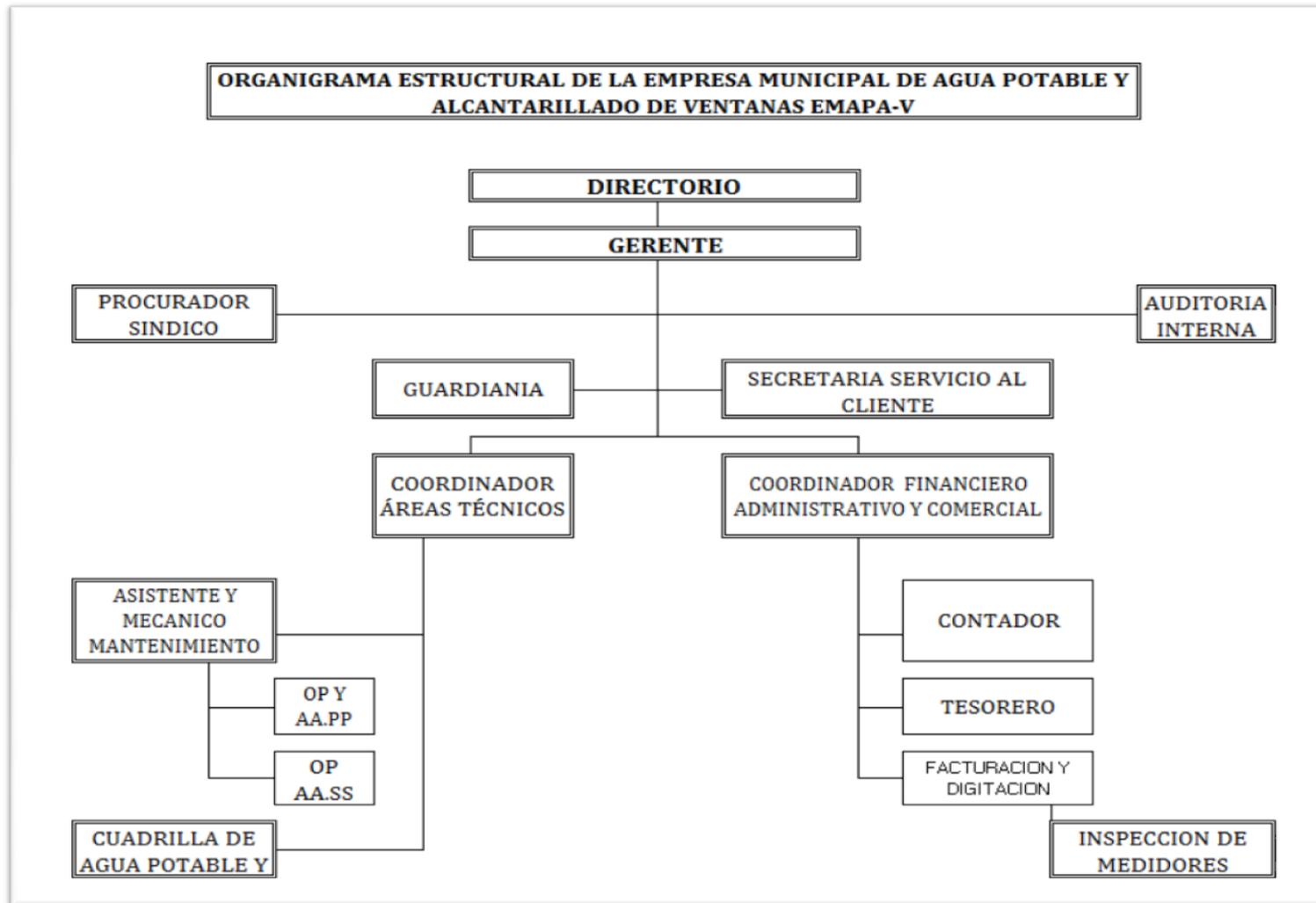
Art. 10 Facultad Reglamentaria.- El uso de los servicios que brinde la empresa, así como la fijación de tasas que deben satisfacer los usuarios de tales servicios, se reglamentarán mediante ordenanzas expedidas por el concejo de conformidad con la Ley.

Art. 11 Coactiva.- Todas las obligaciones pendiente de cobro, originadas en liquidaciones de contratos, garantías, cauciones, determinación de responsabilidades o mora en el pago de las tasas por los servicios que brinda la empresa se recaudarán mediante el procedimiento administrativo de ejecución o coactiva que será ejercida por el tesorero o el funcionario recaudador designado por el gerente.

Art. 12.- Modificatoria.- La presente ordenanza se modificará en el capítulo que regula su estructura Orgánica y Administrativa, de acuerdo con las necesidades de los servicios ya su ritmo de consolidación y crecimiento.

## De la Estructura Organizacional

La Empresa está estructurada de la siguiente manera:



## CAPITULO II

### DIAGNÓSTICO DEL MEDIO AMBIENTE EXTERNO

#### 2.1. AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN ECUADOR<sup>24</sup>

La cobertura de agua potable y saneamiento en Ecuador aumentó considerablemente en los últimos 10 años. Sin embargo, el sector se caracteriza por:

1.- Bajos niveles de cobertura, especialmente en áreas rurales;

2.- Pobre calidad y eficiencia del servicio; y

3.- Una limitada recuperación de costos y un alto nivel de dependencia en las transferencias financieras de los gobiernos nacionales y sub-nacionales. Es más, existe una superposición de responsabilidades, tanto dentro del gobierno nacional como entre los distintos niveles gubernamentales.

Agua y Saneamiento		Urbano (62% de la población)	Rural (38% de la población)	Total
Agua	Definición amplia	97%	88%	94%
	Conexiones domiciliarias	96%	74%	88%
Saneamiento	Definición amplia	96%	84%	92%
	Saneamiento	62%	16%	45%

<sup>24</sup> Programa de Monitoreo Conjunto OMS/UNICEF para agua potable y saneamiento (JointMonitoringProgramforWater and Sanitation/2010).

### **2.1.1. Responsabilidad para el uso del agua y saneamiento**

Dentro del mismo estado, existen distintas políticas contradictorias para la asignación de recursos al sector. No existe un sistema de información, monitoreo y evaluación para el sector.

Se encuentra un caos institucional que no define límites de responsabilidad de una institución respecto a otra.

### **2.1.2. Política**

La Subsecretaría de Agua Potable, Saneamiento y Residuos Sólidos (SAPS y RS) del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI) está legalmente investida con la facultad de establecer políticas sectoriales.

No obstante, no existe una definición clara de los roles y responsabilidades de los diferentes actores nacionales y sub-nacionales. Tampoco existe un ente autónomo regulador de los servicios de agua y saneamiento. Los actores en el sector incluyen al Fondo de Solidaridad, al Banco del Estado (BdE), al Fondo de Inversión Social de Emergencia (FISE), a las ocho Corporaciones Regionales de Desarrollo (que están designadas en el riego), a diversos ministerios del gobierno y gobiernos provinciales y municipales, entre otros.

A pesar de que Ecuador cuenta con una Política Nacional de Agua y Saneamiento (Decreto Ejecutivo No. 2766 del 30 de julio de 2002), dicha política está formulada en términos relativamente vagos y evita tomar una posición bien definida en cuanto a temas sensibles, como los subsidios a las inversiones en agua y saneamiento (por los gobiernos nacionales y sub-nacionales) y a quién debería recibirlos. Se ha preparado un anteproyecto de la Ley del Sector de Agua y Saneamiento, pero aún no ha sido presentada ante el Congreso.

Un Comité Interinstitucional de Agua y Saneamiento del Ecuador (CIASE) sirve de espacio de intercambio de experiencias en colaboración con el MIDUVI.

### **2.1.3. Provisión de servicios**

Las 219 municipalidades del país son las responsables de la entrega de los servicios en los cascos urbanos municipales, ya sea directamente o a través de empresas municipales autónomas. En el año 2001, en Guayaquil se ha delegado el servicio a la empresa privada Interagua, a través de una concesión. La empresa prestadora municipal ECAPAG se convirtió al mismo tiempo en ente regulador de la empresa privada.

En áreas rurales más de 5,000 Juntas Administradoras de Agua Potable prestan los servicios. La mayoría sobreviven a su suerte en condiciones de abandono, debido a niveles de tarifas muy bajas, el descuido de las fuentes y una falta de una institución dedicada al apoyo a las Juntas desde hace la disolución del IEOS en 1992.

### **2.1.4. Tarifas y capacidad de pago**

Un estudio concluyó que en el 2001, en el ámbito nacional, las tarifas cubrían aproximadamente sólo dos tercios de los costos de operación y mantenimiento del sistema. Se requieren transferencias del gobierno nacional y sub-nacional (provincial y municipal) para cubrir la brecha en los costos de operación y mantenimiento, y para financiar la expansión de la cobertura.

En cuanto a la capacidad de pago, en 1998 los hogares que reportaban gastos por agua en la encuesta nacional de vida indicaron que estos eran, en promedio, el 1.7% de sus gastos totales. Este porcentaje era más alto en áreas urbanas (1.9%) que en el área rural amanzanada (1.3%) y el rural disperso (0.9%). En el décil más pobre, este porcentaje era 1.9% en el marco del promedio del país,

pero 3.3% en áreas urbanas. Estos gastos incluyen gastos por agua comprada de carro-tanques, pero excluyen gastos por el saneamiento.

### **2.1.5. El costo del agua**

Los organismos internacionales recomiendan que el gasto en servicios de agua y saneamiento no supere un determinado porcentaje del ingreso del hogar, el cual no debe exceder del 3 %. Respecto a ello merecen citarse los siguientes antecedentes:

PNUD, en el Relatorio Desarrollo Humano Brasil 2006, afirma “nadie debería gastar más del 3% de sus ingresos en agua y saneamiento”.

La Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de las Américas – ADERASA en su estudio reciente sobre tarifas vigentes en América Latina<sup>2</sup> concluye: “Para las ciudades que no cuentan con ningún esquema de tarifa social, el peso de la factura en el ingreso de un hogar pobre toma un valor promedio de casi el 5%, pero varía entre el 1.8% (Arequipa, Perú) y el 9.8% (Costa Rica). Para las ciudades que cuentan con un esquema de tarifa social, el peso de la factura en el ingreso de un hogar pobre se encuentra en un promedio del 3.2%, variando del 0.9% (Ceará, Brasil y Trujillo, Venezuela) al 8.4% (Bogotá, Colombia)”.

### **2.1.6. Factores que afectan el costo del agua potable**

Los factores que afectan el costo del agua potable son varios, entre los principales se encuentran:

1. Necesidad de tratar el agua para transformarla en agua potable, es decir factores relacionados con la calidad del agua en la fuente;
2. Necesidad de transportar el agua desde la fuente hasta el punto de consumo;
3. Necesidad de almacenar el agua en los períodos en que esta abunda para usarla en los periodos de escasez;
4. Contaminación de un curso de agua por bacterias que obtienen su energía oxidando el hierro presente en el agua.

## **2.2. EVALUACION DIAGNÓSTICA**

En este capítulo se describirá como se ha desarrollado la investigación para la cual he utilizado la estadística descriptiva.

### **2.2.1. Métodos y técnicas de evaluación**

2.2.1.1 Observación.- Se ha empleado el método de la observación directa el mismo que ayudará a constatar el proceso que se está desarrollando con el modelo de recaudación por el servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el cantón Ventanas, y se examinó lo siguiente:

- 1.- El departamento de recaudaciones no tiene concurrencia de usuarios.
- 2.- Existe escaso interés por los consumidores para cancelar el servicio.

3.- Las planillas por el servicio no es entregada a los usuarios.

3.- No existe el detalle del consumo de agua.

4.- No se suspende el servicio por falta de pago.

El lugar donde fue desarrollada la observación es en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas (EMAPA- V), en el Departamento de Recaudaciones.

2.2.1.2. Encuesta<sup>25</sup>.- Se ha aplicado el método de la encuesta a los usuarios de la zona urbana sector centro del cantón Ventanas, se plantearán preguntas cerradas y cuestionario orientado para obtener datos precisos de los usuarios.

Se consideró una muestra de 323 hogares de una población de 2014 hogares que corresponde al total de abonados en el Sector 1 y 2 según informe de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas EMAPA-V.

Para lo cual apliqué la siguiente fórmula.

$$n = \frac{NPQ}{\left[ \frac{Me^2}{Nc^2}(N-1) \right] + PQ}$$

<sup>25</sup> Anexo 1

### Identificación de los términos

n = Incógnita.

