



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO**

Dirección de Investigación y Postgrados

**RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN OPERATIVA  
DE LAS JUNTAS DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN SANTO DOMINGO. CASO LUZ  
DE AMÉRICA, PERIODO 2023**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Magíster en Contabilidad y Auditoría  
con mención en Gestión Tributaria

Modalidad Proyecto de investigación con componente de investigación aplicada y/o  
desarrollo

**Línea de Investigación:** Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la  
competitividad sostenible local y global.

Autores:

MARÍA ALEJANDRA BRAVO LEÓN  
MARCOS RODRIGO SOLÓRZANO BONILLA

Director:

Mg. HERNÁN OSWALDO MALDONADO PAZMIÑO

Santo Domingo – Ecuador

Septiembre, 2024.



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO**

Dirección de Investigación y Postgrados

## **HOJA DE APROBACIÓN**

**RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN OPERATIVA  
DE LAS JUNTAS DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN SANTO DOMINGO. CASO LUZ  
DE AMÉRICA, PERIODO 2023**

**Línea de Investigación:** Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la  
competitividad sostenible local y global.

Autores:

**MARÍA ALEJANDRA BRAVO LEÓN  
MARCOS RODRIGO SOLÓRZANO BONILLA**

Hernán Oswaldo Maldonado Pazmiño, Mg.  
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Karla Elizabeth Quishpe Morales, Mg.

**CALIFICADORA**

Ximena Leticia García Zambrano, Mg.

**CALIFICADORA**

Yullio Cano de la Cruz, PhD..DIRECTOR DE  
INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

Santo Domingo – Ecuador

Septiembre, 2024

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Nosotros, Bravo León María Alejandra, portadora de la cédula de ciudadanía 2300522972, y Solórzano Bonilla Marcos Rodrigo, portador de la cédula de ciudadanía 2300070949, declaramos que los resultados obtenidos en la investigación que presentamos como informe final, previo a la obtención del título de Magíster en Contabilidad y Auditoría con mención en Gestión Tributaria son absolutamente originales, auténticos y personales. En tal virtud, declaramos que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de nuestra sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Igualmente declaramos que todo resultado académico que se desprenda de esta investigación y que se difunda, tendrá como filiación la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, reconociendo en las autorías al director del Trabajo de Titulación y demás profesores que amerita. Estas publicaciones presentarán el siguiente orden de aparición en cuanto a los autores y coautores: en primer lugar, a los estudiantes autores de la investigación; en segundo lugar, al director del trabajo de titulación y, por último, siempre que se justifique, otros colaboradores en la publicación y trabajo de titulación.

Además, declaramos que el presente trabajo, producto de las actividades académicas y de investigación, forma parte del capital intelectual de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior. En tal razón, autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, para que pueda hacer uso, con fines netamente académicos, del Trabajo de Titulación, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, siendo el presente documento la constancia del consentimiento autorizado; y, para que sea ingresado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su conocimiento público, en cumplimiento del artículo 103 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

---

Bravo León María Alejandra  
C.C. 2300522972

---

Solórzano Bonilla Marcos Rodrigo  
C.C. 2300070949

## **INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESCRITO DE POSTGRADO**

Yullio Cano de la Cruz, PhD.

**Dirección de Investigación y Postgrados**

**Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo**

De mi consideración,

Por medio del presente informe en calidad del director/a del Trabajo de Titulación de Postgrado de MAESTRÍA EN: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN TRIBUTARIA, titulado RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LAS JUNTAS DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN SANTO DOMINGO. CASO LUZ DE AMÉRICA, PERIODO 2023 realizado por los maestrantes: Bravo León María Alejandra, con cédula: No 2300522972 y Solórzano Bonilla Marcos Rodrigo, con cédula: No 2300070949, previo a la obtención del Título de Magister en Contabilidad y Auditoría con Mención en Gestión Tributaria, informo que el presente trabajo de titulación escrito se encuentra finalizado conforme a la guía y el formato de la Sede vigente.

Además, certifico haber verificado la originalidad y autenticidad del trabajo de titulación por medio del programa anti plagio Turnitin, en respuesta a la normativa institucional vigente.

Santo Domingo, 23 de octubre del 2024

Atentamente,

Mg. Hernán Oswaldo Maldonado Pazmiño

Profesor Titular Auxiliar II

## RESUMEN

Las Juntas Administradoras de Agua Potable desempeñan un papel crucial en el suministro de agua potable a las comunidades rurales, sin embargo, enfrentan desafíos en la gestión financiera y operativa, específicamente en la recuperación de cartera, lo cual afecta su capacidad para proporcionar un servicio eficiente y sostenible. El objetivo principal de esta investigación fue determinar la incidencia de la recuperación de cartera en la gestión operativa de este tipo de entidades del cantón Santo Domingo de los Tsáchilas durante el periodo 2023. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y transversal, utilizando encuestas y entrevistas estructuradas aplicadas a una muestra de 7 juntas seleccionadas mediante muestreo no probabilístico. Se aplicaron técnicas de análisis financiero y se elaboró una matriz de riesgos para identificar puntos críticos. Los resultados revelaron una relación directa entre la efectividad en la recuperación de cartera y la capacidad operativa de las juntas, evidenciando que aquellas juntas con políticas de cobro más rígidas presentan niveles más bajos de cuentas por cobrar. Se concluye que la falta de personal especializado, procesos estandarizados y estrategias efectivas de cobranza son los principales factores que afectan a la gestión operativa, recomendándose la implementación de un sistema de gestión de cuentas por cobrar y la aplicación de políticas y estrategias específicas para mejorar la recuperación de cartera.

**Palabras clave:** Recuperación de cartera; Gestión operativa; Juntas Administradoras de Agua Potable; Políticas de cobranza

## ABSTRACT

Drinking Water Management Boards play a crucial role in providing safe drinking water to rural communities; however, they face challenges regarding financial and operational management, specifically in portfolio recovery, which affects its capacity to provide an efficient and sustainable service. The main objective of this research was to determine the impact of portfolio recovery on the operational management of this type of entities in the canton of Santo Domingo de los Tsáchilas during the year 2023. To this end, a quantitative approach with a non-experimental and cross-sectional design was used, using surveys and structured interviews applied to a sample of 7 boards selected through non-probabilistic sampling. Financial analysis indicators were applied, and a risk matrix was developed to identify critical points. The results revealed a direct relationship between the effectiveness of portfolio recovery and the operational capacity of the boards, showing that those boards with more rigid collection policies have lower levels of receivable accounts. It is concluded that the lack of specialized personnel, standardized processes and effective collection strategies are the main factors that affect operational management, recommending the implementation of an accounts receivable management system and the application of specific policies and strategies to improve portfolio recovery.

**Keywords:** Portfolio recovery; Operational management; Drinking Water Management Boards; Collection policies.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>1.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1.	Objetivos de la investigación .....	5
1.1.1.	Objetivo general.....	5
1.1.2.	Objetivos específicos. ....	5
<b>2.</b>	<b>REVISIÓN DE LA LITERATURA .....</b>	<b>6</b>
2.1.	Fundamentos teóricos.....	6
<b>3.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>14</b>
3.1.	Enfoque, diseño y tipo de investigación .....	14
3.2.	Población y muestra .....	14
3.3.	Técnicas e instrumentos de recogida de datos .....	15
3.4.	Técnicas de análisis de datos.....	15
<b>4.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>16</b>
4.1.	Interpretar la situación actual de la gestión de cobranzas de las Juntas Administradoras de Agua Potable. ....	16
4.2.	Identificar los puntos críticos en la gestión de cobranzas de las Juntas Parroquiales de Agua Potable a través de técnicas y herramientas de control interno. ....	18
4.3.	Evaluar a través de indicadores el impacto de la gestión de cobranzas en las actividades operativas de las Juntas Parroquiales de Agua Potable del Cantón Santo Domingo. 21	
4.4.	Diseñar políticas y estrategias que permitan mejorar la recuperación de cartera en las Juntas Parroquiales de Agua Potable.....	23
<b>5.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>7.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>32</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>37</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

La liquidez constituye un factor fundamental para que las organizaciones puedan cumplir con sus diversas actividades, planes y programas, ya que cuanto más líquida sea una empresa, tendrá menos probabilidades de atravesar por dificultades financieras, ya que podrá cumplir con sus obligaciones y adquirir los recursos necesarios para continuar con sus operaciones.

En este sentido, la recuperación efectiva de la cartera representa un desafío fundamental para las Juntas Administradoras de Agua Potable, puesto que su operatividad se encuentra estrechamente relacionada con la obtención de los recursos financieros al ser organizaciones comunitarias sin fines de lucro, cuya finalidad es prestar el servicio público de agua potable dentro de una determinada comunidad, por esto resulta difícil imaginar que el agua potable, un líquido tan vital para la vida cotidiana, se vea amenazado por desafíos financieros que comprometan la operatividad de estas instituciones.

Es en este contexto que surge la necesidad de investigar a profundidad la recuperación de cartera y su conexión con la gestión operativa en este tipo de entidades, con la finalidad de conocer más sobre la administración financiera y descubrir cómo las estrategias para la gestión de cobranzas pueden ser la clave para mantener un flujo constante y sostenible de recursos, garantizando la continuidad en la distribución de un servicio vital en las comunidades del país.

Mogollón (2021) en su artículo titulado La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa PETROPERÚ S.A: Periodo 2014-2016 buscaba evaluar el impacto de la gestión de cobranzas en la gerencia financiera de la empresa, mediante el análisis de la eficiencia del personal de cobranzas, identificación de procesos inadecuados que producen riesgos e impactan de manera negativa en la consecución de objetivos y la implementación de políticas de cobranzas dirigidas a proteger los recursos financieros de la empresa, llegando a la conclusión que la gestión de cobranzas incide en los resultados financieros de la empresa.

Robles (2023) en su trabajo Gestión administrativa de cobranzas en empresas de agua potable y saneamiento tuvo como principal objetivo realizar un análisis de los procesos de gestión de cobranzas con la finalidad de solventar la falta de liquidez, obteniendo como conclusión la existencia de tres principales causas para ello, los cuales son la poca capacidad

de los deudores para cumplir con sus obligaciones, las deudas que mantienen otras instituciones en la empresa y los altos gastos en las actividades operativas.

Sumado a ello, Ordóñez, Moreno y Díaz (2020) en su investigación Gestión y control interno en las Juntas Administradoras de Agua Potable del cantón La Troncal enfatizan el tratamiento de las cuentas por cobrar para obtener impactos positivos en los Estados Financieros. Este trabajo tenía como objetivo el diseño de un sistema de gestión y control, para evitar y disminuir de la cartera vencida, llegando a la conclusión de la relevancia que tiene el realizar un análisis desde gerencia con miras la toma de decisiones adecuadas al contexto de la entidad, procurando mantenerse dentro de parámetros saludables para la gestión de cuentas por cobrar.

En conformidad con el artículo 40 del Reglamento Ley Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, en adelante (RLORHUyA) las Juntas Administradoras de Agua Potable son “organizaciones comunitarias sin fines de lucro que tienen la finalidad de prestar el servicio público de agua potable, así como en su caso, de saneamiento. Su accionar se fundamenta en criterios de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en el reparto del agua.”

Así mismo, en el artículo 41, se establece que entre sus funciones se encuentra conservar, mantener, rehabilitar y operar las infraestructuras para la prestación de los servicios correspondientes y establecer las tarifas para la prestación del servicio, así como administrar el producto de dicha recaudación para el cumplimiento de los servicios que tengan bajo su cargo. (RLORHUyA, 2015)

La Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento de Luz de América enmarcada en los artículos antes mencionados, presenta problemas relacionados con la recuperación de la cartera vencida que, a través de los años, se ha incrementado, ya que no tiene establecidas políticas para la adecuada recaudación de las cuotas, dinero con el cual se ejecutan obras y se realiza el mantenimiento respectivo de la infraestructura necesaria para el suministro del servicio en la comunidad, esto sumado a la falta de personal para realizar la gestión de cobranzas y la realización de cortes a las personas que mantienen deudas con la institución hacen que no se pueda recuperar la cartera.

Adicionalmente, la administración de turno a raíz de la pandemia optó por otorgar a sus socios facilidades de pago a través de pago de abonos a las deudas pendientes mediante

convenios los cuales a menudo son incumplidos, lo cual crea una reacción en cadena que empieza con la falta de motivación, inexistencia de castigos que repercuten en el consumidor, terminando en que la no pueda cumplir con el mantenimiento de las instalaciones y la ejecución de las obras destinadas al mejoramiento de la calidad del agua, ocasionando malestar en los consumidores y renuencia al momento de realizar los pagos, incrementando la cartera vencida y por ende, la falta de liquidez.

Los problemas mencionados con anterioridad llevaron a formular el siguiente problema de investigación:

¿De qué manera la falta de recuperación de cartera incide en la gestión operativa de las Juntas Parroquiales de Agua Potable del cantón Santo Domingo en el año 2023?

Con la finalidad de dar respuesta a este problema, se han definido las siguientes tres preguntas específicas

¿De qué forma se puede comprender la gestión de cobranzas en las Juntas Administradoras de agua potable en el año 2023?

¿Cómo se pueden identificar los puntos críticos en la gestión de cobranzas de las Juntas Parroquiales de Agua Potable?

¿Mediante qué herramientas financieras se puede evaluar el impacto de una mala recuperación de cartera en la gestión operativa de las Juntas Parroquiales de Agua Potable?

¿Qué políticas y estrategias de marketing se pueden utilizar para mejorar la gestión de cobranzas?

El presente trabajo de investigación está encaminado a determinar cómo la recuperación de cartera incide en la gestión operativa de las Juntas de Agua Potable del Cantón Santo Domingo, cuyos resultados están relacionados con el Plan de Trabajo Plurianual del Gobierno de la República del Ecuador, específicamente en el Eje Económico, objetivo 4 “fomentar de manera sustentable la producción mejorando los niveles de productividad.”

Puesto que, al desarrollar estrategias para gestionar de manera adecuada las cuentas por cobrar de estas instituciones, se fomenta la eficiencia y la calidad de la prestación de este servicio vital a la población con lo cual, se incrementa la productividad ya que una comunidad

con un deficiente servicio de agua potable, puede tener dificultades para atraer inversiones y fomentar el desarrollo económico.

El presente trabajo se justifica debido a la necesidad apremiante de comprender y resolver las complejidades que rodean a la administración financiera de estas instituciones, cuya problemática revela una serie de desafíos relacionados entre sí, que afectan directamente a la eficiencia operativa y a la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.

Esta investigación responde a la necesidad de abordar las complejidades de la administración financiera en estas entidades, con el objetivo de mejorar su desempeño operativo y la calidad del servicio proporcionado a la comunidad (Herrera, Herrera y Vega, 2017). Al resolver los desafíos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar, se pretende lograr una eficiencia operacional que garantice la sostenibilidad a largo plazo de estas entidades, (Vásquez y Vega, 2017) lo cual fomentaría el atractivo para potenciales inversionistas en el sector agrícola, lo que a su vez generaría nuevas fuentes de empleo, fomentando de esta manera el crecimiento económico sostenible de la zona.