N= Población total.

P= Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

Q= Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

ME= Error de la muestra .

MC-Z= Nivel de confianza.

### DATOS:

n = ?

N= 2014

P= 0.5

Q= 0.5

ME= 0.05

MC-Z= 1.96

Aplicando la fórmula tenemos:

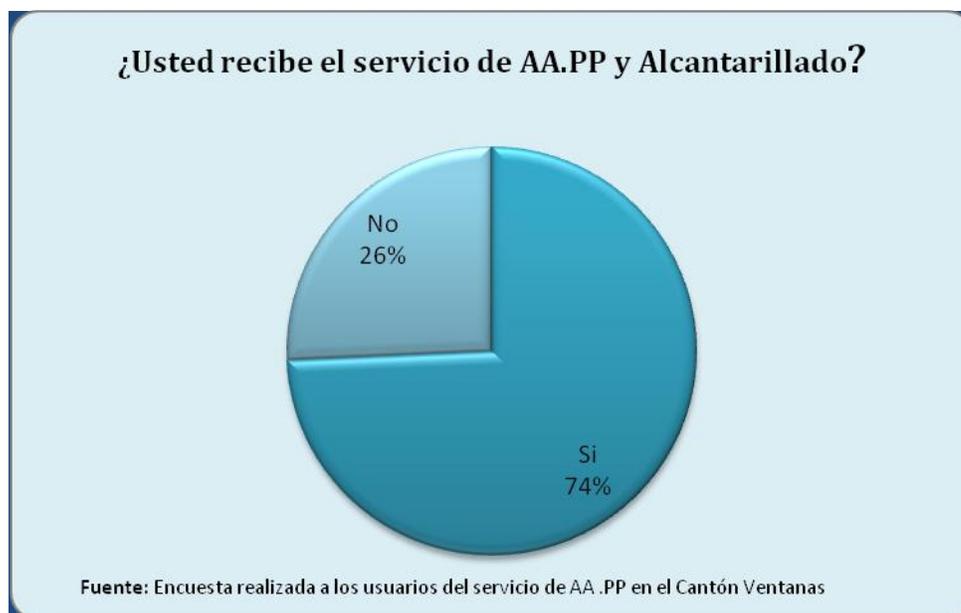
$$n = \frac{2014 * 0,5 * 0,5}{\left[ \frac{0,05^2}{1,96^2} (2014 - 1) \right] + 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{503.5}{1.31000104}$$

$$n = 323$$

Una vez realizada la encuesta los datos arrojaron los siguientes resultados sobre los consumidores del servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el cantón Ventanas empresa EMAPA-V. En concreto los 323 encuestados contestaron lo siguiente:

1.- ¿Usted recibe el servicio de Agua Potable y Alcantarillado?



En la encuesta realizada en el cantón Ventanas se evidencia que el promedio de usuarios que recibe el servicio de agua potable en el cantón Ventanas es el 74%, es decir que de cada 100 hogares 74 cuentan con el servicio y la diferencia recibe el agua a través de pozos de artesanales o de repartidores de agua.

2.- ¿El servicio de Agua Potable y Alcantarillado satisface sus necesidades?



De los resultados obtenidos en la encuesta se evidencia que más del 75% de los hogares se encuentran insatisfechos con el servicio que reciben alegando que es deficiente que varias veces a la semana se quedan sin el servicio, adicionalmente que el agua que reciben es turbia y que no sirve para higienizar los alimentos.

4. ¿El servicio de Agua Potable y Alcantarillado es; excelente, bueno, malo?



Los resultados obtenidos de la encuesta evidencian que más del 59% de los hogares califican al servicio que reciben como malo pero necesario porque no todos los hogares poseen pozos artesanales de agua potable para poder abastecerse de agua.

4. ¿Está conforme con la tarifa fija de pago por el servicio?



Según los datos de la encuesta realizada el 95% de los hogares se encuentran conforme con la tarifa fija de pago establecida desde la creación de la Empresa de Agua Potable.

5.- ¿Sabe qué cantidad de agua que consume?



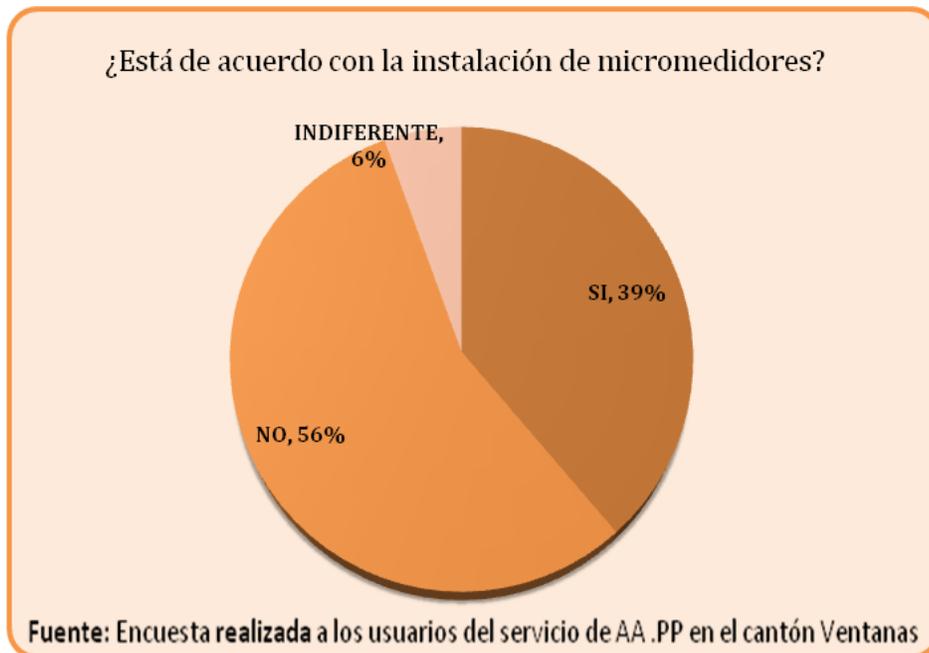
Según la encuesta realizada existe total desinformación por parte de los usuarios de la cantidad de agua que consumen y la que también en varios casos se desperdicia por tener instalaciones obsoletas o en mal estado.

6.- ¿Conoce usted que son los micro- medidores?



Según la encuesta realizada a los hogares del cantón Ventanas se deduce que el 75% no tiene conocimiento de que son los micro – medidores, cual es su uso y el fin de instalarlos en cada domicilio.

7.- ¿Está de acuerdo de acuerdo a que se instalen micro - medidores domésticos para medir el consumo de Agua Potable?



De los datos obtenidos de la encuesta el 56% de los consumidores se rehúsan a que les instalen el micro-medidor de agua potable, en los domicilios porque tendrán la obligación de cancelar la cantidad de agua que consumen.

8.- ¿Le llegan a su domicilio las planillas por el servicio de Agua Potable?



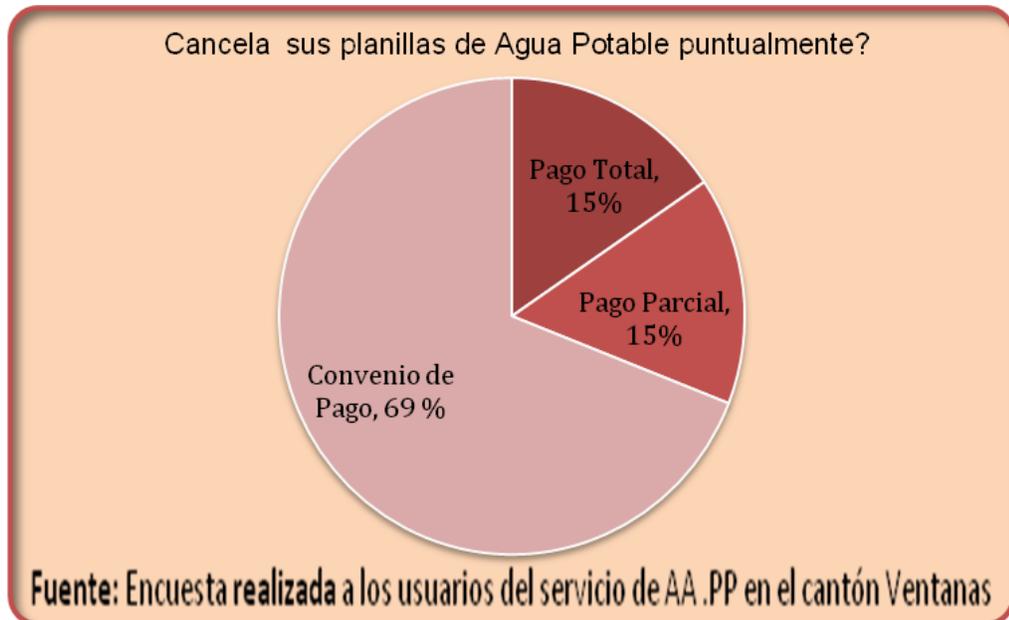
Los resultados de la encuesta revelan que ningún usuario recibe las planillas de agua potable en su domicilio, por tal motivo tienen total desinterés en cancelar las planillas.

9.- ¿Cancela sus planillas de Agua Potable puntualmente?



De la encuesta realizada a 323 hogares se deduce que existe el 93% de usuarios que no cancelan sus planillas de agua potable de tal manera se deduce que no existe cultura de pago en los hogares encuestados.

10.- ¿Si le suspenden el servicio de Agua Potable; Acudiría a cancelar totalmente su deuda, Cancelaría la mitad de la deuda, Haría convenios de pago?



Con respecto a la encuesta realizada se deduce lo siguiente, que el 69% de los usuarios haría un convenio de pago y existe respuesta compartida en los consumidores de pagar totalmente la deuda o pagar parcialmente en el corto plazo, acogiéndose a las facilidades de pago que le de la empresa con el fin de que liquidar las deudas y purgar la cartera vencida.

2.2.1.2. Entrevista.- Estará dirigida al personal involucrado en el proceso de recaudación (Departamento de Recaudación) que labora en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Ventanas.

En primera instancia se realizó la entrevista al Ing. Civ. Isaac Gaybor, Gerente de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Ventanas nos facilitó información muy relevante en cuanto a los factores que intervienen en el proceso de recaudación de las tasas por el consumo de agua potable y alcantarillado, los cuales se mencionan a continuación:

**Factor Tecnológico:** Principalmente para poder llevar a cabo el proceso de recaudación de esta importante Tasa Municipal es fundamental contar con una tecnología de punta el cual le facilite tanto al analista de recaudación como al contribuyente una fluidez de primera con simplemente dar su número de catastro aparecerá toda la información concerniente a los meses que ha pagado o aquellos que le falta por cancelar.

**Factor Social:** Representa un punto sumamente importante debido a la concientización tributaria que el Municipio de manera muy avanzada está llevando a cabo, en el cual actualmente se han creado fuentes de trabajo que de una forma u otra disminuye significativamente el desempleo desenfrenado por el que atraviesa nuestro país.

Proyectos Piloto de Recaudación conjuntamente con la Alcaldía han organizado jornadas de cultura tributaria, mediante una debida selección y reclutamiento de personal que luego fueron distribuidos en distintos grupos de trabajo debidamente preparados y adiestrados para desempeñar el papel de

inspectores y así lograr que todos los contribuyentes se encuentren al día con el pago de sus consumos.

Así como todo tiene su razón de ser, este operativo contribuye al logro y alcance de los objetivos propuestos por los entes antes mencionados, enfocándose a su meta primordial que es recaudar la mayor cantidad de ingresos posibles.

**Factor Económico:** Proyecto Piloto de Recaudación a beneficio tanto de la empresa de Agua Potable del Cantón Ventanas como de la Municipalidad como de la colectividad en general y gracias a la maximización y/o incremento de los ingresos obtenidos por concepto de la recaudación de las tasas e impuestos, los cuales al comparar los resultados del año 2012 con las cifras del primer trimestre percibidas en el año 2013, reflejan una notable y significativa diferencia.

Luego realicé las siguientes preguntas a la recaudadora, señora Sereida Ibarra

Las mismas que detallo a continuación:

***1.- ¿Cuáles son las características del modelo de recaudación por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas?***

El modelo de recaudación presenta las siguientes características, altos índices de morosidad, no existe política de recaudación que obligue a los consumidores a cancelar por el servicio que reciben, no se ha implementado un programa de recaudación continuo para gestionar el cobro.

**2.- ¿El modelo de recaudación por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el Cantón Ventanas ha cumplido con las expectativas de recaudación?**

No porque hasta la actualidad se mantiene carteras vencidas e incobrables.

**3.- ¿Cree usted que se debería mantener el actual modelo de recaudación?**

No, el modelo es obsoleto no se ha realizado ninguna modificación desde su implementación, no ha habido interés por cambiar la situación actual porque se buscado fuentes de financiamiento externas para hacer efectivos cambios en la infraestructura.

**4.- ¿Qué cambios se deberían hacer al Modelo de Recaudación?**

Optar por un programa de gestión de recaudaciones, campañas de concientización del uso del Agua Potable.

2.2.1.3. Análisis de documentos.- Se analizó los documentos relacionados en el proceso de recaudación tales como: planillas de pago, convenios de pago de deuda, reportes de cartera de clientes, cantidad de abonados, rutas del servicio.

1. Las planillas de pago no son entregadas a los usuarios, lo cual se ve reflejado en la inasistencia de los consumidores para cancelarlas.
2. Existen escasos convenios de pago de deuda y los existentes ya tienen meses de atraso.

3. Los reportes de cartera de clientes indican que existe cartera de clientes incobrables.
4. La mayor cantidad de abonados está ubicado en el zona urbana sector 1 es la segunda más poblada del cantón.
5. La ruta del servicio está distribuida de tal manera que facilita la distribución del servicio.

Conforme a las respuestas recibidas por parte del personal involucrado en la Empresa Municipal de Agua Potable – EMAPA-V, es notable que coinciden en que el actual modelo de recaudación es obsoleto y que necesita ser rediseñado con el fin de incrementar las recaudaciones y recuperar la cartera vencida, que ha causado perjuicios al momento de financiar los costos operativos y administrativos que se presentan en la empresa.

### **2.3. MÉTODOS TEÓRICOS**

Este método se utilizó para determinar el problema que hemos detectado en el modelo de recaudación y se determinó que el modelo de recaudación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado no cumple con las expectativas de recaudación y concientización de los usuarios en los pagos por el consumo.

### 2.3.1. Método Inductivo Deductivo

Desde los problemas principales que presenta el modelo de recaudación por el servicio de agua potable y alcantarillado del Cantón Ventanas por la falta en la cultura de pago. Por lo que defino de la siguiente manera la hipótesis de la investigación.

## 2.4. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

Con la aplicación del modelo rediseñado de recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado de la zona urbana sector 1 del cantón Ventanas de la provincia de Los Ríos se incrementarán las recaudaciones y se logrará la concientización de los usuarios.

## 2.5. INSTRUMENTOS

Recopilación de datos

Formato de preguntas para las encuestas a realiza

## PREGUNTAS

1. ¿Cuáles son las irregularidades en la recaudación por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el cantón Ventanas?
2. ¿Por qué existe muchos abonados que no cancelan por el servicio de de Agua Potable y Alcantarillado en el cantón Ventanas?

## **RESPUESTAS:**

1.- Porque no existe facturación exacta del consumo de Agua Potable por familia en el Cantón Ventanas y solo está establecida una tarifa fija dividida en dos sectores (Sector Centro \$5 mensuales y Sector Periferia \$3 mensuales), sin tomar en cuenta la cantidad de agua que consuman.

2.- Porque no se exige el pago además de que la comunidad justifica su morosidad porque el servicio que reciben no es de buena calidad y además no satisface su demanda.

## **2.6 VIABILIDAD**

Este proyecto es viable porque cuento con la autorización del Alcalde del Gobierno Municipal del Cantón Ventanas Ab. Carlos Carriel Abad. Así como también soy residente de este cantón y conozco la situación actual y anterior de cómo funciona el servicio de Agua Potable y Alcantarillado.

## **2.7 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.**

Los resultados del análisis proporciona la suficiente información para realizar la comprobación de hipótesis antes planteada en el trabajo investigado, como es la aplicación del modelo rediseñado de recaudación del servicio de agua potable y alcantarillado de la zona urbana sector 1 del cantón Ventanas de la provincia de Los Ríos se incrementarán las recaudaciones y se logrará la concientización de los usuarios.

Cabe recalcar que los usuarios y/o consumidores, presentan poco interés por cancelar las planillas por el servicio de agua potable y alcantarillado. Lo que confirma que el actual modelo de recaudación no ha demostrado su funcionalidad desde su implementación.

Con los resultados obtenidos, luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a través de la observación que permitió conocer como se realiza el proceso de recaudación; así como también la encuesta aplicada a los consumidores y/o usuarios, con la entrevista aplicada a los funcionarios de la Empresa de Agua Potable; además del análisis de documentos relacionados con el proceso de abastecimiento y recaudación de agua potable en la Zona Urbana sector centro del cantón Ventanas de la Provincia de Los Ríos objeto de la investigación permitieron determinar sin objeción alguna, que el Modelo de Recaudación necesita ser rediseñado para que demuestre su beneficio.

Por lo expuesto se brinda las correcciones necesarias basadas en metodologías adecuadas. Para solucionar el problema de facturación, recaudación y abastecimiento del Servicio de Agua Potable.

## **2.8 OBJETIVOS DEL MILENIO<sup>26</sup>.**

**La Meta 10:** Reducir a la mitad para el año 2015 el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible a agua potable y a servicios básicos de saneamiento.

<sup>26</sup> Objetivos del Milenio - Estado de Situación 2006 – Gobierno Provincial de Los Ríos.

La aproximación a la meta 10 recomendada por las Naciones Unidas responde al criterio de presencia de mejores servicios relacionados a la calidad ambiental y a la salud de la población. El acceso directo a un servicio de agua entubada influye directamente sobre la salud pública y el control de riesgos de enfermedades. Los servicios de saneamiento ambiental, como medida de salud pública, han sido generalizados en la verificación del acceso a un sistema de eliminación de excretas, el servicio de recolección de basura y acceso a una red de alcantarillado. Al igual que el servicio de agua entubada, estas medidas nos permiten relacionar la calidad de la vivienda y el sistema de salud más próximo al hogar. A continuación, se analiza cada uno de los indicadores de esta meta.

#### 2.8.1 Acceso a agua entubada.

En el Ecuador no se han encontrado fuentes estadísticas, comparativamente utilizables, para evaluar el acceso a agua potable. Como alternativa, si bien el acceso al agua entubada no se refiere directamente al acceso de agua potable, entendemos a esta variable como un buen indicador a la evaluación de la meta 10, en el sentido de evaluar la infraestructura necesaria para el acceso al agua potable sea posible.<sup>27</sup>

Si bien el porcentaje de vivienda con acceso a agua entubada creció en el período 1990-2001 (de 21% a 28% a nivel provincial), en Los Ríos esta proporción sigue ubicada por debajo del promedio nacional.

A nivel nacional Quevedo sobrepasa el 40% de vivienda con servicios. Los otros 10 cantones no sobrepasan el 30% de viviendas. Por su parte los cantones Baba, palenque, Valencia y Mocache están por debajo de la línea del 15%. Por último Urdaneta es el único cantón que reporta una baja en el porcentaje de

<sup>27</sup> Como información adicional sobre saneamiento ambiental, se ha incluido la información de la infraestructura básica impulsada desde proyectos del Gobierno Provincial de Los Ríos.

viviendas con acceso a agua entubada, pasando del 22% en 1990 al 19% en 2001.

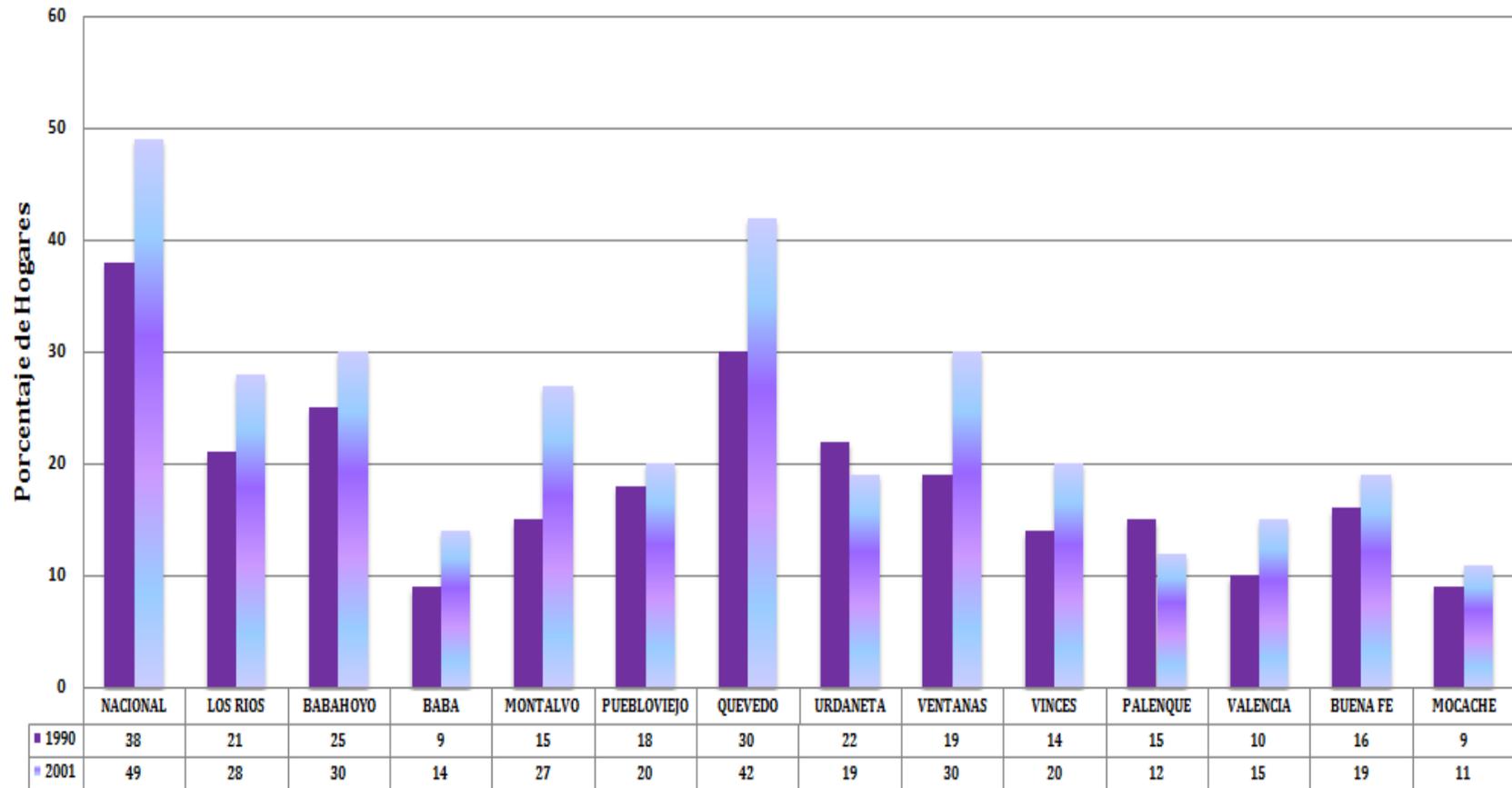
En las entrevistas realizadas para este estudio en los cantones de Los Ríos, se reiteraron los llamados de atención constantes problemas con la calidad de agua de consumo y el sistema de recaudación. **“Estos problemas se relacionan con el acceso, la calidad y con el posterior sistema de eliminación de residuos”**. Según funcionarios del Ministerio de Ambiente en Quevedo, hay una diferencia importante entre la infraestructura rural para el acceso a agua entubada frente a la urbana. En muchos de los casos, aunque exista tal infraestructura en zonas rurales, el sistema no sirve o se deteriora rápidamente, lo cual disminuye la calidad del servicio.

A continuación la representación gráfica del porcentaje de viviendas con acceso al servicio de agua potable entubada por cantones en el período 1990-2001.<sup>28</sup>

POBLACIÓN	AÑOS	
	1990	2001
<b>NACIONAL</b>	38	49
<b>LOS RÍOS</b>	21	28
BABAHOYO	25	30
BABA	9	14
MONTALVO	15	27
PUEBLOVIEJO	18	20
QUEVEDO	30	42
URDANETA	22	19
VENTANAS	19	30
VINCES	14	20
PALENQUE	15	12
VALENCIA	10	15
BUENA FE	16	19
MOCACHE	9	11

<sup>28</sup> Fuente: SIISE- Los Ríos – período 1990-2001 poblaciones con acceso a agua entubada.