Los desafíos identificados tales como la carencia del personal para realizar actividades, los pocos conocimientos relacionados a la rama de la gestión empresarial y financiera por parte de los directivos, así como una administración empírica, basada en la intuición y experiencia personal, han demostrado ser insuficientes para cubrir los retos operativos y financieros actuales, lo cual expone a las Juntas a riesgos significativos en términos de sostenibilidad y crecimiento.

Sumado a esto, a raíz de la pandemia se ha implementado un sistema de abonos a la deuda como medida paliativa, sin embargo, esta estrategia ha provocado nuevas problemáticas ya que los socios empezaron a realizar pagos parciales, lo cual afecta a la liquidez de la Junta. Todo este escenario, da como consecuencia la falta de recursos necesarios para poder llevar a cabo todas las acciones que se deberían realizar para brindar un servicio de agua potable óptimo y de calidad.

El presente trabajo de titulación se propone, además de analizar a profundidad estos temas, proponer políticas y estrategias viables e innovadoras que ayuden a fortalecer la gestión de cobranzas de las Juntas Administradoras de Agua Potable en el contexto del Cantón Santo Domingo y tomando como base el caso de la Parroquia Luz de América, contribuyendo al desarrollo y eficacia de estas instituciones con el fin de mejorar la gestión financiera a través

de la recuperación de cartera, lo cual, tendrá un impacto en la gestión operativa, pudiendo dar cumplimiento a los planes de mejora respecto a la infraestructura que permita el acceso al agua a los socios.

## **1.1. Objetivos de la investigación**

### **1.1.1. Objetivo general.**

- Determinar la incidencia de la recuperación de cartera en la gestión operativa de las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Santo Domingo durante el periodo 2023.

### **1.1.2. Objetivos específicos.**

- Interpretar la situación actual de la gestión de cobranzas de las Juntas Administradoras de Agua Potable.
- Identificar los puntos críticos en la gestión de cobranzas de las Juntas Parroquiales de Agua Potable a través de técnicas y herramientas de control interno.
- Evaluar a través de indicadores el impacto de la gestión de cobranzas en las actividades operativas de las Juntas Parroquiales de Agua Potable del cantón Santo Domingo.
- Diseñar políticas y estrategias que permitan mejorar la recuperación de cartera en las Juntas Parroquiales de Agua Potable.

## 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Fundamentos teóricos

#### Cuentas por cobrar

Para dar cumplimiento a la visión de las entidades, es necesario que se realicen actividades las cuales permitan que las organizaciones no solo se encuentren estables financieramente, sino que propongan crecimiento y mejoras continuas, por tal motivo es sumamente importante una correcta toma de decisiones, basadas en un análisis de la situación presente de la institución. En este sentido, es necesario que las empresas cuenten con liquidez, por lo que, las cuentas por cobrar están dentro de las prioridades número uno de la gerencia. (Ortega, Zapata y Ortíz, 2023)

Ugando, Miranda, Sabando, y Andrade, (2020), mencionan que las dos rutas que puede tomar una empresa al momento de realizar una venta, es el cobro en ese preciso instante o, a su vez, dar un plazo para el pago, lo que vendría a ser crédito comercial, claro está que si se opta por concederlo, la empresa asume el riesgo de no cobrar esa cuenta, por lo que toma relevancia el análisis y las políticas para la gestión de cartera.

Sumado a esta visión, Morales y Morales (2014) comentan que es primordial la prevención, es decir, en orden de realizar una gestión de cobranzas correcta; conocer al cliente, previo a otorgar el crédito, permite disminuir el riesgo implícito que tiene la cartera de la empresa. Asimismo, estar atentos a alertas y tener una pronta reacción evitará que las cuentas por cobrar se conviertan en incobrables.

Ahondando en este tema, estos autores Morales y Morales (2014) detallan fases que se tiene en la cobranza, las cuales son:

- **Prevención:** Hace referencia a toda actividad que realiza la gerencia de una entidad con la intención de mitigar el crecimiento de cuentas incobrables; así como la creación de un equipo legal en caso de necesitarse para instancias judiciales.

- **Cobranza:** Es toda acción que la empresa, que busca mantener una relación comercial con los clientes, realiza para recuperar el dinero otorgado como crédito dentro de los plazos acordados inicialmente.
- **Recuperación:** Son operaciones que se dedican a recuperar el dinero de la cartera que lleva sin ser cobrado en un plazo mayor al acordado, es decir, cartera que está vencida y ha generado mora o interés. Por lo general, en estos casos, las empresas tienen pensado no continuar con la relación comercial debido a la falta de pagos.
- **Extinción:** Esto implica el registro y cierre contable de las cuentas por cobrar

Ciertamente, todas las empresas viven un mundo diferente, por tanto no existen estrategias universales, lo principal será el análisis y diagnóstico de la entidad, conocer los rangos en los que se puede mover y crear estrategias en base a ello; posterior a ello, el cliente es otra parte fundamental, puesto que no todos tienen la misma situación y realizar otro estudio que permita tener mayor seguridad al momento de la concesión de un crédito, será óptimo para tener información robusta y que la planificación no se vea afectada en caso de eventualidades que se salgan de control.

#### **Riesgos de las cuentas por cobrar:**

Enfatizando este punto de vista Espejo y López, (2018) indican que, para disminuir la incertidumbre respecto al cobro de los créditos, es importante conocer el perfil del cliente para tener más claro el riesgo de crédito. Así que, en consecuencia, Lozada y González, (2018), coinciden que la política que debe seleccionar la empresa estará delimitada por la realidad de la misma, teniendo como resultado acogerse a políticas restrictivas o políticas liberales.

Es decir, si una empresa tiene estabilidad financiera, puede adoptar ciertas libertades respecto a los plazos del crédito, incentivos por pronto pago o las sanciones por impago; por el contrario, al tratarse de una organización que está en crecimiento, que tal vez no tiene goza de una liquidez óptima, no puede ser tan permisiva en cuanto a la política aplicada, en otras palabras, debe ser más prohibitiva.

Un apartado fundamental que se debe tomar en consideración son los riesgos que acarrearán las cuentas por cobrar, es por ello que se habla del establecimiento de políticas estructuradas y personal que aplique correctamente dichos lineamientos. Borja, Carvajal,

Ricaurte, y Arias, (2019) mencionan que deben existir controles administrativos y contables para disminuir dichos riesgos; en primera instancia, las funciones deben estar segregadas, la misma persona que se encargó de aprobar el crédito no puede ser la misma que ingrese la documentación requerida.

Por otra parte, el control contable presente debe estar encaminado a la constante revisión de las operaciones realizadas, así como de la documentación de la misma; junto con el personal calificado y la implementación de un control adecuado mediante una matriz de riesgos, se podrá realizar acciones preventivas que eviten errores graves para la organización (Correa, Rico, y Guardiola, 2022).

Como se ha establecido, para que una empresa tenga mayor seguridad de que la recuperación de cartera será eficiente y efectiva, la entidad debe conocer sus límites y tener amplia información sobre los clientes, así pues, Espinoza, (2020) explica que fijar los máximos a invertir en cuentas por cobrar, en valores, por clientes, así como delimitar plazos y condiciones serán los objetivos a cumplir.

Este autor también menciona que la cartera se debe clasificar según su antigüedad, monto, producción, geografía y perfil del cliente o la deuda, esto con la finalidad de tener un panorama claro respecto a la inversión que se ha realizado en cuentas por cobrar, y mantener niveles de liquidez dentro de los rangos que permitan continuar con normalidad las actividades y funciones presupuestadas.

### **Indicadores Financieros**

De acuerdo con Imaicela, Crimilma y López (2019) los indicadores financieros son herramientas que se utilizan para analizar la situación de una empresa desde un enfoque específico, empleadas para describir las relaciones existentes entre las diferentes cuentas de los estados financieros, con el fin de evaluar la liquidez, solvencia, rentabilidad y la eficiencia operativa de una entidad.

Por otro lado, Ollague, Ramón y Soto, (2017) definen a los indicadores financieros como una herramienta fundamental, para una gestión financiera efectiva en las organizaciones, puesto que son relaciones numéricas que vinculan cuentas o grupos de cuentas de los estados financieros, que individualmente no aportan mucho valor, pero cuando se comparan entre sí o con periodos anteriores es cuando adquieren mayor relevancia. Aplicar y analizar razones

financieras permite que la organización conozca de mejor manera el desarrollo de sus actividades y se tomen decisiones acertadas (Maradiaga y García, 2017)

Considerando los anteriores conceptos, se podría decir que los indicadores financieros son herramientas analíticas claves que permiten examinar la situación financiera de una organización desde distintas perspectivas mediante relaciones numéricas que vinculan las diversas cuentas de los estados financieros, adquiriendo una mayor relevancia cuando son comparados entre sí o con periodos anteriores, permitiendo evaluar aspectos cruciales como la liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa, facilitando de esta manera la toma de decisiones y la gestión financiera efectiva.

Existen diversos autores que detallan los indicadores que se deben aplicar para el cálculo de los ratios financieros, entre los cuales se encuentra (Franklin, 2013) del cual se ha optado por detallar las siguientes fórmulas:

**Rotación de cuentas por cobrar:** Este indicador establece el número de veces que giran las cuentas por cobrar en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente de un año. (Ortiz, 2018) En otras palabras, mide la velocidad con la que una empresa convierte sus ventas a crédito en efectivo. Un valor alto en este indicador podría indicar que la empresa está cobrando sus cuentas rápidamente, lo cual es positivo ya que mejora el flujo de efectivo. En cambio un valor bajo podría sugerir problemas en el proceso de cobranza.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar: } \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

**Periodo promedio de cobro:** Este ratio indica el número medio de días que la empresa tarda en recaudar el pago después de realizar una venta a crédito proporcionando una visión clara de la eficiencia de las políticas de crédito y cobranza de la empresa. Es aconsejable que este indicador sea lo más bajo posible, ya que es indicativo de que el plazo de cobro es mínimo, en cambio si es alto, esto podría indicar problemas en el proceso de cobranza. (Herrera, et al., 2017)

$$\text{Periodo promedio de cobro: } \frac{\text{Promedio de cuentas por cobrar} * 365}{\text{Ventas netas}}$$

**Razón de cuentas por cobrar a activos corrientes:** Este indicador mide la proporción de las cuentas por cobrar en relación con el total de activos corrientes de la empresa, es decir, indica que porcentaje de los activos corrientes está representado por cuentas pendientes de

cobro, un porcentaje alto indica que una parte significativa de los activos corrientes está en forma de cuentas por cobrar y también podría ser un indicativo de que no se dispone de liquidez inmediata y un valor bajo podría indicar que se tiene una mejor posición de liquidez. (Ortiz, 2018)

$$\text{Razón de cuentas por cobrar a activos corrientes: } \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activos Corrientes}}$$

Así mismo Franklin, (2013) establece que es primordial emplear indicadores de gestión en el proceso administrativo con el fin de evaluar en términos cualitativos y cuantitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégicos, mediante de la revisión de sus componentes. Entre los cuales se destacan los siguientes indicadores cuantitativos:

$$\text{Objetivos: } \frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$$

$$\text{Estrategias: } \frac{\text{Estrategias implementadas}}{\text{Total de estrategias}}$$

$$\text{Políticas: } \frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{Políticas establecidas}}$$

Todo esto debe estar aterrizado en el tema que atañe este trabajo de titulación, las Juntas de Agua, es por ello que se debe analizar de igual manera las bases normativas sobre las cuales toman desarrollo, y conocer más a fondo la manera en la cual se componen y desarrollan sus actividades diarias.

### **Juntas Administradoras de Agua Potable**

La constitución de la República del Ecuador en su artículo 12 consagra el agua como un “derecho humano fundamental e irrenunciable”, considerándolo un patrimonio de “uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida”, además el artículo 318 prohíbe terminantemente cualquier forma de privatización del agua, estableciendo que su gestión deberá ser exclusivamente pública o comunitaria y que los servicios de saneamiento, el abastecimiento de agua potable y el riego deberán ser prestados únicamente por instituciones estatales o comunitarias (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008).

En conformidad con lo establecido en la LORHUyA en su artículo 43 se define a las juntas administradoras de agua potable como organizaciones comunitarias sin fines de lucro, cuya finalidad es ofrecer el servicio público de agua potable, basando su accionar en criterios

de eficiencia económica, sostenibilidad del recurso hídrico, calidad en la prestación de los servicios y equidad en la distribución del agua. (Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua, 2014).

De acuerdo con lo establecido por Paz (2018) estas juntas tienen la responsabilidad de controlar y mantener los sistemas de agua permitiendo que sus socios, tengan acceso a un servicio de agua potable de calidad. Estas instituciones están conformadas por una asamblea general de consumidores, un directorio constituido por el presidente, secretario, tesorero, primer y segundo vocal y el personal contratado para llevar a cabo diversas actividades tales como la recaudación, mantenimiento, medición, entre otras.

En resumen, se podría decir que las juntas de agua potable desempeñan un papel fundamental para garantizar el acceso a este imprescindible líquido vital en aquellas comunidades rurales donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales no puedan brindar este servicio, el cual es un derecho humano fundamental establecido dentro de la constitución del Ecuador, es por ello que al operar con un enfoque local y sin fines de lucro estas instituciones gestionan este recurso de manera responsable, sostenible y eficiente.

### **Deberes, Atribuciones y funciones de las Juntas Administradoras de Agua potable**

Los deberes, atribuciones y funciones de las Juntas Administradoras de Agua Potable se encuentran claramente definidos en la legislación vigente. Según lo establecido en el art. 44 de la LORHUyA, estas juntas tienen diversas responsabilidades entre las cuales se destacan las siguientes:

- a) Establecer, recaudar y administrar las tarifas por la prestación de los servicios, dentro de los criterios generales regulados en esta Ley y el Reglamento expedido por la Autoridad Única del Agua.
- b) Rehabilitar, operar y mantener la infraestructura para la prestación de los servicios de agua potable.
- c) Gestionar con los diferentes niveles de gobierno o de manera directa, la construcción y financiamiento de nueva infraestructura. Para el efecto deberá contar con la respectiva viabilidad técnica emitida por la Autoridad Única del Agua.
- d) Participar con la Autoridad Única del Agua en la protección de las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable, evitando su contaminación.
- e) Remitir a la Autoridad Única del Agua la información anual relativa a su gestión, así como todo tipo de información que les sea requerida. (..)