Los Ríos: porcentaje de de viviendas con acceso a servicio de agua entubada por cantones 1990-2001



### 2.8.2 Red de Alcantarillado.

De acuerdo con los censos de 1990 y 2001, la provincia de Los Ríos es deficitaria del servicio de alcantarillado. En promedio, Los Ríos no supera el 30% de cobertura y la mayoría de cantones no sobrepasa el 20%, Baba, Buena Fe, Valencia y Mocache no han superado el 8% de viviendas con acceso a la red de alcantarillado. Si bien Babahoyo, Vinces, Quevedo, Urdaneta y Ventanas tienen los valores más altos de la provincia (más del 18% de viviendas), los tres últimos cantones mencionados han bajado su cobertura en más de 1 punto porcentual de 1990 a 2001.

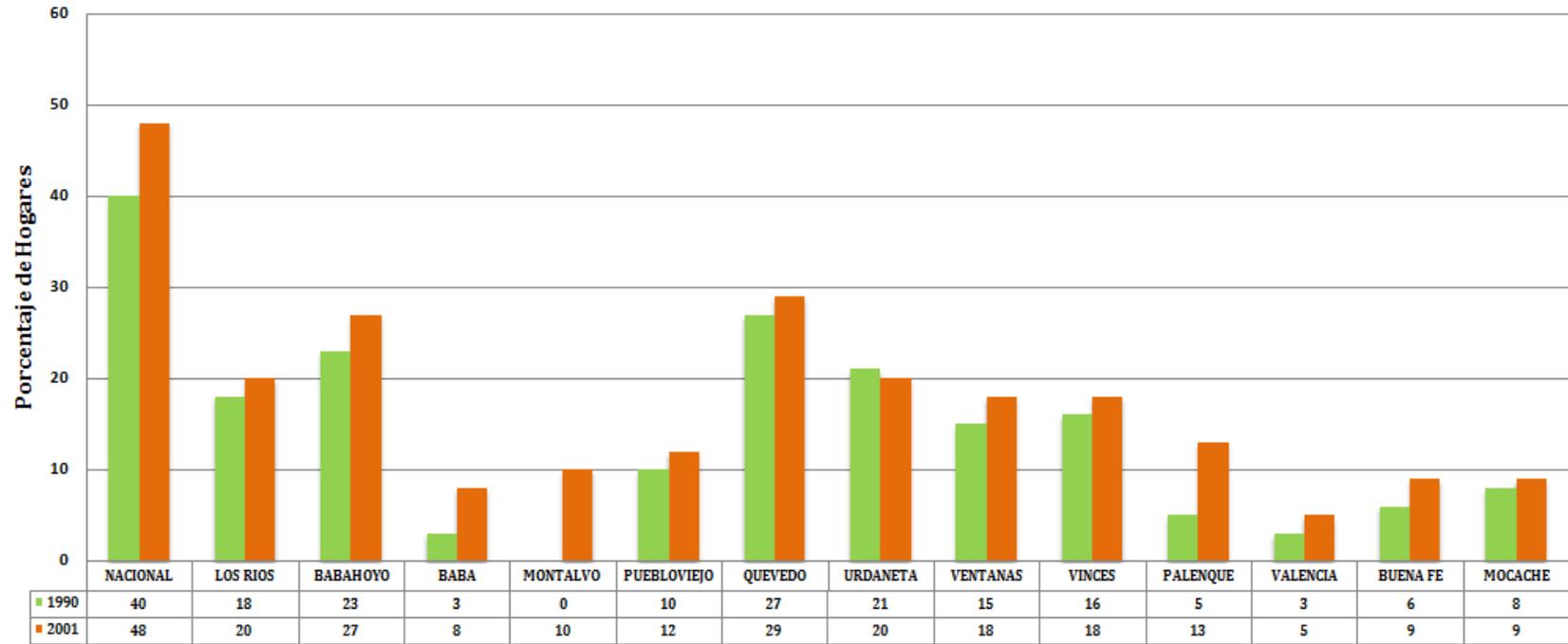
Según el personal del Ministerio de Medio Ambiente de la provincia, Los Ríos es deficitaria en la red de alcantarillado. Este problema se concentra en las zonas rurales y en el tratamiento de las aguas servidas. No hay una gestión integral que incluya el acceso al agua potable y el tratamiento de aguas servidas (incluyendo otros desechos líquidos y sólidos).

A continuación la representación gráfica del porcentaje de viviendas con acceso a la red de alcantarillado por cantones en el período 1990-2001.<sup>29</sup>

POBLACIÓN	AÑOS	
	1990	2001
<b>NACIONAL</b>	<b>40</b>	<b>48</b>
<b>LOS RÍOS</b>	<b>18</b>	<b>20</b>
BABAHOYO	23	27
BABA	3	8
MONTALVO	0	10
PUEBLOVIEJO	10	12
QUEVEDO	27	29
URDANETA	21	20
VENTANAS	15	18
VINCES	16	18
PALENQUE	5	13
VALENCIA	3	5
BUENA FE	6	9
MOCACHE	8	9

<sup>29</sup> Fuente: SIISE- Los Ríos – período 1990-2001 poblaciones con acceso a la red de alcantarillado.

Los Ríos: porcentaje de de viviendas con acceso a red de alcantarillado por cantones 1990-2001



## **2.9 DATOS HISTÓRICOS DEL MODELO DE RECAUDACIÓN<sup>30</sup>.**

Luego de ser creada la Empresa Municipal de Agua Potable, mediante Ordenanza Municipal en el año 2005 durante la Alcaldía del Dr. Manuel Vera Andrade, se organizaron diferentes comisiones de los cuales para efectos de estudios se consideró el de Recaudaciones, el mismo que tendrá las siguientes funciones:

1. Recaudar los títulos de crédito y cartas de pago por todo concepto relacionado con los servicios de agua potable y alcantarillado y otros ingresos no específicos.
2. Atender oportunamente la recaudación de títulos de créditos y recibos adeudados por organismos oficiales remitiendo planillas, comunicaciones, etc., para recibir el pago.
3. Depositar oportunamente todos los valores recaudados por los servicios prestados.
4. Tramitar la baja de títulos incobrables controlando que se cumplan las disposiciones legales y reglamentarias respectivas.
5. Responder por la administración de títulos de crédito, recibidos de pago y más valores de diferente especie.

Actualmente existen aproximadamente 12.000 usuarios y/o abonados distribuidos de la siguiente manera:

<sup>30</sup> Fuente: Ley de Creación de la Empresa de Agua Potable del cantón Ventanas

## **Zona 1**

Sector 1 y 2 aproximadamente 2.014 habitantes

Sector 3 aproximadamente 1.485 habitantes

Sector 4 aproximadamente 1.855 habitantes

## **Zona 2**

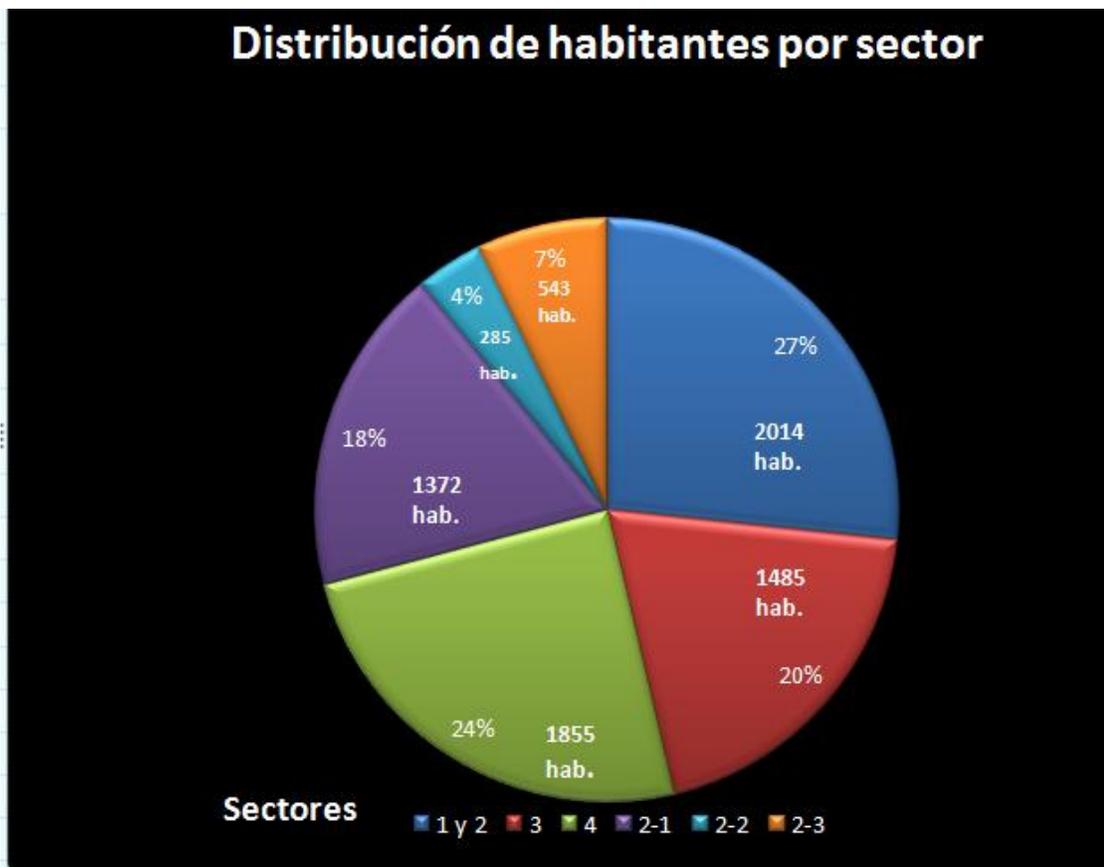
Sector 2-1 aproximadamente 1.372 habitantes

Sector 2-2 aproximadamente 285 habitantes

Sector 2-3 aproximadamente 543 habitantes

Distribución gráfica de habitantes que se abastecen del servicio de agua potable por sector.

<b>SECTOR</b>	<b>HABITANTES</b>
<b>1 y 2</b>	<b>2014</b>
<b>3</b>	<b>1485</b>
<b>4</b>	<b>1855</b>
<b>2-1</b>	<b>1372</b>
<b>2-2</b>	<b>285</b>
<b>2-3</b>	<b>543</b>



Actualmente se utiliza un sistema informático que se encarga de almacenar la información de los usuarios del servicio de agua potable denominado “EMAPAV”, es una base de datos que facilita la impresión de comprobantes de pago.

Existe una cartera de clientes valorada en \$ 700.000,00<sup>31</sup> aproximadamente.

<sup>31</sup> Fuente: según informe del EMAPA –V con fecha de corte 01-01-2012

A continuación el formato del comprobante de pago emite la Empresa de Agua Potable del cantón Ventanas.