Además, según lo establecido en el artículo 49 de la misma ley, las juntas de agua potable mantendrán su autonomía administrativa, de gestión y financiera para asegurar la efectiva prestación del servicio y el correcto desarrollo de sus funciones en conformidad con la ley. En cuanto a las funciones específicas de estas instituciones, el artículo 41 del

Reglamento a la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, (2015) en adelante RLORHUyA detalla lo siguiente:

- a) Conservar, mantener, rehabilitar y operar las infraestructuras para la prestación de los correspondientes servicios;
- b) Construir y financiar nuevas infraestructuras, pudiendo recabar para ello las ayudas económicas procedentes, contando con el respectivo informe de viabilidad técnica que será emitido por la Subsecretaría de Agua Potable;
- c) Participar con la Secretaría del Agua en la protección de las fuentes de abastecimiento del sistema de agua potable evitando su contaminación;
- d) Establecer las tarifas por la prestación del servicio, dentro de los criterios generales regulados en la Ley, este Reglamento y las regulaciones que para el efecto emita la ARCA, recaudadas y administrar el producto de la recaudación para el cumplimiento de los servicios que tengan encomendados;
- e) Aprobar los presupuestos para el funcionamiento de los servicios. (...)

Las Juntas Administradoras de Agua Potable deberán enviar anualmente a la Autoridad de Demarcación Hidrográfica o al responsable del Centro de Atención al Ciudadano, (...) la información relativa a su gestión, (...) ella incluirá al menos, lo relativo al presupuesto anual y su liquidación, desarrollo de las infraestructuras hidráulicas en construcción y previsión de la construcción de otras nuevas con su forma de financiamiento, tarifas existentes y estados financieros. Igualmente se enviará información sobre las formas de gestión del agua atribuida al Sistema y sobre su suficiencia a los efectos de cumplimiento del derecho humano al agua. Periódicamente se enviará la información sobre la composición de los órganos directivos tras la celebración de los correspondientes procesos electorales.

### **Operación**

De acuerdo con Schroeder, (2011) las operaciones hacen referencia a un sistema o proceso de transformación que convierte los insumos tales como energía, mano de obra, materiales, capital e información en productos, ya sean estos bienes o servicios. Estas actividades están orientadas a satisfacer las necesidades del consumidor y son fundamentales tanto para las organizaciones que persiguen fines de lucro, como para las que no persiguen este fin, porque sin las operaciones, las empresas no pueden mantenerse ni crecer en el mercado.

Por otro lado, Gómez y Brito, (2020) definen a las operaciones como la aplicación de los recursos de una organización para obtener como resultado un bien o un servicio de manera que se cree un valor agregado para el cliente. Entonces, se podría definir a las operaciones como un proceso dinámico que involucra la transformación de diversos insumos que poseen las instituciones en productos o servicios que tienen como finalidad satisfacer las necesidades del cliente, siendo esencial tanto para las instituciones con o sin fines de lucro, puesto que, sin las operaciones las empresas no pueden mantenerse en el mercado ni ser competitivas.

### **Gestión Operativa**

La gestión de operaciones es la función empresarial que planifica, organiza, coordina y controla los recursos necesarios para producir los bienes y servicios de una empresa, es una

función gerencial que involucra el manejo de recursos humanos, equipamiento, tecnología, información y otros recursos más, siendo la gestión operativa el núcleo central de cada compañía independientemente de que esta sea grande o pequeña, que se dedique a la venta de productos o servicios o sea con o sin fines de lucro, de hecho todas las funciones organizacionales están orientadas para apoyar a la parte operativa, ya que sin esta, no habría productos o servicios que vender (Reid & Sanders, 2019).

Otros autores como Bueno y Jácome, (2021) definen a la gestión de operaciones como un elemento fundamental que favorece el éxito empresarial mediante el uso de la gestión eficiente de los recursos de una entidad para la producción de bienes y servicios cuyo enfoque está orientado a la planificación, organización dirección y control de todas las actividades envueltas en la cadena de valor, desde la investigación y desarrollo, hasta la distribución y el servicio al cliente.

Montejano, López, Pérez y Campos, (2021) definen a la gestión de operaciones como el campo de la administración que se centra en coordinar las distintas áreas funcionales de las empresas con la finalidad de identificar y satisfacer las necesidades del cliente, priorizando la gestión de suministros con el objetivo de optimizar las entradas en la cadena de valor, así como la gestión de recursos, salidas del proceso y entregas a los clientes, abarcando no solamente las actividades operativas, sino también el desarrollo logístico y empresarial.

En base a lo mencionado anteriormente, se podría concluir que la gestión de operaciones es el conjunto de actividades orientadas a administrar eficientemente los recursos de una entidad con el fin de producir bienes o servicios de calidad que satisfagan las necesidades del mercado, aplicando estrategias para generar un valor agregado a los productos o servicios que la entidad ofrece, para de esta manera diferenciarse de sus competidores y obtener una ventaja competitiva, permitiendo a las empresas optimizar los procesos para mejorar la calidad, aumentar la rentabilidad y competitividad, así como garantizar la satisfacción de los clientes.

### **3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Enfoque, diseño y tipo de investigación**

Según Hernández y Mendoza (2018) existen tres enfoques de investigación los cuales son: cualitativa, cuantitativa y mixta, en tal sentido, para la presente investigación se ha optado por un enfoque cuantitativo, debido a que se busca evaluar hechos objetivos y medibles; así mismo, se empleará un diseño no experimental de tipo transversal, el cual resulta idóneo ya que se realizó un análisis de datos en un determinado momento y sin manipular deliberadamente las variables, puesto que, solamente se observarán los hechos tal como se presentan en su contexto natural.

Aportando a este concepto y tomando como base los criterios de Bernal (2016), quien menciona que, en un enfoque cuantitativo más allá de utilizar técnicas de observación, experimentación y análisis, se enmarca en una disciplina particular y permite obtener resultados precisos que luego serán comunicados, lo que implicará la posibilidad de ser confirmada, refutada o incluso profundizar más en ella.

Por otra parte, el tipo de investigación no es correlacional porque no se está buscando las razones para comprobar la hipótesis multifactorialmente, mucho menos es exploratoria porque no se está expandiendo el campo de la contabilidad en el apartado de las cuentas por cobrar. El tipo de investigación utilizada es descriptivo, basándose en criterios de Hernández Sampieri et al. (2014), en los que se busca estudiar los datos presentes y detallar las variables que intervienen.

#### **3.2. Población y muestra**

De acuerdo con criterios de Hernández y Mendoza (2018) se ha optado por un muestreo no probabilístico o dirigido, debido a que la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de las características propias de la investigación, ya que de las 42 juntas parroquiales de agua potable que conforman la población total del Cantón Santo Domingo, se ha seleccionado una muestra de 7 juntas.

Esta selección se basa en dos criterios fundamentales: la cobertura de las parroquias rurales más importantes del Cantón Santo Domingo y el servicio a un mayor número de habitantes. Estas 7 juntas representan las unidades más significativas para el estudio, ya que tienen un contexto similar al caso que se va a tratar el cual es la Parroquia Luz de América.

**Tabla 1: Muestra de Autoridades JAAP Cantón Santo Domingo**

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
<b>Presidente</b>	7
<b>Tesorero</b>	7
<b>Contador</b>	7
<b>Recaudador</b>	7
<b>Total</b>	28

*Nota.* Fuente: Elaboración Propia.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recogida de datos**

Debido al enfoque cuantitativo de la presente investigación, se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos, tales como la encuesta y la entrevista estructurada. La encuesta de acuerdo con Bernal, (2016) consiste en un conjunto de preguntas estandarizadas diseñadas para generar los datos necesarios y alcanzar los objetivos del estudio, para ello, se aplicará un cuestionario de preguntas cerradas a una muestra de 21 personas que ocupan los cargos de tesorero, contador y recaudador en la población de estudio.

También se aplicó la entrevista estructurada la cual según Useche, Artigas, Queipo y Perozo (2019) permite al entrevistador extraer del entrevistado de manera oral opiniones e información sobre una temática en particular mediante la aplicación de un guion con preguntas preestablecidas a los presidentes de las juntas de agua potable.

### **3.4. Técnicas de análisis de datos**

Tomando en consideración la ruta cuantitativa seleccionada, se aplicará una encuesta mediante de Google Forms a la muestra para analizar las respuestas obtenidas mediante tablas y figuras. De igual manera, a través de las contestaciones obtenidas en las entrevistas realizadas, se ampliará el contexto que se tiene de las Juntas Administradoras de Agua Potable y se podrá mejorar los resultados concluidos.

## 4. RESULTADOS

### 4.1. Interpretar la situación actual de la gestión de cobranzas de las Juntas Administradoras de Agua Potable.

De acuerdo con los resultados obtenidos tanto de las entrevistas, como de las encuestas aplicadas a los miembros de las Juntas de Agua Potable, se puede concluir que en efecto la recuperación de la cartera vencida tiene un impacto significativo en la gestión operativa de este tipo de entidades. Esto debido a que su principal fuente de ingresos proviene de la recaudación obtenida por la provisión del agua potable a los socios.

Los encuestados coinciden en que la cartera vencida afecta a la ejecución del plan operativo e indican que los principales aspectos en los que afecta son: el retraso en la implementación de proyectos planificados, la limitación en la capacidad de realizar mantenimiento preventivo y la reducción en la calidad del servicio proporcionado. Es importante destacar que todas las juntas reportan tener cartera vencida.

En cuanto a la gestión de la cartera vencida, el 65,2% de los encuestados indicó que no se ha designado a un responsable o departamento para la recuperación de cartera, el 56,5% respondió que cuenta con estrategias definidas para la recuperación de cartera, siendo las medidas más comunes la suspensión temporal del servicio, notificaciones escritas, y acuerdos de pago a plazos.

Respecto al mantenimiento el 95,7% de las juntas manifestó realizar actividades preventivas y correctivas en los sistemas de agua potable, siendo la frecuencia semanal la más representativa. El 87% de juntas aceptan que los socios se atrasen en los pagos, y el 82,6% han establecido un periodo de gracia para estos casos.

En cuanto a las entrevistas, se puede apreciar que cada Junta de Agua Potable tiene un contexto diferente en cuanto a la gestión financiera, mientras que la mayoría tiene diferenciada la cartera vencida de la cartera total, solo una parte tiene identificadas las cuentas incobrables y apenas el 13% ha designado un responsable para la recuperación de cartera vencida.

Un punto para destacar es que, si bien las juntas cuentan con estrategias definidas para la gestión de cobranzas y cuentan con un detalle de los valores adeudados por cada socio, la

efectividad de estas estrategias es moderada en la mayoría de los casos, lo que sugiere que existe un margen de mejora en este aspecto. En cuanto a la gestión operativa, se pueden apreciar algunas deficiencias, ya que solo la mitad de las Juntas de Agua aprueban un presupuesto anual para la operación de sus servicios y muy pocas aprueban un plan operativo anual.

No obstante, la mayoría de ellas ha rehabilitado o mejorado su sistema de provisión de agua potable en los últimos tres años y todas realizan actividades de mantenimientos preventivos y correctivos. Otro punto a considerar es que, son muy pocas juntas las que asignan un presupuesto específico para el mantenimiento de la infraestructura, lo cual podría comprometer a largo plazo la sostenibilidad de los sistemas de provisión de agua.

Por último, llama la atención la unanimidad presentada en ciertos aspectos críticos, tales como los periodos de gracia establecidos para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido, la incidencia que tiene la recuperación de cartera en la gestión operativa y en el cumplimiento adecuado del plan operativo. Esto indica una que las juntas están conscientes de que una adecuada gestión financiera es fundamental para el correcto funcionamiento de estas entidades.

Sin embargo, la aplicación de medidas concretas para abordar estos aspectos parece ser inconsistente entre las diferentes juntas, puesto que existe una variabilidad entre las respuestas obtenidas sobre el manejo de aspectos críticos tales como la gestión de la cartera vencida, ya que todas las juntas entrevistadas manifestaron contar con estrategias establecidas, pero solo un pequeño porcentaje de estas ha asignado a un responsable específico para esta actividad.

También existe esta variabilidad en el presupuesto ya que, solo la mitad de las juntas entrevistadas cuentan con un presupuesto anual aprobado y muy pocas cuentan con un plan operativo anual, también se puede destacar que, si bien todas las juntas realizan mantenimientos preventivos y correctivos, son muy pocas las que asignan un presupuesto específico para ello, y en cuanto a las sanciones llama la atención que si bien, la mayoría de juntas aplican penalizaciones por falta de pago, estas no tienen mucha efectividad, observando así los diferentes niveles de sofisticación en la gestión de cada junta.

En base a estos resultados, se puede interpretar que actualmente las juntas de agua potable enfrentan desafíos significativos en su gestión financiera y operativa, particularmente en lo que respecta a la recuperación de cartera y la planificación presupuestaria, lo cual estaría afectando su capacidad para proporcionar un servicio de calidad y sostenible.

#### **4.2. Identificar los puntos críticos en la gestión de cobranzas de las Juntas Parroquiales de Agua Potable a través de técnicas y herramientas de control interno.**

Tras realizar un análisis exhaustivo a las respuestas obtenidas de los cuestionarios y las entrevistas realizadas a los presidentes de las deferentes Juntas de Agua Potable del Cantón Santo Domingo, se ha evidenciado una serie de desafíos significativos en la gestión de cobranzas. Estos desafíos abarcan desde la falta de asignación de personal para la recuperación de cartera hasta la ausencia de procedimientos administrativos y financieros, pasando por la inconsistencia en las políticas para la gestión de cartera, la flexibilidad que se le otorga a los socios para realizar los pagos y el poco personal para realizar seguimiento respectivo.

Para poder visualizar de manera clara y estructurada estos puntos críticos y facilitar la toma de decisiones estratégicas, se ha elaborado la siguiente matriz de riesgos, en donde no solo se identifican los principales problemas que atraviesan las distintas juntas, sino que también proporciona una base sólida para desarrollar estrategias de mitigación y mejora para las Juntas de Agua Potable del cantón Santo Domingo.