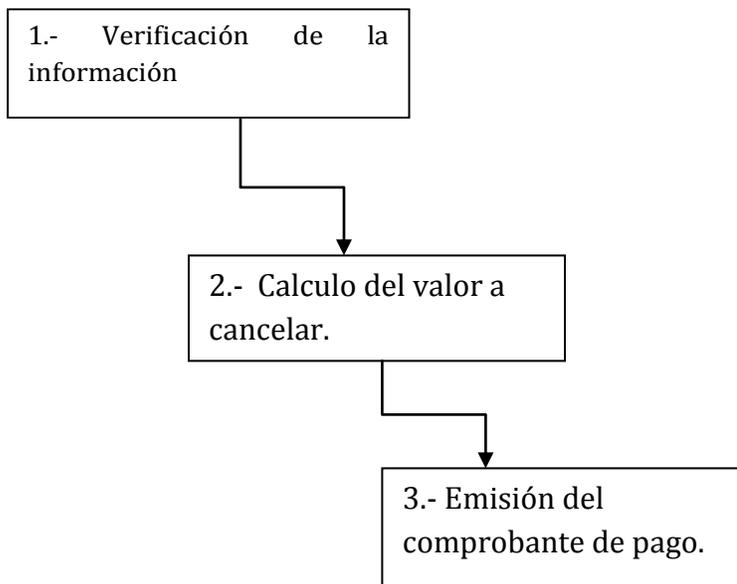
**EMAPA -- V**  
**TITULO PROVISIONAL DE AGUA POTABLE**

No. Permiso: 85	No. Ventanilla: 8	C.I./R.U.C.: 1203895428			
Contribuyente: ARANA CASTRO JORGE LUZGARDO		Repres. Legal:			
Dirección: RECINTO LECHUGAL					
Fecha de pago: Viernes, 9 de Marzo de 2012	Año 2012	Forma Pago Efectivo	Banco	Cheque No.	Tipo Pago Pago Normal
Valor pagado: (\$ 1.00) UN DOLAR					
Concepto: TITULO PROVISIONAL DE AGUA POTABLE NO ES VALIDO PARA LA COMPRA DE SOLAR					

\_\_\_\_\_  
Tesorero

\_\_\_\_\_  
Recaudador

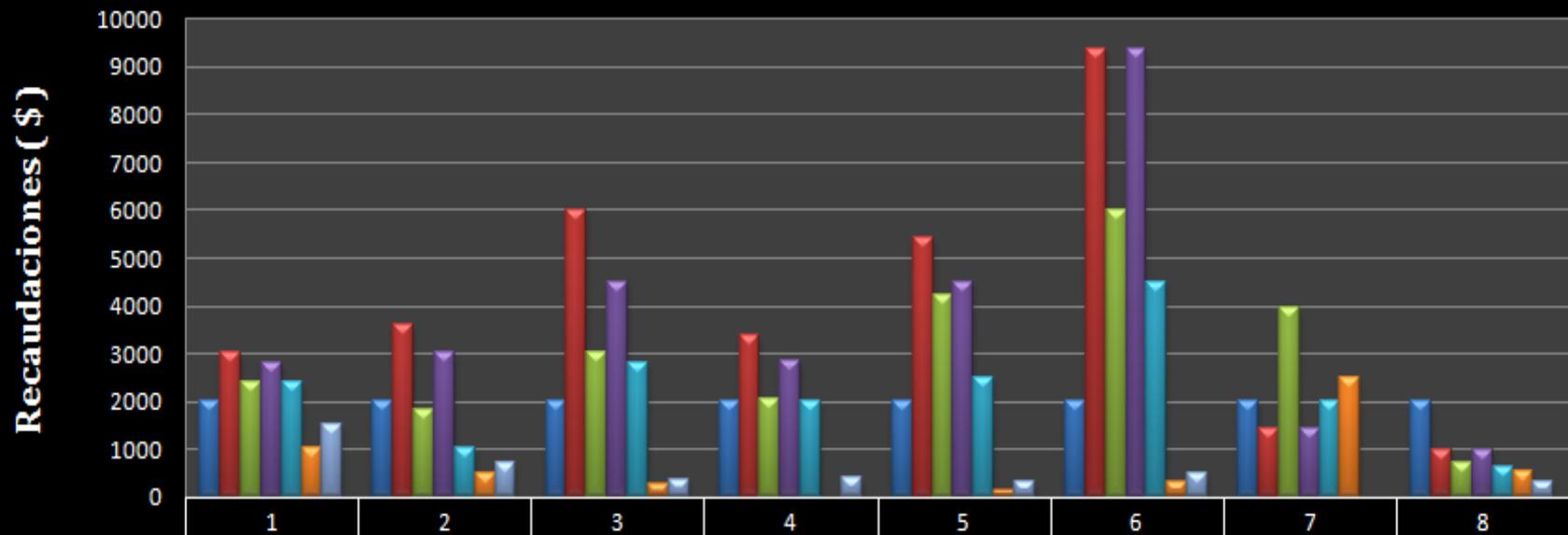
Diagrama del actual proceso de recaudaciones:



A continuación el detalle del historial de recaudaciones, por el servicio de agua potable y alcantarillado del Cantón Ventanas desde el año 2005

<b>Años</b>	<b>SECTOR 1 y 2</b>	<b>SECTOR 2</b>	<b>SECTOR 3</b>	<b>SECTOR 2-1</b>	<b>SECTOR 2-2</b>	<b>SECTOR 2-3</b>
<b>2005</b>	\$ 3.000,00	\$ 2.400,00	\$ 2.800,00	\$ 2.400,00	\$ 1.000,00	\$ 1.500,00
<b>2006</b>	\$ 3.600,00	\$ 1.800,00	\$ 3.000,00	\$ 1.000,00	\$ 500,00	\$ 700,00
<b>2007</b>	\$ 6.000,00	\$ 3.000,00	\$ 4.500,00	\$ 2.800,00	\$ 254,00	\$ 350,00
<b>2008</b>	\$ 3.360,00	\$ 2.040,00	\$ 2.850,00	\$ 1.980,00	\$ -	\$ 400,00
<b>2009</b>	\$ 5.430,00	\$ 4.200,00	\$ 4.500,00	\$ 2.500,00	\$ 125,00	\$ 325,00
<b>2010</b>	\$ 9.360,00	\$ 6.000,00	\$ 9.360,00	\$ 4.500,00	\$ 300,00	\$ 500,00
<b>2011</b>	\$ 1.440,00	\$ 3.960,00	\$ 1.440,00	\$ 2.000,00	\$ 2.500,00	\$ -
<b>2012</b>	\$ 960,00	\$ 720,00	\$ 960,00	\$ 640,00	\$ 540,00	\$ 314,00

## Recaudaciones por el Servicio de Agua Potable EMAPA- V



Años	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
SECTOR 1 y 2	\$ 3.000,00	\$ 3.600,00	\$ 6.000,00	\$ 3.360,00	\$ 5.430,00	\$ 9.360,00	\$ 1.440,00	\$ 960,00
SECTOR 2	\$ 2.400,00	\$ 1.800,00	\$ 3.000,00	\$ 2.040,00	\$ 4.200,00	\$ 6.000,00	\$ 3.960,00	\$ 720,00
SECTOR 3	\$ 2.800,00	\$ 3.000,00	\$ 4.500,00	\$ 2.850,00	\$ 4.500,00	\$ 9.360,00	\$ 1.440,00	\$ 960,00
SECTOR 2-1	\$ 2.400,00	\$ 1.000,00	\$ 2.800,00	\$ 1.980,00	\$ 2.500,00	\$ 4.500,00	\$ 2.000,00	\$ 640,00
SECTOR 2-2	\$ 1.000,00	\$ 500,00	\$ 254,00	\$ -	\$ 125,00	\$ 300,00	\$ 2.500,00	\$ 540,00
SECTOR 2-3	\$ 1.500,00	\$ 700,00	\$ 350,00	\$ 400,00	\$ 325,00	\$ 500,00	\$ -	\$ 314,00

## **CAPÍTULO III.**

### **PROPUESTA**

Estrategias prácticas para rediseñar el modelo de Recaudación de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas EMAPA –V.

#### **3.1. INTRODUCCIÓN.**

El objetivo de la aplicación de las estrategias prácticas en el modelo de recaudación por el servicio de agua potable es dinamizar las recaudaciones, recuperar la cartera vencida y concientizar el consumo de agua potable, cumpliendo con las disposiciones aplicables y promoviendo ante todo, el cumplimiento voluntario; esto nos debe llevar a reflexionar en cómo se están administrando las recaudaciones, revisar los esquemas de atención, procesos, y particularmente las gestiones de cobro coactivo, de tal manera que la presencia del ente encargado de tales funciones se dé y represente una medida de apremio para quienes no cumplan.

Se requiere además, trabajo coordinado con las áreas internas y externas que tienen que ver con la actividad de recaudación; inversión en capital humano de trabajo, capacitación, difusión, etc., pero sobretodo de voluntad de cooperar con el equipo de trabajo para realizar las funciones designadas.

Configurar un equipo de funcionarios públicos municipales comprometidos con la función pública, con habilidades y conocimientos suficientes, para entender los problemas de los consumidores y desde ahí pensar en soluciones adecuadas

basando su proyección en datos precisos con soporte que permitan lograr que el contribuyente coadyuve con el pago puntual mediante la regularización de sus convenios de pago.

Se debe rescatar la cultura de pago que existía en la generaciones pasadas donde nuestros padres siendo los primeros días del mes, pagaban sus planillas de consumo de manera disciplinada para tener cubierto su compromiso con la Empresa de Agua Potable, esa cultura se ha ido perdiendo poco a poco y ahora si no pago es mejor, a cabo me condonan los recargos, y si me va bien, termino no pagando.

## **3.2. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

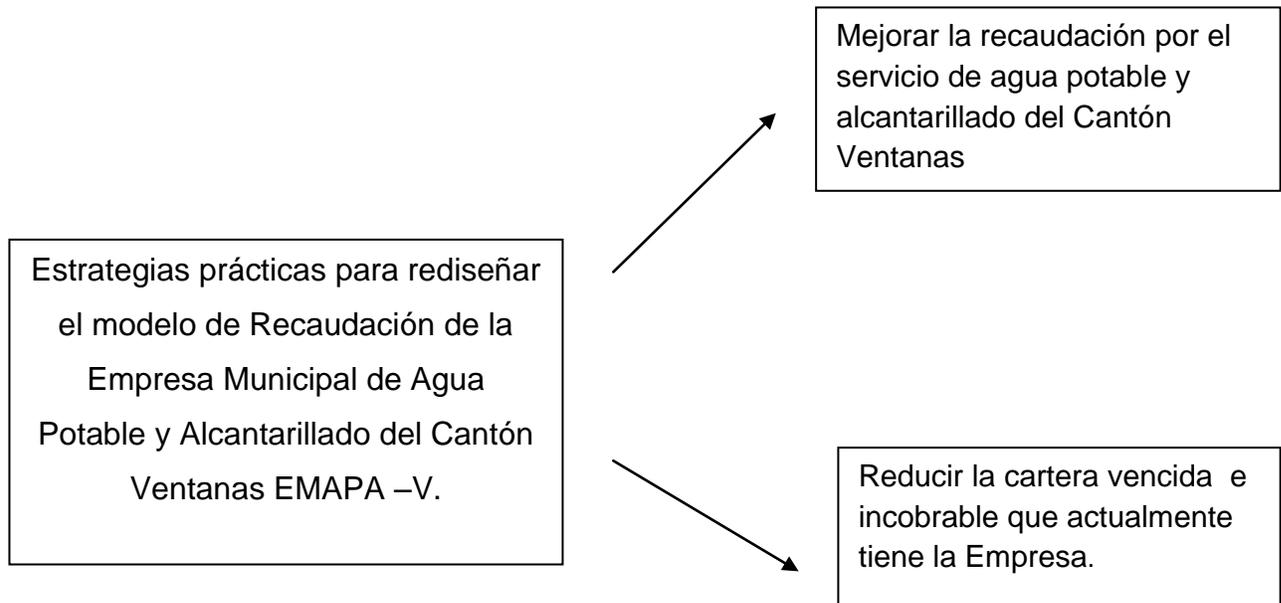
### **3.2.1. Objetivo General**

Rediseñar el Modelo de Recaudación del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado que optimice la gestión de cobro, recuperación de la cartera vencida y concientización de los usuarios en la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas.

### **3.2.2. Objetivos Específicos**

1. Diseñar y ejecutar estrategias prácticas que permitan superar el nivel de recaudaciones que genera el actual modelo.
2. Mantener actualizado los registros de los usuarios, con el propósito de que se mantenga un archivo de las cuentas por pagar vigente.
3. Concientizar a los usuarios sobre el consumo de agua potable y los beneficios que tendrían si optimizan su uso.

### 3.2.3. Componentes de la propuesta



Antes de utilizar las estrategias, es necesario realizar una programación adecuada de la misma. Estas se llevaran a cabo con el análisis que se ha dado del actual modelo de recaudación.

Toda programación debe seguir un orden progresivo en relación a la dificultad presentada.

Al tratar del enfoque que se debe tener en el rediseño del modelo de recaudación la necesidad del mismo está dirigido, no solo a la corrección de las carencias que presenta, sino a todos aquellos aspectos que inciden en el proceso de recaudación.

Se realizará a continuación una programación amplia de todo el aspecto que pueden ser tratados.

Las tarifas representan la fuente principal de ingresos de la Empresa Municipal de Agua Potable, a la vez afectan la afluencia actual y potencial del servicio de agua que se presta. Por ello es necesario planear el sistema tarifaria con gran cuidado y considerando una serie de factores.

La finalidad de implementar un sistema tarifaria para el servicio de agua, el concienciar sobre el consumo adecuado del agua, condicionando que -sí les cuesta el consumo de agua, tratarán de cuidarla. Además, de considerar los costos de extracción de agua para cubrir la demanda de esta.

Para determinar un nivel y una estructura apropiada, las autoridades que diseñan el sistema tarifario y las que lo aprueban deben decidir en la importancia relativa de cada objetivo, es decir, la cual se da generalmente a través de una negociación de tarifas.

Cuya finalidad es la recuperación de costos de operación, haciendo reflexionar a la sociedad que esté dispuesto a pagar para poderse beneficiar del servicio de agua.

Una estructura tarifaria está integrada como:

- a) Tarifa única o cuota fija: 1) Precio constante; 2) Independiente del consumo de agua.
  
- b) Servicio medido: A) De acuerdo al volumen de consumo de agua; B) Precio constante por metro cúbico.

- c) Tarifa por sector: A) Independiente del volumen de consumo de agua (se estima una cuota de acuerdo al tipo de colonia).
- d) Tarifa por sectores por nivel de consumo: A) De acuerdo al volumen de consumo de agua (se estima una cuota de acuerdo al tipo de colonia).

Por otra parte, el nivel tarifario se refiere a la cantidad de dinero que se cobra por beneficiarse del servicio de agua, que corresponde:

1. Calidad y cantidad de servicio que se ofrece.
2. El costo de prestar dicho servicio.
3. Abastecimiento de agua.

### **3.3. DESARROLLO.**

Al realizar el rediseño del modelo de recaudación hay que considerar la necesidad de mejorar la recaudación de por el Servicio de Agua Potable y disminuir la cartera vencida, ya que cuando más pronto se inicie este se lograr cumplir con los objetivos en un menor tiempo.

Si no se realiza el rediseño del modelo las consecuencias serán aun mayores puesto que en la actualidad mediante financiamiento externo (Crédito que se realizó con el Banco de Desarrollo), y que se regeneró la infraestructura del Agua Potable, abasteciendo a más usuarios, y las instalaciones se encuentran en buen estado motivo por el cual la calidad del servicio mejoró que es una de las tanta quejas que mantienen los consumidores, considerando este cambio podríamos emprender con la siguiente propuesta de rediseño de recaudación, que se la detallará de la siguiente manera.

3.3.1 Chequeo de la nómina total de la Empresa de Agua Potable.- Consiste en cuantificar al personal operativo que labora en la empresa.

3.3.2. Organización del equipo de trabajo y rutas.- Una vez designados los cargos se conformarán los grupos de trabajo que consisten en entregar a cada grupo las respectivas rutas para entregar las planillas de consumo en cada domicilio.

3.3.3. Designación de cargos.- Existirán dos niveles jerárquicos de trabajo, el primer grupo más numeroso estará compuesto por los notificadores y el segundo grupo será el de los supervisores de notificadores.

3.3.4. Efectividad de la notificación.- Luego de ser notificados todos los usuarios se realizará una conciliación del equipo de campo ( conformado por los notificadores y supervisores) como el equipo de planta las misma que informaran si han recaudado el dinero de las planillas que han sido entregadas.

3.3.5. Descuentos en el pago.- En situaciones que el titular de la planilla se le haya detectado una discapacidad se le otorgará un descuento del cincuenta por ciento de la deuda total incluido intereses. En caso de que el titular de la planilla haya fallecido los familiares directos sean estos cónyuges e hijos obtendrán el descuento del veinticinco por ciento de la deuda total.

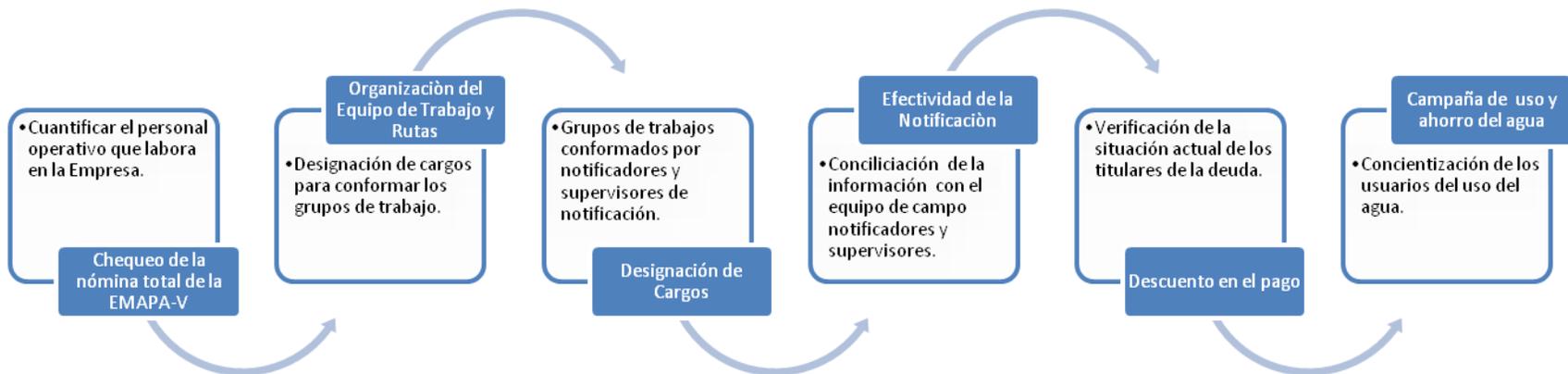
Como en todos los casos de las empresas públicas si el titular es de la tercera edad se le realizará el descuento del cincuenta por ciento de la deuda y un descuento adicional del diez por ciento presentando el respectivo documento de notificación entregado por el notificador.

En la actualidad se mantiene una cuota fija de pago para los consumidores de la zona urbana del sector A del cantón y se realizara el descuento del diez por ciento del total del consumo anual si se cancela hasta los diez primeros días del año.

3.3.6 Campañas de uso y ahorro del agua.- Se efectuaran campañas para el uso y ahorro del agua en Instituciones educativas para de esta manera llegar a cada hogar a través de los educandos de la necesidad de ahorrar el agua.

Estas campañas consistirán en entregar a usuarios bonos de descuentos de hasta el cuarenta por ciento del total del consumo del servicio, si se encuentran con al menos tres meses impagos considerando que estos bonos tienen un tiempo de canje de cuarenta y cinco días y aplica solo si el titular no padece de ninguna discapacidad.

#### 4.4. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE RECAUDACIÓN.



#### 4.5. FLUJOGRAMA DEL MODELO DE RECAUDACIÓN.



El modelo de recaudación rediseñado constará de cuatro etapas definidas de la siguiente manera:

1.- Entrega de planillas; las planillas serán entregadas en cada domicilio con el respectivo detalle del consumo la deuda pendiente y la fecha máxima de pago.

2.- Verificación de los montos a cancelar; al momento que el usuario con la respectiva notificación se acerque a cancelar los valores pendientes se revisa el historial de consumo.

3.- Análisis de descuento por pronto pago; se verificará el estado del deudor si existe la posibilidad de realizar un descuento de acuerdo a las condiciones es decir si tienen alguna discapacidad el titular de la deuda o si es de la tercera edad se beneficiaran del descuento respectivo.

4.- Recepción del pago; una vez verificada las tres fases anteriores se receptará el pago el mismo que se lo puede efectuar en efectivo, con cheque certificado, con tarjeta de crédito el mismo que se lo podrá diferir hasta 12 meses plazos si el monto supera los dos salarios mínimos.

#### 4.6. MEDICIÓN DE DESEMPEÑO

Para medir el desempeño del modelo rediseñado de recaudaciones se considerará el siguiente detalle:

<b>Rediseñar el modelo de recaudación por el servicio de Agua Potable y Alcantarillado</b>		
Identificar oportunidades de mejoramiento de las recaudaciones	Proveer retroalimentación sobre los avances por la emisión de planillas	Asegurar el proceso de recaudación

#### 4.7. EVALUACIÓN SOCIOECONÓMICA

En el modelo rediseñado de recaudación se realizó la siguiente evaluación socioeconómica:

- Ejecución del proyecto de recaudación.
- Contempla a todos los miembros de la sociedad involucrados y todos los factores externos.
- A la empresa de agua potable y alcantarillado, les interesa invertir en rediseñar el modelo de recaudación que maximice el nivel de ingreso para mejorar la infraestructura y gestionar los gastos operativos.

- El valor del proyecto no está dado solo por el incremento de la riqueza expresada en términos monetarios, sino que por los efectos indirectos que pueden tener sobre el bienestar de las personas.
- La evaluación social de proyectos se diferencia principalmente de la privada en que intenta valorar las externalidades, tanto positivas como negativas, que ocasionará la comunidad.

***“Si el efecto es provocado por producir un bien o servicio, se le denomina externalidad producción u oferta.”***

***“Si el efecto es provocado por el uso o consumo de un bien o servicio, corresponde a una externalidad en el consumo o demanda.”***

#### **4.8. METODOLOGÍA EN EVALUACIÓN SOCIOECONÓMICA**

<b>Análisis que considera</b>	<b>Evaluación Privada</b>	<b>Evaluación Social</b>
Costos y beneficios directos	ok	ok
Efectos indirectos	x	ok
Efectos a terceros	x	ok
Ajustes sociales	x	ok

#### **4.9. CONSIDERACIONES SOCIALES EN LA EVALUACIÓN.**

##### **Precios de eficiencia<sup>32</sup>:**

- Al hacer los cálculos de costos y beneficios, las técnicas de evaluación social utilizó lo que llamados “precios de eficiencia” o “precios verdaderos”, sin asignar ningún peso diferencial entre los estratos sociales, debido a que son inmedibles e incuantificables

##### ***Aplicación de precios de eficiencia en el proyecto de recaudación***

Según lo indicado en la teoría deducimos que utilizaremos precios de eficiencia en el proyecto de recaudaciones los mismos que establecerán cuan eficiente es tener una tarifa fija o un pago por consumo sin diferenciar los estratos sociales debido que solo se pueden medir cualitativamente lo que da lugar a la especulación.

##### **Precios mentirosos:**

- Son los precios que no reflejan su costo real de producción (muy frecuentemente el agua, la energía eléctrica, varios)
- Costo real de utilización (de manera relevante la mano de obra, las divisas, el capital y el tiempo).

<sup>32</sup> CÓRDOVA P. Marcial, Formulación y Evaluación de Proyectos, Editorial Ecoe – Ediciones, Bogotá, (1996).

**“Es preferible utilizar “precios sociales” (sombra, de cuenta, económicos,) “verdaderos”.**

### ***Aplicación de precios mentirosos en el proyecto de recaudación***

Según lo indicado por la teoría es muy evidente que existen precios que no reflejan el costo real motivo por el cuál es muy posible que se mienta sobre el valor de los servicios que se prestan que son por lo general los servicios básicos tienden a ser maquillados por el simple hecho de que son esenciales y en muchas ocasiones tienden a desperdiciarse.

### **Efectos indirectos:**

En el presente proyecto de recaudación se considerará los efectos indirectos como parte del comportamiento del usuario al momento que tenga la presión por realizar el pago por el consumo de agua potable, los mismos que se detallan a continuación:

- Se realizará una medición cuantitativa y monetaria que generará el proyecto de recaudación.
- Es necesario emplear técnicas y metodología para cuantificar costos y beneficios, no sólo directos que son los que se utilizan para desarrollar el proyecto del rediseño de recaudación, sino también los indirectos y las denominadas **“externalidades”**, como pueden ser los efectos en el medio ambiente o en costos por molestias que ocasionan muchas obras durante su etapa de construcción.

### **Efectos secundarios**

- Encadenamientos hacia delante y hacia atrás: beneficios y costos que el proyecto descarga sobre terceros y que no se observan en el mismo.
- Por su dificultad de medición, se cuantifican los de mayor valor y más indirectos.

### **Efectos distributivos**

- Recaudación impositiva (de ricos a pobres).
- Venta o compra de bienes y /o servicios a precios que no corresponden a su oferta y demanda. Los que se afectan son los dueños de factores productivos específicos o de oferta inelástica
- Inducción a cambios en los precios de bienes y servicios.