**Tabla 2: Matriz de riesgos de las Juntas de Agua Potable del Cantón Santo Domingo de los Tsáchilas año 2023**

Punto crítico	Descripción	Causa	Efecto	Controles existentes	Nivel de riesgo	Probabilidad de impacto	Responsables
No se ha asignado a un responsable para la recuperación de cartera	Ausencia de un responsable específico para la recuperación de cartera, ya que esta actividad recae en varias personas como los operadores, recaudadora, tesorera, presidente y vocales, lo cual dificulta el seguimiento y la gestión eficaz	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de una estructura organizacional definida.</li> <li>- Falta de un documento donde se detalle la descripción de puestos y responsabilidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de la cartera vencida.</li> <li>- Falta de seguimiento a deudores.</li> <li>- Disminución de ingresos.</li> </ul>	Mínimo No hay un responsable definido	Alto	Alto	Presidente Tesorero
No existen políticas establecidas para la recuperación de cartera	Ausencia de directrices donde se especifique como proceder con los cobros a los socios que mantienen deudas pendientes con la Junta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistencia de políticas para la recuperación de cartera, ya que se basan en lo que establece el reglamento de las Juntas de agua y en procedimientos empíricos desarrollados por la experiencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inconsistencia en los procesos de cobro.</li> <li>- Dificultad para tomar acciones contra los socios en mora.</li> <li>- Aumento de la cartera vencida.</li> </ul>	Mínimo Procedimientos Informales	Alto	Alto	Presidente Tesorero Contador
Poco personal para efectuar actividades de notificación y sanción a socios morosos	Insuficiente capacidad operativa para realizar seguimiento y aplicación de sanciones a deudores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los recursos son insuficientes para contratar a personal para que se encargue de estas actividades.</li> <li>- Existe alta duplicidad en las funciones realizadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acumulación de trabajo de cobranza.</li> <li>- Incremento de la cartera vencida.</li> <li>- Reducción de ingresos.</li> </ul>	Mínimo Poco personal para realizar actividades	Alto	Alto	Presidente Tesorero
Procedimientos administrativos y financieros definidos empíricamente	Los procesos no están debidamente formalizados, ni documentados y son basados únicamente en la experiencia y en el criterio personal de la administración de turno que por lo general no tiene experiencia ni estudios en el área.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los procesos administrativos y financieros son manejados de forma empírica y no han tenido la necesidad de formalizar mediante un manual de procedimientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inconsistencia en la ejecución de actividades.</li> <li>- Dificultad para capacitar nuevo personal.</li> <li>- Ineficiencia operativa.</li> </ul>	Mínimo Procedimientos basados en la experiencia	Alto	Alto	Presidente Tesorero Contador

Punto crítico	Descripción	Causa	Efecto	Controles existentes	Nivel de riesgo	Probabilidad de impacto	Responsables
Excesiva flexibilidad para la recuperación de cartera	La junta no aplica medidas estrictas para el cobro, lo cual permite que los socios en mora acumulen deudas sin consecuencias significativas, adicionalmente se les brinda mucha flexibilidad para que paguen, ya que se les hace firmar un convenio de pago a plazos y muchas veces los socios no cumplen con esto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temor por parte de las directivas a perder popularidad entre los socios.</li> <li>- No se aplica debidamente lo establecido en el reglamento respecto a las sanciones a aplicar para los socios en mora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento de la cartera vencida.</li> <li>- Pérdida de ingresos.</li> <li>- Problemas de liquidez para poder ejecutar obras.</li> </ul>	Mínimo Acuerdos de pago que a menudo son incumplidos	Alto	Alto	Presidente Tesorero
No se elaboran presupuestos ni se tiene establecido un plan operativo anual	Falta de planificación financiera y operativa formal, ya que generalmente solo se maneja un plan de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los miembros directivos que son electos a menudo no tienen una formación académica, ni tampoco experiencia en el área de la administración, por lo que muchas veces no tienen conocimiento de que se deben realizar presupuestos y planes operativos, sin embargo, lo que se realiza es un plan de trabajo, el cual es aprobado en asamblea general donde se establecen cuáles son los objetivos para cumplir durante el año.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad para prever necesidades financieras.</li> <li>- Imposibilidad de medir el desempeño de la administración de turno.</li> <li>- Toma de decisiones sin una base de datos.</li> </ul>	Mínimo Planificación Informal	Alto	Alto	Presidente Tesorero Contador
Baja efectividad en las estrategias de recuperación de cartera	Las estrategias actuales de recuperación de cartera no están logrando los resultados esperados, ya que en la mayoría de las juntas perciben que sus estrategias actuales tienen una efectividad moderada o baja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de responsables asignados para la recuperación de cartera.</li> <li>- Estrategias aplicadas poco efectivas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de seguimiento y evaluación a las estrategias actuales.</li> </ul> </li> <li>- Poca comunicación con los socios sobre la importancia de realizar los pagos en el plazo establecido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento de la cartera vencida.</li> <li>- Limitación de la capacidad de inversión y mantenimiento.</li> <li>- Disminución en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios.</li> <li>- Reducción del flujo de caja.</li> </ul>	Medio Registro detallado de los valores adeudados por socio. Estrategias definidas para la recuperación de cartera.	Alto	Alto	Presidente Tesorero Contador

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Estos puntos críticos identificados tienen una afectación directa a la eficacia de la gestión de cobranzas, lo cual repercute en la liquidez de la junta y en su capacidad para realizar mantenimientos, mejoras y cumplir con sus planes operativos. La falta de procesos formales y responsabilidades claras en cuanto a la recuperación de cartera vencida contribuyen al incremento de las cuentas por cobrar y disminuyen la capacidad de la junta para poder proveer de un servicio eficiente y sostenible.

### 4.3. Evaluar a través de indicadores el impacto de la gestión de cobranzas en las actividades operativas de las Juntas Parroquiales de Agua Potable del Cantón Santo Domingo.

Se evaluó mediante la aplicación de ocho indicadores el impacto de la gestión de cobranzas en la junta de agua potable de la parroquia Luz de América donde se obtuvieron los resultados:

**Tabla 3: Indicadores propuestos para la evaluación del impacto de la gestión de cobranzas en las actividades operativas de las Juntas de Agua Potable del Cantón Santo Domingo.**

Indicador	Fórmula	Desarrollo	Interpretación
Índice de rotación de cuentas por cobrar	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$	$\frac{65.269,51}{15.962,64} = 4,09$	Las cuentas se cobran aproximadamente 4 veces al año, lo cual se refleja con el promedio de cobro de 89.27 días, siendo este periodo relativamente largo
Periodo promedio de cobro	$\frac{\text{Promedio de cuentas por cobrar} * 365}{\text{Ventas netas}}$	$\frac{5.826.363,60}{65.269,51} = 89,27$	
Razón de cuentas por cobrar a activos corrientes	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Activos Corrientes}}$	$\frac{15.962,64}{36.592,83} = 0,44$	Las cuentas por cobrar representan 44,62% de los activos corrientes lo cual indica una dependencia considerable de las cuentas por cobrar para la liquidez a corto plazo
Variación Absoluta cuentas por cobrar	$\text{Cuentas por cobrar 2023} - \text{Cuentas por cobrar 2022}$	$14.424,70 - 15.962,64 = -1.537,94$	Se puede apreciar que las cuentas por cobrar aumentaron en un 11% lo que se genera por fallas en los procesos realizados para el cobro de la cartera
Variación Relativa Cuentas por Cobrar	$\frac{\text{Variación Absoluta}}{\text{Cuentas por cobrar 2022}}$	$\frac{-1.537,94}{14.424,70} = 10,66\%$	


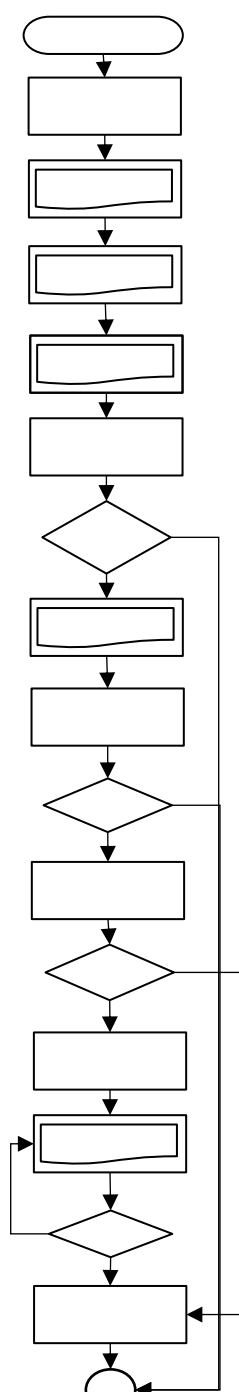
Objetivos	$\frac{\text{Objetivos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$	$\frac{6}{10} = 60\%$	Es preocupante que algo tan importante como los objetivos anuales (y las políticas y estrategias definidas para alcanzarlos), únicamente estén rozando la mitad de la totalidad, los objetivos no se están cumpliendo, en gran medida por la falta de aplicación estrategias y políticas, más no por la inexistencia de las mismas
Estrategias	$\frac{\text{Estrategias implementadas}}{\text{Total de estrategias}}$	$\frac{2}{5} = 40\%$	
Políticas	$\frac{\text{Políticas cumplidas}}{\text{Políticas establecidas}}$	$\frac{2}{5} = 40\%$	


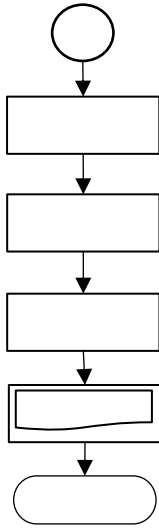
*Nota.* Fuente: Franklin, E. (2013) Auditoría administrativa. Evaluación y Diagnóstico Empresarial (3ra Ed.). México D.F.: Pearson Educación

Estos indicadores apuntan a la necesidad de mejorar la eficiencia en la gestión de cobranzas, mediante la implementación de políticas y estrategias de cobro más efectivas. Se propone que al cabo de 6 meses de haber implementado las políticas y estrategias diseñadas para mejorar la recuperación de cartera se apliquen nuevamente estos indicadores y los resultados colocarlos en la columna “Posterior a la implementación” con la finalidad de realizar una comparación y determinar si la aplicación de estas acciones, tuvieron un impacto en la gestión de cobranzas.

Si, cuando se realice la comparación los resultados fuesen negativos, se deberá revisar las acciones e identificar las causas que afecten a la recuperación de cartera y aplicar medidas correctivas, en el caso de que el indicador se mantenga, se deberán adoptar medidas preventivas, puesto que esto indicaría que las medidas planteadas no tuvieron efecto alguno y se deben volver a revisar, y si el resultado luego de comparar los indicadores fuese positivo, se deberá mantener las medidas establecidas.

#### 4.4. Diseñar políticas y estrategias que permitan mejorar la recuperación de cartera en las Juntas Parroquiales de Agua Potable.

		Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Luz de América		Elaborado		M.B y M.S.		1/2
		Parroquia Luz de América, calle 13 de abril S/N y Anillo vial Rural Telf. 2722311 Santo Domingo de los Tsáchilas - Ecuador		Fecha		Jul 2024		
Nº	Procedimiento o proceso	Responsable	Act.	Doc	Gráfico			
1	<b>Inicio</b>							
2	Enviar a tomar lecturas de los medidores de los usuarios	Recaudadora	X					
3	Tomar las lecturas de los medidores	Operadores	X	X				
4	Entregar el informe de las lecturas a la recaudadora	Operadores	X	X				
5	Ingresar el valor de las lecturas en el sistema y generar las facturas	Recaudadora	X					
6	Enviar recordatorios de pago	Recaudadora	X					
7	¿El usuario se acercó a realizar el pago en la fecha de corte mensual?	Usuario	X					
8	Una vez vencidos los plazos de cobro se notificará a los usuarios el monto a cancelar por la mora.	Recaudadora	X	X				
9	Enviar recordatorios de pago con mora a los usuarios que corresponda	Recaudadora	X					
10	¿El usuario realizó el pago con los cargos adicionales por mora?	Recaudadora	X					
11	Realizar la suspensión del servicio	Operario	X					
12	¿El usuario se acerca a realizar el pago?	Recaudadora	X					
13	Realizar visitas domiciliarias	Tesorero	X					
14	Establecer un plan de pagos	Tesorero	X	X				
15	¿El plan de pagos es aprobado por la junta directiva?	Junta Directiva	X					
16	Aplicar importes adicionales por costo de reconexión y cargos por mora	Recaudadora	X					

	<b>Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Luz de América</b> Parroquia Luz de América, calle 13 de abril S/N y Anillo vial Rural Telf. 2722311 Santo Domingo de los Tsáchilas - Ecuador	<b>Elaborado</b>	<b>M. B. y M. S.</b>	2/2	
		<b>Fecha</b>	<b>Jul 2024</b>		
17	Revisar en el sistema el monto a pagar correspondiente	Recaudadora	X		
18	Realizar el cobro respectivo	Recaudadora	X		
19	Registrar en el sistema el pago	Recaudadora	X		
20	Imprimir la factura y entregarla al usuario	Recaudadora	X	X	
21	<b>Fin</b>				

## POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS

### Medidas Correctivas

**Elaborar un presupuesto operativo:** Dar cumplimiento a lo establecido en el art. 41 del R.LORHUYA literal e y confeccionar un presupuesto anual basado en las necesidades de la Junta, el cual debe ser elaborado por el Presidente y Contador y aprobado en Asamblea General de Socios.

**Suspensión del Servicio:** Establecer la suspensión temporal del servicio de agua potable como medida sancionatoria en casos de incumplimiento de pago reiterado (3 meses), previo aviso al usuario, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de la Junta.

**Supervisión de cortes:** Enviar operadores a monitorear periódicamente los medidores a los cuales se les ha suspendido el servicio, en caso de encontrar irregularidades tales como reconexiones no autorizadas, aplicar una multa correspondiente al 10% del SBU la cual estará legalizada previa aprobación en la Asamblea General de Socios.

**Cargos por Morosidad:** Previa aprobación en la Asamblea General de socios, aplicar cargos adicionales por morosidad para desincentivar los retrasos en los pagos.

## **Comunicación Proactiva**

**Recordatorios de Pago:** Enviar circulares de pago antes de la fecha de vencimiento utilizando los canales de comunicación de mayor tráfico, como mensajes de texto o llamadas. Para asegurar una mayor eficacia en la notificación, segmentar a los usuarios por preferencias en el canal utilizado, ya sea, vía llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico.

## **Rendición de cuentas**

**Información Transparente:** En concordancia con en el art. 41 del RLORHUYA, presentar también a los usuarios el informe en el que se detalla el destino de los fondos recibidos, explicando cómo se utilizan para financiar servicios, cubrir costos operativos, o realizar inversiones; incluyendo clara y precisa sobre el estado de sus cuentas, incluyendo saldos actuales, historial de transacciones, fechas de vencimiento y detalles de pagos realizados.

## **Facilidades de Pago**

**Planes de Pago:** Previo a un pago inicial por parte del usuario, diseñar planes de cancelación a plazos personalizados que se ajusten a la capacidad de pago de cada usuario, revisando su situación laboral y necesidades específicas.

## **Gestión Personalizada de Cuentas**

**Visitas Domiciliarias:** Realizar visitas domiciliarias para la recuperación de cuentas como medida excepcional, garantizando siempre un trato respetuoso y profesional.

## **Uso de Tecnología**

**Sistemas de Gestión de Cuentas:** Implementar un sistema contable adecuado para la de gestión de cuentas por cobrar que permitan el seguimiento y control eficiente de las deudas.

**Automatización de Recordatorios:** Utilizar herramientas tecnológicas para la automatización de recordatorios y notificaciones de pago tales como páginas web, software de terceros, o mediante correo electrónico.

## 5. DISCUSIÓN

La investigación realizada sobre las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Santo Domingo presenta varios puntos en común con los antecedentes utilizados para el presente trabajo, al tiempo que ofrece nuevas perspectivas y hallazgos específicos para el contexto estudiado.

En concordancia con Mogollón (2021), este estudio confirma que la gestión de cobranzas tiene un impacto significativo en los resultados financieros de las Juntas Administradoras de Agua Potable, resaltando la importancia de contar con procesos eficientes y políticas adecuadas para la recuperación de cartera, lo cual es fundamental para salvaguardar los recursos financieros y garantizar la sostenibilidad operativa en el largo plazo.

Los hallazgos de la presente investigación también están alineados a las conclusiones planteadas por Robles (2023) en lo referente a la identificación de las causas subyacentes a la falta de liquidez en las Juntas de Agua Potable, aunque el presente estudio no estuvo enfocado en la capacidad de pago de los deudores, si se destacó como la baja recuperación de cuentas por cobrar está relacionada directamente con la capacidad de estas entidades para ofrecer un servicio adecuado y realizar las inversiones necesarias para mejorar la infraestructura y realizar los mantenimientos respectivos.

Así mismo, se comparte similitudes con el trabajo de Ordóñez, Moreno y Díaz (2020) en lo respectivo al énfasis en el tratamiento de las cuentas por cobrar y su impacto en los estados financieros, ya que, en ambos estudios, se resalta la importancia de un análisis gerencial para la toma de decisiones adecuadas al contexto de la entidad, buscando mantener parámetros saludables en la gestión de cuentas por cobrar.

Sin embargo, el presente estudio se distingue por su enfoque específico a las Juntas de Agua Potable del Cantón Santo Domingo, tomando como caso de estudio a la parroquia Luz de América por la propuesta de un flujograma detallado para la recuperación de cartera, así como de políticas y estrategias específicas para abordar no solo los síntomas sino también la raíz de esta problemática, de tal manera que se pueda también replicar en otras juntas con contextos similares a los del caso de estudio.

Mediante un análisis de la situación actual de las juntas, se identificó que la principal problemática que enfrentan estas entidades es la baja recuperación de cartera, esta deficiencia

en la gestión financiera ocasiona que no existan los suficientes recursos para ofrecer un servicio adecuado, lo que a su vez puede comprometer la calidad y continuidad del suministro de agua potable a la comunidad. En concordancia con criterios de Cedeño y Zambrano, (2022) la falta de liquidez derivada de esta situación no afecta solamente a las operaciones diarias, sino que también limita la capacidad de las juntas para invertir en mejoras de infraestructura, mantenimiento preventivo y expansión del servicio.

Debido a ello, se procedió a identificar los puntos claves que permitan mejorar el control interno de estas entidades, y a partir de esto se establecieron políticas y estrategias específicas para promover la eficiencia operativa y garantizar el cumplimiento de las metas anuales planteadas, utilizando este enfoque sistemático se busca abordar no solamente los síntomas del problema, sino también sus causas, estableciendo de esta manera bases sólidas para una gestión financiera más robusta y sostenible (Zamora, Rojas, Ugando y Quimis, 2021)

De acuerdo con las respuestas obtenidas por parte de los actores principales de las Juntas Administradoras de Agua Potable, se ha podido observar un patrón preocupante. Si bien, en la mayoría de los casos existen políticas definidas respecto a la recuperación de cartera, estas no se cumplen adecuadamente.

Esta discrepancia entre la teoría y la práctica revela una brecha significativa en la implementación de las estrategias de gestión financiera, lo que provoca que el problema no sea afrontado de manera efectiva, perpetuando de esta manera un ciclo de ineficiencia operativa y financiera. En este sentido, y tomando como referencia los criterios de Cedeño, López y Zambrano, (2021) quienes resaltan que el buen desempeño económico y financiero de una institución recae directamente en la medida en la que se cumplan las políticas establecidas.

Para abordar esta situación de manera integral, se ha propuesto un flujograma para la recuperación de la cartera, el cual está diseñado para servir como guía práctica y sistemática, facilitando de forma efectiva la implementación de las políticas de recuperación de cuentas por cobrar. Alvarado y Martínez, (2024) indican que contar con procesos definidos brinda diversas características que a su vez funcionan como beneficios para una empresa, entre los cuales figura contar con funciones definidas y la repetición de las mismas, la facilidad para la toma de decisiones y el poder contar con un flujo de trabajo constante entre los colaboradores respetando la jerarquía del organigrama institucional.

Se realizó un análisis de los estados financieros tomando como caso de estudio la Junta Administradora de Agua Potable de Luz de América, el cual se enfocó en la aplicación de indicadores financieros clave seleccionados por su relevancia directa para la problemática de la recuperación de cartera y su potencial para aportar información significativa, es por ello que, siguiendo lo indicado por Ugando, Cortés y Sanabria, (2021) se llevó a cabo un análisis previo para aplicar indicadores financieros que estén directamente relacionados con la problemática que se ha decidido abordar, esbozando las metas a alcanzar y que por consiguiente aporten significativamente con sus resultados al mejoramiento en la creación de políticas y toma de decisiones.

Los resultados obtenidos proporcionaron una base sólida y objetiva para la formulación de estrategias más efectivas y la implementación de medidas correctivas, además de servir como punto de referencia para evaluar el progreso futuro. Esta integración del análisis financiero con las estrategias operativas ofrece una visión holística que permitirá a las Juntas abordar sus desafíos de manera más informada y estratégica, contribuyendo así a la construcción de un modelo de gestión más sostenible y eficiente a largo plazo.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para determinar la incidencia de la recuperación de cartera en la gestión operativa de las Juntas, se llevaron a cabo encuestas y entrevistas con las autoridades y personal de estas entidades; esto permitió conceptualizar de manera clara y precisa el proceso de recuperación de cartera. En este contexto, se observó que las Juntas que implementan políticas de cobro más estrictas y aplican medidas correctivas, presentan niveles más bajos de cuentas por cobrar.

Existe una variabilidad significativa en las diferentes juntas acerca del manejo de aspectos clave como la gestión de cartera vencida, la elaboración de presupuestos y la asignación de recursos para mantenimiento. Esto sugiere una falta de estandarización en los procesos administrativos y financieros entre las juntas, lo que dificulta la implementación de mejores prácticas a nivel general.

Se ha podido apreciar también que las Juntas enfrentan significativos desafíos debido a la falta de creación, aprobación y puesta en marcha de un Plan Operativo Anual debidamente normado y legalizado; esto evidencia una carencia de planificación estructurada. Entre otros puntos críticos observados, en conjunto con la falta de procesos establecidos, los presidentes y demás autoridades de las Juntas, en la mayoría de las ocasiones, no cuentan con formación o experiencia en administración, lo que afecta la ejecución de actividades, puesto que no se considera todas las aristas presentes al llevar la dirección de una Junta Administradora de Agua.

De este punto crítico se desprende otro gran problema que es la falta de recursos destinados a la recuperación de cartera, existiendo una ausencia generalizada de personal responsable específicamente para la recuperación de cartera. La mayoría de las juntas no han asignado un responsable o departamento para esta tarea crítica. Esto contribuye significativamente a la acumulación de cuentas por cobrar y dificulta el seguimiento efectivo de las deudas. Las estrategias actuales de recuperación de cartera tienen una efectividad moderada o baja en la mayoría de las juntas. La falta de seguimiento, evaluación de estrategias y comunicación efectiva con los socios contribuye a esta situación.

La cartera vencida afecta significativamente la ejecución del plan operativo de las juntas. Los principales efectos incluyen retrasos en la implementación de proyectos planificados, limitaciones en la capacidad de realizar mantenimiento preventivo y reducción

en la calidad del servicio proporcionado. Esto compromete la capacidad de las juntas para cumplir con su misión de proporcionar un servicio de agua potable eficiente y sostenible.

Se han desarrollado estrategias y políticas las cuales, de ser aplicadas sin flexibilizarlas, permitirán que todo el ciclo de entregar, mantener, cobrar y/o cortar el servicio se lleve a cabo de manera adecuada. Esto garantizará que los usuarios se adapten a las nuevas políticas establecidas. Al mismo tiempo, la parte administrativa podrá cumplir con sus actividades de manera eficiente y eficaz, asegurando que todas las tareas se realicen de acuerdo con los procedimientos establecidos. Esta rigidez en los procesos administrativos también contribuirá a la uniformidad y consistencia en la prestación del servicio, minimizando errores y mejorando la satisfacción general tanto de los usuarios como del personal involucrado.

Los resultados obtenidos en la investigación serán propuestos para que la Junta de Luz de América realice la respectiva implementación, puesto que se infiere que las Juntas obtendrían una potencial mejora si se aplica un conjunto de prácticas estandarizadas que se utilicen en todas estas entidades en donde se establezcan políticas y estrategias para la gestión de cartera vencida, los procesos que se deben seguir y la unificación de políticas de sanciones y recuperación de montos vencidos.

Se recomienda, contar con personal calificado en el campo práctico y teórico para llevar a cabo la creación y aplicación de un Plan Operativo Anual, así como la asignación de recursos que se enfoquen en atender todos los puntos que se presentan en las Juntas, especialmente en aquellos que se han establecidos como críticos.

Con base en el análisis del proceso que lleva la Junta, se recomienda la aplicación del flujograma propuesto. Este flujograma ofrece una guía clara y estructurada para optimizar cada etapa del ciclo de cobro del servicio, desde las notificaciones hasta el cobro y la posible suspensión del servicio. La implementación de este instrumento permitirá una mejor coordinación y eficiencia operativa, asegurando que todas las acciones se realicen de manera coherente y alineada con las políticas y estrategias actualizadas. Al adoptar este enfoque sistemático, la Junta podrá mejorar significativamente la recuperación de cuentas por cobrar y brindar un servicio más eficiente y efectivo a sus usuarios.

De igual manera, es importante la aplicación y análisis de indicadores financieros detallados en el apartado de resultados para evaluar la situación financiera de la Junta en relación con las cuentas por cobrar. Estos indicadores proporcionan métricas clave para evaluar

la eficacia de las estrategias de recuperación y permiten identificar áreas específicas que requieren mejoras. Al monitorear regularmente estos indicadores, la entidad puede tomar decisiones informadas y oportunas, ajustando sus políticas y prácticas según sea necesario para optimizar la gestión de la cartera vencida. Esta práctica no solo fortalecerá la salud financiera de la Junta, sino que también contribuirá a un servicio más sostenible y eficiente para los usuarios.

Posterior a la aplicación de este modelo, y observando los resultados de la misma, se propone replicarlo en las demás Juntas del Cantón Santo Domingo para que estas mejoren gestión. Se sugiere que la aplicación de políticas y estrategias para la recuperación de cartera, junto con la implementación un sistema de gestión de cuentas por cobrar y el análisis detallado de las cuentas contable, permitirá un seguimiento más efectivo de la cartera vencida y facilitará la automatización de los procesos que esta gestión conlleva. Esto resultaría en una gestión financiera eficiente, propiciando una mejora en la ejecución de sus gastos, optimizando su gestión operativa, permitiendo tomar decisiones basadas en datos concretos.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado-Arreola, M., & Martínez-Cruz, E. (2024). Importancia de los procesos y procedimientos dentro de las empresas. *RICT Revista de Investigación Científica, Tecnológica e Innovación*, 2(1), 1–5.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (4ta edición). Pearson Educación.
- Borja, S. E., Carvajal Salgado, A., Ricaurte Párraga, R., & Arias Valarezo, B. (2019). Auditoría Financiera en Cuentas por Cobrar: Eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *Revista Inclusiones*, 6(Enero/Marzo), 34–55.
- Bueno Tacuri, A. E., & Jácome Ortega, M. J. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334–365. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>
- Cedeño-Jaramillo, J., & Zambrano-Montesdeoca, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 7(6), 1949–1973.
- Cedeño-Mero, R., López-Chávez, A., & Zambrano-Loor, Rita. (2021). Las cuentas por cobrar y el impacto financiero en la empresa. *Revista Científica de Educación Superior y Gobernanza Interuniversitaria Aula* 24, 2(4), 11–17.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008).
- Correa Tellez, Y. A., Rico Rojas, C. F., & Guardiola Plazas, L. F. (2022). Auditoría de la cuenta por cobrar. *Reflexiones Contables UFPS*, 5(2), 8–16.

- Espejo Jaramillo, L., & López, G. (2018). Contabilidad General Enfoque con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- Espinoza Zúñiga, A. B. (2020). Gestión de cobranzas, rentabilidad y liquidez de mipymes comercializadoras de materiales de construcción en Cuenca, caso ISCEA CIA. LTDA. [Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf>
- Franklin, E. (2013). Auditoría administrativa. Evaluación y Diagnóstico Empresarial (Segunda Edición). PEARSON EDUCACIÓN.
- Gómez, I., & Brito, J. (2020). Administración de Operaciones (1era Edición). UIDE.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta edición). McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta (1era edición). McGraw-Hill.
- Herrera Freire, A. G., Betancourt Gonzaga, V. A., Herrera Freire, A. H., Vega Rodríguez, S. R., & Vivanco Granda, E. C. (2017). RAZONES FINANCIERAS DE LIQUIDEZ EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL PARA TOMA DE DECISIONES. Quipukamayoc, 24(46), 153–162. <https://doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>
- Imaicela, R., Curimilma, O., & López, C. (2019). Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas. Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana, 261, 1–13.

LEY ORGANICA DE RECURSOS HIDRICOS USOS Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA (2014).

Lozada Ladrón de Guevara, K. M., & González del Foyo, M. E. (2018). Procedimiento para la optimización de las cuentas por cobrar por cobrar en las empresas cubanas. Anuario Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, 103–121.

Maradiaga Blandin, G. E., & García Espinoza, R. M. (2017). Propuesta a la gestión administrativa, operativa y financiera de la Fundación Adora [Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC].  
<https://repositorio.unitec.edu/bitstream/handle/123456789/8447/11513263-11513289-enero2017-m10-t.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mogollón Gómez, J. (2021). LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU IMPACTO EN LA GERENCIA FINANCIERA DE LA EMPRESA PETROPERÚ S.A: PERIODO 2014-2016. Puriq, 3(1), 151–164.

Montejano, S., López, G., Pérez, M., & Campos, R. (2021). Administración de operaciones y su impacto en el desempeño de las empresa. Revista de Ciencias Sociales, XXVI(1), 112–126.

Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). Crédito y cobranza. Grupo Editorial Patria.

Ollague, J. K., Ramón, D. I., Soto, C. O., & Novillo, E. F. (2017). Indicadores Financieros de Gestión: análisis e interpretación desde una visión retrospectiva y prospectiva. INNOVA Research Journal, 2(8.1), 22–41. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.1.2017.328>

Ordóñez-Almeida, H. G., Moreno-Narváez, V. P., & Díaz-Córdova, J. F. (2020). Gestión y control interno en las Juntas Administradoras de Agua Potable del cantón La Troncal.

Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(4), 562.  
<https://doi.org/10.35381/r.k.v5i4.971>

Ortega, N. I. D., Zapata, R. A. E., & Ortiz, E. J. G. (2023). Gestión del Capital de Trabajo y Rentabilidad en Empresas del Sector Manufactura Colombiano. *International Journal of Professional Business Review*, 8(9), 1–13.  
<https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i9.3755>

Ortiz Anaya, H. (2018). Análisis financiero aplicado, bajo NIIF (16.a ed). Universidad Externado de Colombia.