### 3.10 COMPARACIÓN DE CRITERIOS PARA SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS.<sup>33</sup>

DESCRIPCIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
<b>Costo/Beneficio</b>		
Evaluar en base a la cuantificación de los beneficios netos	Considera el valor en términos de los que los usuarios pagarán y los costos por el servicio. Traduce los resultados en términos cuantificables, consistente con criterios de eficiencia económica	No considera la distribución de beneficios y costos. Requerimiento de mucha información. Tiende a omitir resultados cuyos efectos no pueden ser cuantificados. Tiende a mantener la distribución existente de ingreso y riqueza
<b>Costo/Efectividad</b>		
Selecciona la alternativa que minimiza los costos para lograr los objetivos y metas establecidas	No necesita conocer los beneficios. Se basa en información a menudo disponible. Provee valores implícitos del objetivo.	No considera la importancia relativa del servicio de los productos. No incluye apropiadamente de los costos sociales resultantes de los efectos colaterales
<b>Riesgo/Beneficio</b>		
Evaluar los beneficios asociados comparándolos con sus riesgos	El marco se deja volátil para lograr flexibilidad. Estructurado para permitir consideraciones de todos los riesgos, beneficios y costos.	Pueden ser demasiado volátiles. Los factores presumiblemente cuantificados no lo son, no tienen una regla de decisión automática.
<b>Riesgo/Efectividad</b>		
Selecciona la alternativa que minimiza los costos para lograr los objetivos y metas establecidas	No necesita conocer los beneficios. Se basa en análisis comparativos de riesgos, a menudo disponibles.	No considera los riesgos resultantes de efectos colaterales,
<b>Multi-criterio</b>		
Usa técnicas de programación matemática para seleccionar proyectos basados en funciones objetivo, incluyendo metas ponderadas con explícita consideración de restricciones a acciones y costos.	Ofrece bases consistentes para hacer todas las decisiones del proyecto. Refleja las metas y restricciones incorporadas en el modelo. Permite la cuantificación de los costos implícitos de las restricciones permite la priorización de proyectos.	La bondad de los resultados depende de la bondad de los insumos al modelo. Irreal caracterización del proceso de decisión. Deben aportarse los pesos para ponderar las metas. Mucha información se requiere para cuantificación.

<sup>33</sup> Según UNDP. Alternative approaches to pollution control and waste management. Regulatory and economics instruments.

### 3.11 HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN ECONÓMICA<sup>34</sup>

La evaluación económica reconoce cuatro tipos básicos de análisis:

- Minimización de costo;
- Costo – utilidad.
- Costo – efectividad.
- Costo – beneficio.

*“La diferencia entre todos ellos radica esencialmente en la forma de medir las consecuencias de las intervenciones evaluadas”.*

**3.11.1 Minimización de costo.-** Es este tipo de análisis la consecuencia de dos o más alternativas de intervención debe de ser la misma, evaluándose solamente el costo de ambas.

#### ***Comentario aplicado al proyecto de recaudación***

***“ Es decir desde el punto de vista que se va a evaluar el costo quizás es más conveniente contratar más empleados que realicen la función de entregar planillas para avanzar más o simplemente con los mismos empleados realizar la función aunque tarden más en cumplir el propósito:”***

El resultado va a ser el mismo.

<sup>34</sup> Análisis Costo- Beneficio de Aracadio Cerna

**3.11.2 Análisis de costo – utilidad.-** Es una variante de análisis de costo – efectividad que utiliza como denominador los años de vida ajustados por calidad, que incorporan las preferencias de los individuos y de la sociedad. El resultado de costo utilidad se expresa en términos de costo por día saludable o costo por año ganado ajustado por calidad, lo que permite comparar programas o intervenciones.

**3.11.3 Diferencia entre análisis costo efectividad y análisis costo beneficio <sup>35</sup>**

Análisis Costo - Efectividad	Análisis Costo - Beneficio
Cálculo de costos financieros directos de alcanzar un determinado objetivo	Compara todos los beneficios / costos y es suficiente por sí sólo
Típicamente usado para evaluar intervenciones más discretas	Típicamente se usa para grandes inversiones de capital
Visión más micro de programa de actividades	Visión más macro y social
Mide el costo financiero de alcanzar un determinado resultado neto	Tiene sentido cuando se aplica a estimar el valor neto de alcanzar un determinado resultado social

<sup>35</sup> Análisis costo – Beneficio pag. 31, Arcadio Cerda

**3.11.4 Análisis de costo – efectividad.-** Busca identificar la manera más económica para alcanzar un determinado objetivo.

Cuando el objetivo ya está dado luego se calcula los costos de las diferentes alternativas para lograr dicho objetivo.

Se considera como la mitad del análisis de costo-beneficio en donde los costos pero no los beneficios se calculan en términos monetarios.

Para comparar las alternativas se usa la medida de costo por unidad de efecto: costo por año de vida ganado o, al revés, año de vida ganado por dólar gastado o costos de medidas de control de componentes orgánicos.

**3.11.5 Análisis de costo – beneficio.-** Representa para el sector público lo que un estado de pérdida y ganancia representa para una empresa privada.

El análisis de costo beneficio es una necesidad también para los programas que implementa el sector público.

Es una herramienta para ayudar a tomar decisiones públicas, desde el punto de vista de la sociedad.

Se aplica a políticas y programas que tienen productos o servicios fuera de mercados

El análisis de costo – beneficio tiene la siguiente proceso.

- 1.- Identificación de todas las actividades que se tiene previsto ejecutar en el marco de un proyecto;
- 2.- Identificación de todas las consecuencias predecibles de cada actividad;
- 3.- Asignación de valores a cada consecuencia;

4.- Reducción de todos estos valores sociales (positivos y negativos) a un común denominador (normalmente económico)

5.- Suma de todos los valores (positivos y negativos) para obtener un valor neto.

Existen programas públicos de análisis de costo – beneficio los mismos que se detallan a continuación;

1.- Proyectos físicos.- Producción pública directa como podemos citar los tratamientos de aguas, recuperación de playas, etc.

2.- Programas de regulación.- Leyes y regulaciones como por ejemplo, los estándares de contaminación, prácticas ambientales.

## **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS TASAS POR CONCEPTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**

La Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado lleva a cabo una serie de procedimientos administrativos los cuales son englobados dentro de un conjunto de operaciones previamente fijadas, cuya finalidad es la realizar una función gerencial, coordinando las diversas actividades que las definen a través de lineamientos a seguir, con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos en forma eficiente y eficaz.

Este proceso se ve facilitado al llevar a cabo las siguientes funciones administrativas controladas y facilitadas por la empresa objeto de estudio.

- **Planificación:** siendo este un punto de fundamental importancia se realiza tomando las pautas y previsiones necesarias basándose en la elaboración de programas de trabajo englobando, la normativa con respecto al

período de cancelación el cual deberá estar comprendido dentro de los quince (15) días a partir de la entrega de la planilla.

En los objetivos debidamente preestablecidos, por consiguiente el objetivo inicial de la propuesta es recuperación de la cartera vencida y concientización de los usuarios al mismo tiempo que el de la EMAPA –V de prestar un servicio de calidad óptimo al contribuyente, esto precisamente para que el mismo se sienta satisfecho al momento de entrevistarse con el recaudador, el cual le permitirá a la empresa cumplir con el proceso de recaudación de la manera esperada.

Otro de los objetivos establecidos por esta empresa es la maximización de la recaudación de esta valiosa tasa Municipal para luego con la obtención de los ingresos percibidos por este proceso y el trabajo que esta empresa realiza con la Alcaldía del Cantón Ventanas satisfacer las necesidades de la colectividad mejorando los servicios públicos.

- **Organización:** esta etapa se divide en los departamentos y puestos que son asignados a los diferentes empleados, los cuales se encuentran constituidos en orden jerárquico de acuerdo a las funciones, responsabilidades y líneas de mando que correspondan a cada uno de sus miembros, comprendidos por la Junta Directiva, Gerencia General, Departamento Legal, Departamento de Administración quien se encuentra inmerso a ello la jefe/a de Administración quien es la encargada de llevar un control sobre las operaciones contables de la empresa, elaborar archivos de comprobantes y documentos de la empresa etc.

Departamento de Planificación siendo este el encargado de la preparación del personal para realizar sus respectivas labores controlar las actividades u operativos de concientización al contribuyente en conjunto con la Alcaldía, optimizar las estrategias de recaudación, Departamento de Recaudaciones, es el más resaltante ya que en este se encuentran los Analistas recaudador quienes cumplen un papel fundamental en el proceso de Recaudación de la tasa por el

servicio de Agua Potable y Alcantarillado los cuales evalúan las necesidades de los consumidores y demás recursos para la realización del proceso, supervisa directamente la ejecución de los sistemas.

- **Dirección:** Es en esta función donde la empresa pone en acción todos los recursos que poseen los Departamentos emitiendo ordenes fundamentales para la fluidez, pues es de donde se transmite toda la información precisa para el desarrollo óptimo de las actividades a realizarse.

La motivación es la clave elemental para que los trabajadores realicen su jornada de trabajo de forma voluntaria y en un ambiente saludable y por ende presten un mejor servicio a los consumidores.

Todo lo mencionado anteriormente sería un fracaso total si no existiera un Liderazgo eficiente, eficaz y efectivo ya que es este quien lleva las riendas hacia el fiel cumplimiento de los objetivos propuestos por la EMAPA -V recaudando lo más que se pueda y prestando un servicio de primera.

- **Control:** una vez que la planificación este en acción se debe verificar en forma periódica por el departamento de tesorería y el departamento financiero así como los soportes que se recaban en las planilla de pago de Agua Potable se verifica el expediente creado para cada consumidor y se constata rápidamente quien se encuentra solvente en el EMAPA -V y quien no; y de ser esto último, tomar las medidas correctivas necesarias para luego someterlo a comparaciones de resultados y buscar el logro de los objetivos propuestos.

Estas cuatro funciones administrativas son trascendentales para toda organización que quiera consolidarse en el tiempo como una empresa con estándares de excelencia; y que por el contrario a otras empresas establezca

objetivos y metas a corto, mediano o largo plazo y planifique en función y/o enfocados hacia el éxito de los mismos, de no utilizar estas herramientas es casi seguro predecir el fracaso de las organizaciones en mundo tan cambiante y competitivo.

Como bien se enuncia, esto no es una receta estrictamente realizada para ser aplicada en todas las organizaciones, estos son más bien los pasos que realizados de forma secuencial y de acuerdo a la actividad que realicen podrán servir de guía a la hora de estratificar los procedimientos a realizar en el transcurso de la vida organizacional de la empresa

### **3.12 ANÁLISIS DEL VALOR ACTUAL NETO (VAN) Y LA TASA INTERNA DE RETORNO (TIR) DEL REDISEÑO DEL MODELO DE RECAUDACION POR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO**

Para la implementación del análisis de de rentabilidad de la inversión en el diseño de recaudaciones.

Consideraré los siguientes criterios de decisión.

#### **Valor Actual Neto (VAN)**

Con el fin de evaluar el valor actual menos una serie de flujos de efectivo que se realizaran en el transcurso del proyecto de recaudación.

El análisis del VAN Y TIR implicará la relación entre la inversión a realizar y el valor que recibirá por el monto a invertir en el proyecto de recaudación.

La fórmula para el cálculo del Valor Actual Neto VAN, es la siguiente:

$$VAN = -A + \frac{Q_1}{(1+i)^1} + \frac{Q_2}{(1+i)^2} + \dots + \frac{Q_n}{(1+i)^n}$$

Definición de términos:

A = Inversión inicial

Q<sub>s</sub> = Flujo de caja del momento s

N = Número de años que durará el proyecto

i = Rentabilidad mínima de la inversión.

Interpretación del VAN

**VAN > 0;** Se recomienda continuar con el proyecto de rediseñar el modelo de recaudación.

**VAN = 0;** Es indiferente realizar la inversión.

**VAN < 0;** Se recomienda desecharlo o postergarla

Para la aplicación del VAN y TIR en el presente proyecto se ha considera una inversión inicial de \$ 18.000, los mismos que serán distribuidos de la siguiente manera:

#### 1.- Gastos operativos

- Sueldos al personal que se encargará de notificar a los usuarios.

#### 2.- Suministros

- Documentos para notificación de pago

#### 3.- Publicidad

- Campañas de uso y concientización del agua
- Campañas para motivar la cancelación del servicio
- Volantes con anuncio de la implementación de opciones de pago.