Paz, M. C. (2018). ANÁLISIS DE LA COORDINACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE COTACACHI CON LAS JUNTAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO, 2014-2016. INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES.

Reglamento a La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento Del Agua (2015).

Reid, D., & Sanders, N. (2019). *Operations Management: An Integrated Approach* (7th Edition). WILEY.

Robles Hernández, J. (2023). GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE COBRANZAS EN EMPRESAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO. UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL.

Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2022). *Fundamentos de Finanzas Corporativas* (13ra Ed.).

Schroeder, R. G. (2011). *Administración de operaciones: casos y conceptos contemporáneos*. McGraw-Hill.

Ugando, M., Cortés, A. A., & Sanabria, Z. E. (2021). Aplicación de herramientas y estrategias financieras que contribuyan eficientemente a la toma de decisiones y rentabilidad económica de carreras de grado y postgrado de la PUCE, Sede Santo Domingo, al cierre del año 2020. *South Florida Journal of Development*, 2(4), 5937–5958. <https://doi.org/10.46932/sfjdv2n4-074>

Ugando Peñate, M., Miranda Reyes, R., Sabando García, A., & Andrade Espinoza, Y. (2020). ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y MODELACIÓN DE POLÍTICAS POR COBRAR EN PYMES. CASO SANTO DOMINGO. *MktDESCUBRE*, 1(2), 97–109.

Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos (1era Edición)*. Universidad de La Guajira.

Vásquez Muñoz, L. E., & Vega Plasencia, E. M. (2017). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSERMET S.A.C., DISTRITO DE HUANCHACO, AÑO 2016*. UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO.

Zamora, M. J., Rojas, K. E., Ugando, M., Tandazo, T. M., & Quimis, A. A. (2021). Plan estratégico y su efecto en los resultados económicos financieros de la empresa agroquímica AgroUnión del Cantón Quinindé, Ecuador. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 4(6), 313–335. <https://doi.org/10.38186/difcie.46.19>

## 8. ANEXOS

### Anexo 1. Cronograma

N.-AC T	CRONOGRAMA	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT
1	Desarrollo del Plan												
2	Ejecución del Proyecto												
3	Elaboración del marco teórico												
4	Aplicación de instrumentos												
5	Elaboración de la propuesta de intervención												
6	Constatación de los resultados												
7	Elaboración del informe final de tesis												
8	Disertación del grado												

### Anexo 2. Tabla de recursos

Recursos	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total USD
<b>GASTOS</b>			
<b>Humano</b>			
Estudiantes	2		<b>0,00</b>
<b>Costos Operacionales (materiales)</b>			
Copias	40	0,05	<b>2,00</b>
Carpetas	2	0,35	<b>0,70</b>
Transporte	9	5	<b>45,00</b>
Comida	8	3,5	<b>28,00</b>
<b>Inversiones (tecnológicos)</b>			
Puntero (control remoto)	1	7	<b>7,00</b>
<b>Subtotal</b>			<b>82,70</b>
<b>Imprevistos 5%</b>			<b>4,14</b>
<b>TOTAL:</b>			<b>86,84</b>
<b>INGRESOS</b>			
<b>Fuente de Ingresos</b>			
Recursos propios			86,84
<b>TOTAL:</b>			<b>86,84</b>

### Anexo 3. Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES - FÓRMULAS	ÍTEMS
Recuperación de cartera vencida	Cuentas por cobrar	Cartera vencida / Cartera total	¿Se tiene diferenciada la cartera vencida de la cartera total?
		Cuentas incobrables / Cartera total	¿Se tiene identificadas las cuentas incobrables?
		Existencia de departamento o de responsable	¿Se ha designado a un departamento o responsable para la recuperación de cartera vencida?
		Existencia de estrategias documentadas para recuperación de cartera vencida	¿Cuenta la Junta con estrategias definidas para la recuperación de la cartera vencida?
		Existencia de registro de cartera vencida detallada por socio	¿Se lleva un registro detallado de los valores adeudados por cada socio?
	Riesgos de las cuentas por cobrar:	Clasificación de las cuentas por cobrar según antigüedad	¿Qué nivel de efectividad tienen las estrategias actuales de recuperación de cartera?
		Suma de todos los días de mora de las cuentas morosas / número de cuentas morosas	¿Se ha establecido un periodo de gracia para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido?
		Número de socios morosos sancionados / Número total de socios morosos	Llegado el caso de que un socio no realice sus pagos en el plazo establecido, ¿existe una sanción?
	Indicadores Financieros	Uso de indicadores financieros para cartera vencida	¿Se aplican indicadores financieros para determinar el nivel de cartera vencida?
		Uso de indicadores financieros para toma de decisiones	¿Se utilizan indicadores financieros para la toma de decisiones?
Gestión Operativa	Deberes, atribuciones y funciones de las JAAP	Existencia de presupuesto anual de operación aprobado	¿La Junta aprueba un presupuesto anual para la operación de sus servicios?
		Existencia de presupuesto anual de operación aprobado	¿Se elabora y aprueba un presupuesto anual para la operación de los servicios?
		# de rehabilitaciones o mejoras efectuados / # de rehabilitaciones o mejoras presupuestados	¿Se han rehabilitado o mejorado sistemas de provisión de agua potable en los últimos 3 años?
		Mantenimientos realizados/Mantenimientos programados	¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable?
		Obras de mantenimiento registradas/Obras de mantenimiento totales	¿Se cuenta con registros sobre las labores de mantenimiento realizadas?
	Presupuesto asignado para mantenimiento	¿Se asigna un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura instalada para la provisión de agua potable?	
	Gestión Operativa	Porcentaje estimado de incidencia de la recuperación de cartera en la gestión operativa	¿Cree usted que la recuperación de cartera incide en la gestión operativa de la Junta?

	¿En qué porcentaje cree usted que incide la recuperación de cartera en la gestión operativa?
Existencia de un estudio para determinar el punto de equilibrio operativo	¿Se ha determinado un punto de equilibrio operativo para que la Junta pueda cumplir con sus operaciones?
Existencia de un POA socializado	¿Cuenta la Junta con un plan operativo anual?
Percepción de nivel de incidencia de la recuperación de cartera en el cumplimiento del plan operativo	¿Considera que la recuperación de cartera incidirá en el cumplimiento adecuado del plan operativo?

*Nota:* Fuente Franklin, E. (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio* (Segunda Edición). PEARSON EDUCACIÓN.

#### **Anexo 4: Encuesta aplicada a los tesoreros, contadores y recaudadores de las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Santo Domingo**

N <sup>o</sup>	Preguntas	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje	Total encuestas
			a	(%)	
1	¿Cuenta la Junta de Agua Potable con un presupuesto anual aprobado?	Si	17	81%	21
		No	4	19%	
2	¿Cuenta la Junta de Agua Potable con un plan operativo anual debidamente aprobado?	Si	17	81%	21
		No	4	19%	
3	En su opinión, ¿Cómo afecta la cartera vencida a la ejecución del plan operativo?	Afecta significativamente	19	90%	21
		Afecta moderadamente	2	10%	
		No afecta	0	0%	
4	¿En qué aspectos considera que la cartera vencida afecta la operación de la Junta de Agua Potable? (Puede seleccionar varias opciones)	Retrasa la implementación de proyectos planificados	21	100%	21
		Limita la capacidad de realizar mantenimiento preventivo	20	87%	
		Reduce la calidad del servicio proporcionado	15	65%	
		Impide la expansión de la red de agua potable	9	39%	
		Afecta la capacidad de pago a proveedores	1	4%	
		Limita la inversión en mejoras tecnológicas	3	13%	
5	¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable?	Si	20	95%	21
		No	1	5%	
6	¿Con qué periodicidad se realizan estos mantenimientos?	Semanalmente	13	65%	20
		Mensualmente	5	25%	
		Trimestralmente	1	5%	
		Semestralmente	0	0%	
		Anualmente	1	5%	
Más de un año	0	0%			

7	¿La Junta de agua potable acepta que los usuarios se atrasen en los pagos de las cuotas?	Si	18	86%	21
		No	3	14%	
8	¿Actualmente cuenta la Junta de Agua Potable con cartera vencida?	Si	20	95%	21
		No	1	5%	
9	¿Se ha designado a un responsable o a un departamento para la recuperación de cartera vencida?	Si	14	67%	21
		No	7	33%	
10	¿Se lleva un registro detallado de los valores adeudados por cada socio?	Si	20	95%	21
		No	1	5%	
11	¿Se ha establecido un periodo de gracia para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido?	Si	18	86%	21
		No	3	14%	
12	¿Se tienen identificadas las cuentas incobrables?	Si	14	67%	21
		No	7	33%	
13	¿Cuenta la Junta con estrategias definidas para la recuperación de la cartera vencida?	Si	12	43%	21
		No	9	57%	
14	En caso de que los usuarios no realicen los pagos en el plazo establecido, ¿Qué medidas aplica la Junta de Agua Potable? (Marque todas las que correspondan)	Recargos por mora	3	25%	12
		Suspensión temporal del servicio	12	100%	
		Corte definitivo del servicio	0	0%	
		Notificaciones escritas	12	100%	
		Llamadas telefónicas	3	25%	
		Visitas domiciliarias para gestionar el pago	5	42%	
		Acuerdos de pago a plazos	12	100%	
		Acciones legales	0	0%	
		Publicación de lista de deudores	5	42%	
		Restricción del flujo de agua	0	0%	
Otra	1	8%			

### Anexo 5: Entrevistas dirigidas a los presidentes de las Juntas Administradoras de Agua Potable del Cantón Santo Domingo

Nº	Pregunta
1	¿Se tiene diferenciada la cartera vencida de la cartera total? No se tiene diferenciada la cartera vencida
2	¿Se tiene identificadas las cuentas incobrables? No muy bien se ha hecho una identificación de las personas que dejaron abandonado sus casas pero siguen sus Medidores y sus deudas.
3	¿Se ha designado a un departamento o responsable para la recuperación de cartera vencida? No
4	¿Cuenta la Junta con estrategias definidas para la recuperación de la cartera vencida? Lo que hemos hecho es hacerles rebajas en 30% de sus deudas si se igualan dentro de un plazo limitado y un compromiso de pagar a tiempo
5	¿Se lleva un registro detallado de los valores adeudados por cada socio? Si, se registra los meses adeudados y la cantidad en dinero.

6	<b>¿Qué nivel de efectividad tienen las estrategias actuales de recuperación de cartera?</b>
	Las estrategias actuales de recuperación no son muy efectivas ya que se recupera un 30% de la cartera como máximo
7	<b>¿Se ha establecido un periodo de gracia para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido?</b>
	Si, los socios tienen 3 meses antes que se proceda con la notificación y corte del servicio
8	<b>Llegado el caso de que un socio no realice sus pagos en el plazo establecido, ¿existe una sanción?</b>
	SI A los 3 meses por falta de pagos se envía una notificación de pago delo contrario se procede a cortar el servicio
9	<b>¿La Junta aprueba un presupuesto anual para la operación de sus servicios?</b>
	No
10	<b>¿Se han rehabilitado o mejorado sistemas de provisión de agua potable en los últimos 3 años?</b>
	No se ha podido realizar mejoras o rehabilitaciones porque no se cuenta con fondos suficientes
11	<b>¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable?</b>
	SI lo que hemos alcanzado es cuidar de mejor manera el ingreso de agua sucia en época invernal.
12	<b>¿Se cuenta con registros sobre las labores de mantenimiento realizadas?</b>
	Recién se está tratando de registrar con fotos, fechas y especificaciones de los daños y arreglos
13	<b>¿Se asigna un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura instalada para la provisión de agua potable?</b>
	No, recién estamos separando un rubro solo para mantenimiento en forma de ahorro para hacer uso cuando exista daños.
14	<b>¿Cree usted que la recuperación de cartera incide en la gestión operativa de la Junta?</b>
	Si, por la calidad del agua específicamente
15	<b>¿Cuenta la Junta con un plan operativo anual?</b>
	No
16	<b>¿Considera que la recuperación de cartera incidirá en el cumplimiento adecuado del plan operativo?</b>
	Por supuesto, con un pago puntual se contaría con mayores recursos para una actuación más oportuna, nos permitiría planificar lo que se va a hacer y cuánto costaría

Nº	Pregunta
1	<b>¿Se tiene diferenciada la cartera vencida de la cartera total?</b>
	Si se tiene diferenciada para llevar mejor la contabilidad de la junta de agua potable
2	<b>¿Se tiene identificadas las cuentas incobrables?</b>
	Si, porque así se lleva la contabilidad total
3	<b>¿Se ha designado a un departamento o responsable para la recuperación de cartera vencida?</b>
	El operador suspende el servicio y el usuario se acerca a cancelar
4	<b>¿Cuenta la Junta con estrategias definidas para la recuperación de la cartera vencida?</b>
	Si, se suspende el servicio
5	<b>¿Se lleva un registro detallado de los valores adeudados por cada socio?</b>
	Si, la persona encargada de esta actividad es el tesorero
6	<b>¿Qué nivel de efectividad tienen las estrategias actuales de recuperación de cartera?</b>
	Se puede decir que el nivel de efectividad es del 50 al 60%
7	<b>¿Se ha establecido un periodo de gracia para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido?</b>

	Si, 3 meses caso contrario se suspende el servicio
8	<b>Llegado el caso de que un socio no realice sus pagos en el plazo establecido, ¿existe una sanción?</b> Si, el 10% del valor a cancelar
9	<b>¿La Junta aprueba un presupuesto anual para la operación de sus servicios?</b> No se puede porque los gastos no son iguales todos los años
10	<b>¿Se han rehabilitado o mejorado sistemas de provisión de agua potable en los últimos 3 años?</b> Si, se han realizado trabajos como cambio de tuberías, se han adquirido bombas, motor y se realiza la limpieza del pozo
11	<b>¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable?</b> Si, se realiza una limpieza cada 6 meses y se realiza la clarificación del agua
12	<b>¿Se cuenta con registros sobre las labores de mantenimiento realizadas?</b> Si, de esto se encarga el operador
13	<b>¿Se asigna un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura instalada para la provisión de agua potable?</b> No, ya que es variable
14	<b>¿Cree usted que la recuperación de cartera incide en la gestión operativa de la Junta?</b> Si, porque se capitaliza más la junta
15	<b>¿Cuenta la Junta con un plan operativo anual?</b> No
16	<b>¿Considera que la recuperación de cartera incidirá en el cumplimiento adecuado del plan operativo?</b> Si

Nº	Pregunta
1	<b>¿Se tiene diferenciada la cartera vencida de la cartera total?</b> Si
2	<b>¿Se tiene identificadas las cuentas incobrables?</b> No se tienen cuentas incobrables
3	<b>¿Se ha designado a un departamento o responsable para la recuperación de cartera vencida?</b> Nosotros hemos asignado a un operador para que se dedique a esta actividad
4	<b>¿Cuenta la Junta con estrategias definidas para la recuperación de la cartera vencida?</b> Se podría decir que si, ya que se está haciendo el trabajo de sacar los medidores de las casa y eso permite una mejor lectura de los medidores y que en caso de que se atrasen se les realice el corte del servicio.
5	<b>¿Se lleva un registro detallado de los valores adeudados por cada socio?</b> Si, se lleva un registro mediante un software
6	<b>¿Qué nivel de efectividad tienen las estrategias actuales de recuperación de cartera?</b> Se puede decir que es efectiva, anteriormente se hacía notificaciones escritas, publicación de listas de morosos, etc.
7	<b>¿Se ha establecido un periodo de gracia para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido?</b> Si, se les da un periodo de gracia a partir de los 3 meses
8	<b>Llegado el caso de que un socio no realice sus pagos en el plazo establecido, ¿existe una sanción?</b>

	La sanción es el corte del servicio de agua y la reconexión tiene un costo de \$15
<b>9</b>	<b>¿La Junta aprueba un presupuesto anual para la operación de sus servicios?</b> La verdad es que no se aplica, se hace un cálculo general al inicio del año.
<b>10</b>	<b>¿Se han rehabilitado o mejorado sistemas de provisión de agua potable en los últimos 3 años?</b> Si, se ha repotenciado en cantidad y calidad, ahora la mayor cantidad de la población tiene acceso al agua
<b>11</b>	<b>¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable?</b> Si, periódicamente ya que se cuenta con un operador
<b>12</b>	<b>¿Se cuenta con registros sobre las labores de mantenimiento realizadas?</b> Si
<b>13</b>	<b>¿Se asigna un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura instalada para la provisión de agua potable?</b> El año pasado se invirtió \$6000 para la repotenciación del sistema de agua
<b>14</b>	<b>¿Cree usted que la recuperación de cartera incide en la gestión operativa de la Junta?</b> Claro que si
<b>15</b>	<b>¿Cuenta la Junta con un plan operativo anual?</b> Si se lo ha realizado
<b>16</b>	<b>¿Considera que la recuperación de cartera incidirá en el cumplimiento adecuado del plan operativo?</b> Claro que sí, porque está pensado en el supuesto de que todos los miembros paguen a tiempo

N°	Pregunta
<b>1</b>	<b>¿Se tiene diferenciada la cartera vencida de la cartera total?</b> Si, se tiene diferenciada
<b>2</b>	<b>¿Se tienen identificadas las cuentas incobrables?</b> Ahora si se tiene identificadas
<b>3</b>	<b>¿Se ha designado a un departamento o responsable para la recuperación de cartera vencida?</b> No se ha asignado responsable, pero actualmente esta actividad la lleva el tesorero
<b>4</b>	<b>¿Cuenta la Junta con estrategias definidas para la recuperación de la cartera vencida?</b> Solamente con lo que indica el reglamento interno, donde se indica que si no paga dentro de los 3 meses se le corta el servicio
<b>5</b>	<b>¿Se lleva un registro detallado de los valores adeudados por cada socio?</b> Si se lleva un registro mes a mes, el sistema le da un reporte al presidente donde se detalla los ingresos por cobros, cuánto hay de morosidad y que socio ha cancelado.
<b>6</b>	<b>¿Qué nivel de efectividad tienen las estrategias actuales de recuperación de cartera?</b> Son muy efectivas
<b>7</b>	<b>¿Se ha establecido un periodo de gracia para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido?</b> Si, los socios tienen 3 meses
<b>8</b>	<b>Llegado el caso de que un socio no realice sus pagos en el plazo establecido, ¿existe una sanción?</b> Si, se corta el servicio al socio si el socio no paga el servicio al cabo de 3 meses y también se le cobra por la reconexión \$20
<b>9</b>	<b>¿La Junta aprueba un presupuesto anual para la operación de sus servicios?</b> No se aprueba un presupuesto como tal, pero se tienen más o menos identificados los gastos fijos
<b>10</b>	<b>¿Se han rehabilitado o mejorado sistemas de provisión de agua potable en los últimos 3 años?</b>

	Si se ha mejorado el sistema de provisión de agua, se ha cambiado válvulas, tuberías, se ha creado una nueva acometida y se ha comprado un tanque adicional de 10000 lt para mejorar el sistema de agua y abastecer a la población
11	<b>¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable?</b> Si, cada fin de mes se realiza la limpieza de los tanques de almacenamiento de agua y en cuanto al camino hacia los acuíferos se fumiga y se limpia.
12	<b>¿Se cuenta con registros sobre las labores de mantenimiento realizadas?</b> Si se cuenta con registros, el operador lleva un registro en un cuaderno e informa al presidente las actividades que va a realizar
13	<b>¿Se asigna un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura instalada para la provisión de agua potable?</b> no se asigna un presupuesto, cuando hay daños o emergencias se ocupa el dinero que tiene la junta en la cuenta.
14	<b>¿Cree usted que la recuperación de cartera incide en la gestión operativa de la Junta?</b> SI, ya que si no se recupera la cartera no se podría realizar los trabajos planificados
15	<b>¿Cuenta la Junta con un plan operativo anual?</b> No, pero se tiene un plan de mejoras
16	<b>¿Considera que la recuperación de cartera incidirá en el cumplimiento adecuado del plan operativo?</b> Sí, ya que si no se cuenta con dinero no se pudiera trabajar ni se pudiera cumplir con las obras emergentes que suceden

N°	Pregunta
1	<b>¿Se tiene diferenciada la cartera vencida de la cartera total?</b> Si, se tiene diferenciada la cartera vencida
2	<b>¿Se tienen identificadas las cuentas incobrables?</b> Si, se tiene identificadas las cuentas incobrables
3	<b>¿Se ha designado a un departamento o responsable para la recuperación de cartera vencida?</b> Dentro del reglamento de la junta no se puede contratar a terceros para la realización de la actividad, sin embargo, todos los miembros de la junta buscan metodologías para recuperar la cartera.
4	<b>¿Cuenta la Junta con estrategias definidas para la recuperación de la cartera vencida?</b> Si, las que se establecen en el estatuto y el reglamento los cuales estan aprobados por la asamblea general
5	<b>¿Se lleva un registro detallado de los valores adeudados por cada socio?</b> Si, se lleva tablas con esta información donde consta el lugar donde viven, información de contacto y valores adeudados
6	<b>¿Qué nivel de efectividad tienen las estrategias actuales de recuperación de cartera?</b> Las estrategias actuales no son efectivas, ya que hay una cartera vencida del 60%, esto debido a que no se aplica lo que se establece en el reglamento a cabalidad
7	<b>¿Se ha establecido un periodo de gracia para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido?</b> Si, de acuerdo con el reglamento se les conceden 2 meses de gracia a los socios, pasado ese periodo de tiempo se le suspende el servicio, pero esto no se aplica totalmente
8	<b>Llegado el caso de que un socio no realice sus pagos en el plazo establecido, ¿existe una sanción?</b> La sanción existe en el reglamento, ya que pasados los dos meses de gracia que tiene el socio sin que pague se le debería cortar el servicio, pero esto no se la aplica, las anteriores directivas han sido muy flexibles en este sentido, lo que ha derivado a que actualmente tengamos un porcentaje elevado de cartera vencida

9	<b>¿La Junta aprueba un presupuesto anual para la operación de sus servicios?</b>
	Si, a inicios de año se realiza un estudio sobre las prioridades que se tienen en la junta y se saca el presupuesto de la parte administrativa, compra de materiales y pago a terceros
10	<b>¿Se han rehabilitado o mejorado sistemas de provisión de agua potable en los últimos 3 años?</b>
	si, en un 70%
11	<b>¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable?</b>
	Permanentemente, se realizan actividades de mantenimiento preventivo muy amenudo, ya que se cuenta con operadores que están bajo nómina que todos los días se encargan de esta actividad
12	<b>¿Se cuenta con registros sobre las labores de mantenimiento realizadas?</b>
	Se tiene una hoja de trabajo, que la manejan los operadores donde constan a detalle todas las actividades que han realizado durante el día y los avances que han hecho
13	<b>¿Se asigna un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura instalada para la provisión de agua potable?</b>
	No se tiene un presupuesto establecido, ya que hay pocos recursos para el mantenimiento de la infraestructura, la junta por los problemas de recuperación de cartera que mantiene no tiene mucho dinero
14	<b>¿Cree usted que la recuperación de cartera incide en la gestión operativa de la Junta?</b>
	si, ya que sin recursos no se puede hacer nada
15	<b>¿Cuenta la Junta con un plan operativo anual?</b>
	no, pero se realiza un plan de trabajo y un plan de mejora y se lucha por cumplir lo que se promete en asamblea
16	<b>¿Considera que la recuperación de cartera incidirá en el cumplimiento adecuado del plan operativo?</b>
	Si, ya que si se recupera la cartera se estaría cumpliendo con un punto del plan de trabajo, y se podrían realizar más obras en beneficio de la junta

N°	Pregunta
1	<b>¿Se tiene diferenciada la cartera vencida de la cartera total?</b>
	Si
2	<b>¿Se tienen identificadas las cuentas incobrables?</b>
	No se tienen hasta el momento cuentas incobrables
3	<b>¿Se ha designado a un departamento o responsable para la recuperación de cartera vencida?</b>
	No se tiene un responsable, se lo hace la recaudadora, contadora y los operadores que notifican las deudas bajo la dirección del presidente
4	<b>¿Cuenta la Junta con estrategias definidas para la recuperación de la cartera vencida?</b>
	Si, las que se establecen en el estatuto y el reglamento los cuales están aprobados por la asamblea general y actuar con seriedad y honestidad
5	<b>¿Se lleva un registro detallado de los valores adeudados por cada socio?</b>
	Si, se tiene un kárdex con el detalle de los pagos realizados por los socios
6	<b>¿Qué nivel de efectividad tienen las estrategias actuales de recuperación de cartera?</b>
	Las estrategias actuales tienen una efectividad del 90%
7	<b>¿Se ha establecido un periodo de gracia para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido?</b>
	Si, de acuerdo con el reglamento se les conceden 3 meses de gracia a los socios, pasado ese periodo de tiempo se le suspende el servicio, pero esto no se aplica totalmente
8	<b>Llegado el caso de que un socio no realice sus pagos en el plazo establecido, ¿existe una sanción?</b>

	La sanción existe en el reglamento, ya que pasados los dos meses de gracia que tiene el socio sin que pague se le debería cortar el servicio, pero esto no se la aplica, ya que son muy pocos los socios que no han cancelado sus deudas en el plazo establecido
<b>9</b>	<b>¿La Junta aprueba un presupuesto anual para la operación de sus servicios?</b> Si, a inicios de año se realiza un estudio sobre las prioridades que se tienen en la junta y se saca el presupuesto de la parte administrativa, compra de materiales y pago a terceros lo cual se aprueba en asamblea general
<b>10</b>	<b>¿Se han rehabilitado o mejorado sistemas de provisión de agua potable en los últimos 3 años?</b> SI, se han hecho trabajos menores, pero se está trabajando en un proyecto de repotenciación del sistema de agua
<b>11</b>	<b>¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable?</b> Permanentemente, se realizan actividades de mantenimiento preventivo muy a menudo, ya que se cuenta con operadores que están bajo nómina que todos los días se encargan de esta actividad
<b>12</b>	<b>¿Se cuenta con registros sobre las labores de mantenimiento realizadas?</b> Se tiene una hoja de trabajo, que la manejan los operadores donde constan a detalle todas las actividades que han realizado durante el día y los avances que han hecho
<b>13</b>	<b>¿Se asigna un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura instalada para la provisión de agua potable?</b> Si, se ha asignado presupuesto
<b>14</b>	<b>¿Cree usted que la recuperación de cartera incide en la gestión operativa de la Junta?</b> Si, totalmente
<b>15</b>	<b>¿Cuenta la Junta con un plan operativo anual?</b> Si
<b>16</b>	<b>¿Considera que la recuperación de cartera incidirá en el cumplimiento adecuado del plan operativo?</b> Si

Nº	Pregunta
<b>1</b>	<b>¿Se tiene diferenciada la cartera vencida de la cartera total?</b> Si, se tiene diferenciada
<b>2</b>	<b>¿Se tienen identificadas las cuentas incobrables?</b> Si, se tienen diferenciadas las cuentas incobrables
<b>3</b>	<b>¿Se ha designado a un departamento o responsable para la recuperación de cartera vencida?</b> No se ha designado responsable como tal
<b>4</b>	<b>¿Cuenta la Junta con estrategias definidas para la recuperación de la cartera vencida?</b> Si, se realizan convenios de pago y cortes de servicio
<b>5</b>	<b>¿Se lleva un registro detallado de los valores adeudados por cada socio?</b> Si
<b>6</b>	<b>¿Qué nivel de efectividad tienen las estrategias actuales de recuperación de cartera?</b> Considero que un 60% ya que hay todavía bastantes socios con cuentas pendientes de pago
<b>7</b>	<b>¿Se ha establecido un periodo de gracia para los socios que no han cancelado el servicio en el plazo establecido?</b> Si, se tiene 3 meses de gracia antes que se proceda a aplicar la sanción
<b>8</b>	<b>Llegado el caso de que un socio no realice sus pagos en el plazo establecido, ¿existe una sanción?</b> Si, se suspende el servicio de agua potable
<b>9</b>	<b>¿La Junta aprueba un presupuesto anual para la operación de sus servicios?</b>

	Si
10	¿Se han rehabilitado o mejorado sistemas de provisión de agua potable en los últimos 3 años? No se ha realizado esta labor
11	¿Se realizan actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de agua potable? Si, ya que se cuenta con dos operarios que se encargan de revisar que todo esté en orden
12	¿Se cuenta con registros sobre las labores de mantenimiento realizadas? Si, los operarios realizan bitácoras de las labores realizadas
13	¿Se asigna un presupuesto para el mantenimiento de la infraestructura instalada para la provisión de agua potable? Si
14	¿Cree usted que la recuperación de cartera incide en la gestión operativa de la Junta? Si ya que, si no se recupera la cartera vencida, no se podrá tener el dinero suficiente para hacer las obras que se plantearon al inicio del año
15	¿Cuenta la Junta con un plan operativo anual? No
16	¿Considera que la recuperación de cartera incidirá en el cumplimiento adecuado del plan operativo? Si