Aplicando la fórmula tenemos:

$$A = \$ 18.000,00$$

$$Q_1 = \$ 10.000,00$$

$$Q_2 = \$ 8.700,00$$

$$Q_3 = \$ 8.200,00$$

$$Q_4 = \$ 8.000,00$$

$$N = 4 \text{ años}$$

$$i^{36} = 8.17\%$$

$$VAN = -\$ 18000 + \frac{\$10.000}{(1+0.0817)} + \frac{\$ 8.700}{(1+0.0817)^2} + \frac{\$ 8.200}{(1+0.0817)^3} + \frac{\$ 8.000}{(1+0.0817)^4}$$

$$VAN = \$ 11.107,77 > 1 \text{ **Rentable la inversión.**}$$

### **COMENTARIOS**

Con los resultados obtenidos luego de aplicar el Valor Actual Neto (VAN) de la inversión inicial es de \$ 18.000,00 el proyecto se lo ejecutará en cuatro (4) años haciendo desembolsos anuales que en promedio son de \$ 8.725,00 anuales con tasa de rentabilidad de la inversión del ocho punto diecisiete por ciento (8.17%).

Aplicando la teoría obtenemos que el valor actual de la inversión realizada será de once mil ciento siete con setenta y siete centavos de dólar (\$ 11.002,27) un

<sup>36</sup> Tasa de interés activa referencial del Banco Central del Ecuador

valor por encima de la unidad lo que nos indica que el rediseño del modelo de recaudación es viable.

Adicionalmente con los datos proporcionados por la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas tenemos.

Existe una muestra para el presente proyecto de trescientos veintitrés hogares (323) los mismos que el valor mensual que deben cancelar es de cuatro dólares (\$ 4,00) lo que equivale a cuarenta y ocho dólares ( \$ 48,00) anuales. Revisando la cartera vencida que existe nos indican que de cada diez hogares sólo dos hogares cancela el servicio los ocho (8) restantes no tienen la cultura de pago.

Si evaluamos la situación actual tenemos lo siguiente:

<b>Población:</b>	323 hogares
<b>Planillas vencidas:</b>	60 (promedio)
<b>Valor por pagar:</b>	\$ 240 (por hogares)
<b>Valor estimado:</b>	\$77.520,00 (cartera morosa)

Lo que nos indica que existe una cartera por recuperar de \$ 77.520,00 en el sector considerado para el análisis del proyecto el mismo que se pretende ser recuperado en cinco años (5) realizando una inversión inicial de \$ 15.000,00 con un proyecto de recuperación de cartera de cuatro (4) años en donde los valores a desembolsar están detallados en el análisis anterior.

El mismo que nos indica que es factible realizar el rediseño de recaudación según el resultado del Valor Actual Neto (VAN)

## **Análisis desde el punto de vista de la Tasa Interna de Retorno (TIR)**

Desde el punto de vista que la Tasa Interna de Retorno es la actualización que se hace igual a cero del valor de capital.

La misma que nos indica cuan rentable es la inversión, por lo tanto es un indicador relativo al capital invertido y permitirá evaluar si es rentable o no realizar el proyecto de recaudación.

Verificando la teoría del TIR es útil considerar lo siguiente para proceder con el análisis.

**TIR > i;** Se recomienda realizar el proyecto de rediseñar el modelo de recaudación.

**TIR > i;** No se realiza el proyecto

**TIR = i;** Es indiferente realizar o no el proyecto de recaudación.

La fórmula para calcular la Tasa Interna de Retorno (TIR)

$$0 = -A + \frac{Q_1}{(1+r)^1} + \frac{Q_2}{(1+r)^2} + \dots + \frac{Q_n}{(1+r)^n}$$

### **Definición de términos:**

A = Desembolso inicial

Q<sub>s</sub>= Flujo de caja del momento s

N= Número de años que durará el proyecto

r= TIR

Aplicando la fórmula tenemos

$$O = -\$ 18000 + \frac{\$10.000}{(1+0.0817)} + \frac{\$ 8.700}{(1+0.0817)^2} + \frac{\$ 8.200}{(1+0.0817)^3} + \frac{\$ 8.000}{(1+0.0817)^4}$$

TIR= 34.71% > 8.17%

**Comentarios:**

Con los resultados obtenidos verificamos que la Tasa Interna de Retorno es superior a la tasa de intereses planteados en el proyecto de inversión.

Motivo por el cual se procederá con la inversión en el rediseño de recaudación porque la es rentable la inversión.

El mismo que nos indica que por cada mil dólares ( \$ 1.000,00) invertidos su rentabilidad equivale a trescientos cuarenta dólares ( \$ 340,00) teniendo en consideración que para efectuar la comparación entre las tasas de rentabilidad de la inversión se realizó con la tasa de interés referencial del Banco Central del Ecuador con fecha de actualización Agosto del 2013

**3.13. RESULTADO DE LA APLICACIÓN.**

1. El proyecto fue de gran importancia para los directivos de la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas.

2. En la actualidad ya está operando un plan piloto de notificadores se les está dando las pautas y respectivas recomendaciones para realizar de manera efectiva las notificaciones.
3. En cuanto a las recaudaciones se han incrementado en un cinco por ciento y los convenios de pago se encuentran en auge.
4. Se ha actualizado la información de los titulares de las cuentas pendientes de pago muchos de ellos han fallecido y son sus familiares los que se encuentran realizando el trámite respectivo.
5. El Municipio de Ventanas también se ha unido a la labor de notificación con la empresa de agua potable y ha designado parte de su personal operativo para que se una al grupo de los notificadores para dinamizar el proceso.
6. En la actualidad se encuentran anuncios de las novedades por pronto pago en sus planillas las mismas que van teniendo acogida entre los usuarios que se acercan a las dependencias a verificar su deuda actual y las posibilidades de cancelarlas.

## CONCLUSIONES.

- Puedo concluir que la falta de notificación de cobro de los empleados de la Empresa Municipal de Agua Potable del Cantón Ventanas hace que este problema se vuelva un verdadero obstáculo en el proceso de recaudación.
- Una vez que los usuarios se han notificados de los valores pendientes de pago, estarán preocupados en que se les notifique a tiempo el pago y eviten posibles cortes del servicio.
- Se puede reflejar que los usuarios ven como una dificultad para la cancelación de las planillas la manera como se han realizado las recaudaciones.
- Los notificadores de pago deben de orientar a los usuarios de los posibles contratiempos que generan el no pago del consumo de agua potable.
- La colaboración de los usuarios es muy importante puesto que han verificado que no existan fugas de agua en sus hogares para optimizar el uso del agua.
- Es importante que de existir dificultades en el suministro de agua lo notifiquen a la brevedad posible para realizar las respectivas reparaciones.
- El desconocimiento de los usuarios de cómo optimizar el uso del agua ocasiona desperdicio.

## RECOMENDACIONES.

- Es necesario que los usuarios cancelen el pago de su consumo a tiempo.
- Debido a la preocupación de las autoridades por recuperar la cartera vencida es necesario que se promuevan campañas para incentivar la cancelación por el servicio.
- Es urgente que se capacite al personal involucrado para que puedan realizar las notificaciones efectivas y se logre recuperar la cartera vencida.
- Propongo que la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas cuenten con un departamento de gestión de cobranzas.
- Es necesario que se visite los domicilios de los usuarios para que chequeen las instalaciones y no exista desperdicios.
- Con lo expuesto se debe realizar programas con cesiones breves de usos y beneficios de tener al día los pagos de las planillas.
- Es recomendable que los usuarios hagan conciencia de la optimización del consumo de agua.
- Que las autoridades se interesen más en dar un servicio que incentive a los usuarios a cancelar por el consumo.

# BIBLIOGRAFIA

- Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador, Montecristi., (2008).
- Boletín Oficial del Banco Central del Ecuador del mes de Agosto del 2013.
- Cerda Arcadio, Análisis Costo/Beneficio, Costos-Efectividad y su Aplicación en la Gestión Pública de los Recursos Ambientales y Naturales, Chile (2012).
- Código tributario del Estado Ecuatoriano.
- COLUNGA, C La calidad del servicio, Editorial Panorama (1995).
- CÓRDOVA P. Marcial, Formulación y Evaluación de Proyectos, Editorial Ecoe – Ediciones, Bogotá, (1996).
- Diccionario de administración y finanzas, 2000.
- EUGENE F. Brigham, Joel F. Houston, José Carmen, Pecina H., Fundamentos de Administración Financiera, Cengage Learning (Editores 15-06-2005 – 912 páginas).
- FARIÑAS Guillermo. Temas de Finanzas Públicas, Derecho Tributario e Impuesto sobre la Renta. Editorial Hijos de Ramírez Paz. Tercera Edición. Venezuela, 1995.
- [Http://www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com).

- HOROVITZ, J. La calidad del servicio a la conquista del cliente. Editorial Mc Graw Hill, Madrid, (1994).
- KARL, A. Y BRADFORD, L. La excelencia en el servicio, Editorial 3R, Santafe de Bogota, (1998).
- KOHLER Eric L., Diccionario para Contadores. Editorial Noriega, Editores México 2004.
- Montoya Ch., Juan Carlos, Efectos Ambientales y Socioeconómicos, Editorial PIEB, La Paz de Bolivia (1992).
- MOYA E, Elementos de Finanzas Públicas y Derecho Tributario. Editorial Mobi – Librios 2001 Caracas 2da edición.
- Objetivos del Milenio - Estado de Situación 2006 – Gobierno Provincial de Los Ríos.
- SABINO, C. El Proceso de Investigación, Editorial Panapo, Caracas 1996.
- SABINO, Carlos., Metodología de la investigación, Editorial Panapo., Caracas., (1997).
- SEDER John. W., Crédito y Cobranzas, CECOSA, México, (2001).
- SEVILLA Quiroz M. A., 1001 Sugerencias para la Secretaria eficaz, Libresa, Segunda Edición. (2005).
- TAMAYO y T. Mario., El proceso de la investigación científica, Editorial Limusa Noriega. (1997).

# ANEXOS

## ANEXO 1

ENCUESTA

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_ SECTOR: \_\_\_\_\_

1.- ¿Usted recibe el servicio de Agua Potable y Alcantarillado?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2.- ¿El servicio de Agua Potable y Alcantarillado satisface sus necesidades?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3. ¿El servicio de Agua Potable y Alcantarillado es; excelente, bueno, malo?

EXCELENTE \_\_\_\_\_ BUENO \_\_\_\_\_ MALO \_\_\_\_\_

4. ¿Está conforme con la tarifa fija de pago por el servicio?.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5.- ¿Sabe qué cantidad de agua que consume?.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

6.- ¿Conoce usted que son los micromedidores?.

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7.- ¿Está de acuerdo de acuerdo a que se instalen micromedidores domésticos para medir el consumo de Agua Potable?

SI \_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

8.- ¿Le llegan a su domicilio las planillas por el servicio de Agua Potable?.

SI \_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

9.- ¿Cancela sus planillas de Agua Potable puntualmente?.

SI \_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

10.- ¿Si le suspenden el servicio de Agua Potable; Acudiría a cancelar totalmente su deuda, Cancelaría la mitad de la deuda, Haría convenios de pago?

PAGO TOTAL\_\_\_\_\_ ABONO DE DEUDA\_\_\_\_\_ CONVENIO DE PAGO\_\_\_\_\_

## ANEXO 2

### ENTREVISTA

**NOMBRES:**

**FECHA:**

**CARGO:**

***1.- ¿Cuáles son las características del modelo de recaudación por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Ventanas?***

***2.- ¿El modelo de recaudación por el Servicio de Agua Potable y Alcantarillado en el Cantón Ventanas ha cumplido con las expectativas de recaudación?***

***3.- ¿Cree usted que se debería mantener el actual modelo de recaudación?***

***4.- ¿Qué cambios se deberían hacer al Modelo de Recaudación?***

### ANEXO 3

Tabulación de datos de la Encuesta.

PREGUNTAS	RESPUESTAS									TOTAL
	SI	NO	INDIFERENTE	EXCELENTE	BUENO	MALO	P.TOTAL	P. PARCIAL	C. PAGO	
1	240	83								323
2	70	253								323
3				10	123	190				323
4	308	15								323
5	323	0								323
6	80	243								323
7	125	180	18							323
8		323								323
9	23	300								323
10							50	50	223	323

PREGUNTAS	RESPUESTAS - PORCENTAJES									TOTAL
	SI (%)	NO (%)	INDIFERENTE (%)	EXCELENTE (%)	BUENO (%)	MALO (%)	P.TOTAL	P. PARCIAL	C. PAGO	
1	0,74	0,26								1
2	0,22	0,78								1
3	0,00	0,00		0,03	0,38	0,59				1
4	0,95	0,05								1
5	1,00	0,00								1
6	0,25	0,75								1
7	0,39	0,56	0,06							1
8	0,00	1,00								1
9	0,07	0,93								1
10	0,00	0,00					0,15	0,15	0,69	1