## Anexo 6: Estado de Situación Financiera año 2023 Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Luz de América

Código	Nombre de la Cuenta	
1.	Activos	<b><u>100.551,78</u></b>
1.1.	Corriente	<b><u>36.592,83</u></b>
1.1.01.	Efectivo Y Equivalentes De Efectivo	<b><u>13.313,64</u></b>
1.1.01.01.	Caja	<u>8,20</u>
1.1.01.01.04	Caja Chica	8,20
1.1.01.02.	Bancos	<u>13.305,44</u>
1.1.01.02.01	Banco Pichincha Cta Cte 2100155578	13.305,44
1.1.02.	Activos Financieros	<b><u>16.766,54</u></b>
1.1.02.08.	Cuentas Por Cobrar Empleados	<u>803,90</u>
1.1.02.08.01	Anticipo Empleados	803,90
1.1.02.09.	Cuentas Por Cobrar	<u>15.962,64</u>
1.1.02.09.04	Consumo Tarifa Básica	10.430,22
1.1.02.09.05	Tasa Alcantarillado	941,59
1.1.02.09.06	Interes por Mora	3,20
1.1.02.09.07	Conexiones Domiciliarias (Cometida)	3.835,09
1.1.02.09.08	Derecho de Reconexion	85,80
1.1.02.09.09	Multas (mingas y reuniones)	145,00
1.1.02.09.10	Otros	443,67
1.1.02.09.11	Cuentas por cobrar usuarios POR TRANSFERENCIAS	78,07
1.1.03.	Inventarios	<b><u>6.432,74</u></b>
1.1.03.01.	Inv. De Prod. Terminados	<u>4.722,90</u>
1.1.03.01.06	INVENTARIO DE MATERIALES HÍDRICOS	4.273,38
1.1.03.01.07	INVENTARIO DE SUMINISTRO DE OFICINA	411,02
1.1.03.01.08	INVENTARIO DE ÚTILES DE LIMPIEZA Y ASEO	38,50

1.1.03.09.	Inventarios Repuestos, Herramientas Y Accesorios	<u>1.709,84</u>
1.1.03.09.01	Inventarios Repuestos, Herramientas Y Accesorios	1.709,84
1.1.05.	Activos Por Impuestos Corrientes	<b>79,91</b>
1.1.05.01.	Crédito Tributario A Favor De La Empresa Iva	<u>57,39</u>
1.1.05.01.03	Retenciones del Impuesto a la Renta de ejercicios corriente	57,39
1.1.05.02.	Crédito Tributario A Favor De La Empresa Renta	<u>22,52</u>
1.1.05.02.03	Impuestos Retenidos Por Clientes Año Actual	22,52
1.2.	Activo No Corriente	<b><u>63.958,95</u></b>
1.2.01.	Propiedad, Planta Y Equipo	<b>63.040,47</b>
1.2.01.01.	Costo	<u>96.033,53</u>
1.2.01.01.04	Instalaciones	49.012,97
1.2.01.01.04.01	Baños Sede	2.899,69
1.2.01.01.04.02	SEDE	4.237,89
1.2.01.01.04.03	Torre de Sedimentacion	5.600,00
1.2.01.01.04.04	TUBERIAS DE LA LINIA DE AGUA	21.910,19
1.2.01.01.05	Muebles Y Enseres	4.062,11
1.2.01.01.06	Maquinaria Y Equipo	1.021,21
1.2.01.01.08	Equipos De Computación	3.960,39
1.2.01.01.09	Vehículos, Equipos De Transporte Y Equipo Caminero Móvil	1.562,50
1.2.01.01.10	Otras Propiedades, Planta Y Equipo	566,58
1.2.01.01.12	SISTEMAS INFORMATICOS	1.200,00
1.2.01.02.	(-) Depreciación Acumulada Propiedades, Planta Y Equipo	<u>-32.993,06</u>
1.2.01.02.04	Dep.Acum. Instalaciones	-22.761,95
1.2.01.02.05	Dep.Acum. Muebles Y Enseres	-2.535,63
1.2.01.02.06	Dep.Acum. Maquinaria Y Equipo	-1.122,22
1.2.01.02.08	Dep.Acum. Equipos De Computación	-5.219,09
1.2.01.02.09	Dep.Acum. Vehículos, Equipos De Transporte Y Equipo Caminero	-1.354,17
1.2.04.	Activo Intangible	<b>918,48</b>
1.2.04.01.	Costo	<u>918,48</u>
1.2.04.01.03	Software Contable Y Ventas	918,48
<b>2.</b>	<b>Pasivo</b>	<b><u>-3.165,64</u></b>
2.1.	Pasivo Corriente	<b><u>-3.165,64</u></b>
2.1.03.	Cuentas Y Documentos Por Pagar	<b>-2.436,80</b>
2.1.03.01.	Proveedores	<u>-2.436,80</u>
2.1.03.01.01	Proveedores Locales	-2.436,80
2.1.07.	Otras Obligaciones Corrientes	<b>-434,92</b>
2.1.07.04.	Por Sueldos Beneficios De Ley A Empleados	<u>-434,92</u>
2.1.07.04.03	Decimo Cuarto Sueldo	-74,14
2.1.07.04.04	Vacaciones Provision	-360,78
2.1.10.	Anticipo De Clientes	<b>-293,92</b>
2.1.10.01.	Anticipo De Clientes	<u>-293,92</u>
2.1.10.01.01	Anticipo De Cliente Cobro Cartera	-293,92
<b>3.</b>	<b>Patrimonio Neto</b>	<b><u>-97.386,14</u></b>
3.1.	Capital	<b>-90.443,21</b>
3.1.01.	Capital Suscrito O Asignando	<u>-90.443,21</u>

3.1.01.01	Capital Suscrito O Asignando	-90.443,21
3.7.	Resultados Del Ejercicio	<b>-6.942,93</b>
3.7.01.	Resultados Del Ejercicio	<u>-6.942,93</u>
3.7.01.03	EXCEDENTE DEL EJERCICIO 2019	-2.278,64
3.7.01.04	Perdida del Ejercicio 2020	1.058,98
3.7.01.05	Excedente del Ejercicio 2021	-5.930,75
3.7.01.06	Faltante/perdida 2022	773,10
3.7.01.07	Excedente del Ejercicio 2023	-565,62

### **Anexo 7: Estado de Resultados año 2023 Junta Administradora de Agua Potable y Saneamiento Luz de América**

Código	Nombre de la Cuenta	
<b>4.</b>	<b>Ingresos</b>	<b><u>-65.269,51</u></b>
4.1.	Ingresos De Actividades Ordinarias	<u>-65.269,51</u>
4.1.04.01	SERVICIO DE AGUA	-49.844,75
4.1.04.02	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	-5.399,55
4.1.04.03	COBRO POR MORA	-3.065,41
4.1.04.04	ACOMETIDA	-5.317,34
4.1.04.05	TRASPASOS	-40,00
4.1.04.06	INSTALACION MEDIDOR	-40,00
4.1.04.08	ADQUISICION DE CARNET	-1,00
4.1.04.10	MULTAS DE REUNIONES	-20,00
4.1.04.11	COBRO LOTIZACION	-300,81
4.1.04.12	COBRO DOLAR	-811,00
4.1.04.13	CARPETAS Y DOCUMENTOS	-4,00
4.1.04.14	ALQUILER SILLA	-232,25
4.1.04.16	ALQUILER SEDE	-160,00
4.1.04.17	OTRA	-33,40
<b>5.</b>	<b>Egresos</b>	<b><u>64.703,89</u></b>
5.2.	Gastos	<u>16.127,28</u>
5.2.01.	Gastos De Ventas	<b>16.127,28</b>
5.2.01.01.01	Gv - Sueldos Unificados operadores	<u>4.250,00</u>
5.2.01.08.	Gv - Mantenimiento Y Reparaciones	<u>11.877,28</u>
5.2.01.08.05	MATERIALES HIDRICOS	9.773,94
5.2.01.08.06	Material Mant. Alcantarillado	2.103,34
5.3.	Gastos Administrativos	<u>48.348,83</u>
5.3.01.	Ga - Gastos Administrativos	48.348,83
5.3.01.01.	Ga - Sueldos Y Demas Remun. Materia Gravada Iess	<u>10.108,50</u>
5.3.01.01.01	Ga - Sueldos Unificados	4.258,99
5.3.01.01.07	JORNALES AGUA	4.132,01
5.3.01.01.08	JORNALES ALCANTARILLADO	1.717,50
5.3.01.02.	Ga - Aportes A La Seguridad Social (Incluido Fondo De Reserv	<u>3.041,28</u>
5.3.01.02.01	Ga - Aporte Patronal	1.804,33
5.3.01.02.02	Ga - Fondos De Reserva	1.236,95
5.3.01.03.	Ga - Beneficios Sociales E Indemnizaciones	<u>2.625,00</u>
5.3.01.03.01	Ga - Decimo Tercer Sueldo	1.350,00
5.3.01.03.02	Ga - Decimo Cuarto Sueldo	1.275,00

5.3.01.05.	Ga - Honorarios, Comisiones Y Dietas Personas Naturales	<u>7.460,93</u>
5.3.01.05.02	Ga - Servicios Profesionales	1.980,93
5.3.01.05.04	GASTOS DE REPRESENTACION	5.480,00
5.3.01.06.	Ga - Remuneraciones A Otros Trabajadores Autónomos	<u>1.139,18</u>
5.3.01.06.01	Ga - Servicios Ocasionales	269,19
5.3.01.06.02	Ga - Servicios De Impresión E Imprenta	869,99
5.3.01.08.	Ga - Mantenimiento Y Reparaciones	<u>9.623,22</u>
5.3.01.08.03	Ga - Mant. Y Rep. De Vehículos	198,25
5.3.01.08.05	Mantenimiento y Adecuaciones Captación de Agua	4.580,35
5.3.01.08.06	Mantenimiento de Alcantarillado	58,10
5.3.01.08.07	Alquiler Maquinaria Agua	977,50
5.3.01.08.08	ANALISIS AGUA	896,00
5.3.01.08.09	Matricula Moto	57,62
5.3.01.08.10	Alquiler de Succionador Alcantarillado	1.328,40
5.3.01.08.11	Microorganismos Alcantarillado	702,00
5.3.01.08.12	Alquiler Maquinaria Alcantarillado	525,00
5.3.01.08.13	ROTULO	300,00
5.3.01.10.02	VIATICOS Y SUBSITENCIA	<u>3.200,00</u>
5.3.01.11.	Ga - Promoción Y Publicidad	<u>94,00</u>
5.3.01.11.03	Ga - Publicidad, Perifoneo Y Anuncios En Prensa	94,00
5.3.01.12.	Ga - Combustibles Y Lubricantes	<u>1.081,36</u>
5.3.01.12.01	Ga - Combustibles De Vehículos	1.075,36
5.3.01.12.02	Ga - Lubricantes	6,00
5.3.01.15.01	Ga - Transporte - Fletes	<u>133,25</u>
5.3.01.15.03	Ga - Peaje	<u>42,00</u>
5.3.01.16.	Ga - Gastos De Gestión	<u>80,69</u>
5.3.01.16.04	Ga - Agasajo Navideño	80,69
5.3.01.17.	Ga - Gastos De Viajes	<u>929,37</u>
5.3.01.17.03	Ga - Alimentación Y Refrigerio	929,37
5.3.01.18.	Ga - Agua, Energía, Luz Y Telecomunicaciones	<u>1.680,36</u>
5.3.01.18.01	Ga - Energía Eléctrica	478,91
5.3.01.18.04	Ga - Servicios De Internet	401,45
5.3.01.18.05	Ga - Agua-Tanquero	800,00
5.3.01.20.	Ga - Impuestos, Contribuciones Y Otros	<u>285,76</u>
5.3.01.20.02	Ga - Gasto Iva	285,76
5.3.01.21.	Ga - Depreciaciones	<u>4.967,84</u>
5.3.01.21.02	Ga - Deprec. Instalaciones	4.175,88
5.3.01.21.03	Ga - Deprec. Muebles Y Enseres	319,92
5.3.01.21.04	Ga - Deprec. Maquinaria Y Equipo	32,02
5.3.01.21.05	Ga - Deprec. Equipos De Computación	127,52
5.3.01.21.06	Ga - Deprec. Vehiculos, Equipos De Transporte Y Equipo Camine	312,50
5.3.01.27.	Ga - Otros Gastos	<u>1.856,09</u>
5.3.01.27.01	Ga - Suministros De Aseo Y Limpieza	27,85
5.3.01.27.02	Ga - Suministros Y Materiales de oficina	930,02
5.3.01.27.13	Ga - Donaciones Y Contribuciones Comunidad	39,06
5.3.01.27.21	FUNGICIDAS	175,00
5.3.01.27.22	Prendas de Vestir y Protección	274,16

5.3.01.27.23	Suministros y Materiales de Construcción	330,00
5.3.01.27.30	Suministros y Materiales de Eléctrico	80,00
5.4.	Gastos Financieros	<b>227,78</b>
5.4.01.	Gastos Financieros	<u>227,78</u>
5.4.01.01.	Gastos Financieros	227,78
5.4.01.01.02	Gf - Gastos Bancarios	227,78

## Anexo 8: Estructura Orgánica de la JAAPyS

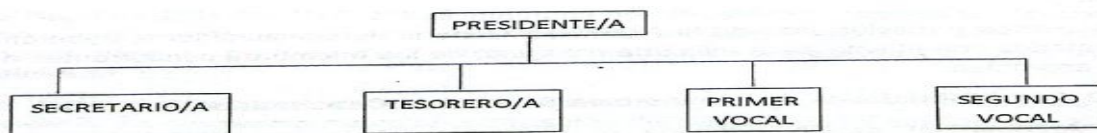
### CAPÍTULO III ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA JAAPyS

**Art.4.** Las JAAPyS, estarán constituidas por:

- La Asamblea General de Consumidores,
- El Directorio de la JAAPyS, y
- El personal contratado

**Art.5.** La Asamblea General de Consumidores, estará conformada por todos los miembros de la(s) comunidad(es) que hayan sido inscritos como consumidores de la JAAPyS; las decisiones tomadas por los asistentes de la Asamblea General de Consumidores tienen el carácter mandatario.

**Art.6.** La directiva de la JAAPyS, estará constituido por cinco miembros cuyas denominaciones son: Presidente, Secretario, Tesorero, Primer Vocal y Segundo Vocal, distribuidos organizacionalmente cómo se puede ver el siguiente gráfico.



*Nota.* Fuente: Estatutos para Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento – JAAPYS (27 de abril del 2017)

Santo Domingo, 13 de septiembre de 2024

PhD. Yullio Cano de la Cruz  
**Director de Investigación y Postgrados**  
**Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo**  
Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseos de éxitos en sus delicadas funciones.

Por medio del presente, pongo en su conocimiento que el Trabajo de Titulación denominado **RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LAS JUNTAS DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN SANTO DOMINGO. CASO LUZ DE AMÉRICA, PERIODO 2023**; elaborado por la Srta. **MARÍA ALEJANDRA BRAVO LEÓN** y el Sr. **MARCOS RODRIGO SOLORZANO BONILLA**, estudiantes de Maestría en Contabilidad y Auditoría con **Mención en Gestión Tributaria** ha favorecido al desarrollo organizacional de la empresa generando un impacto en el cliente interno, externo y en la comunidad de **Santo Domingo**.

Por la atención dada a la presente, me suscribo de usted.

Atentamente,



**Lic. Lida Valle**

**Presidenta de la J.A.A.P.S. Luz de América**

## **OFICIO DE SOLICITUD DE APERTURA A LA INVESTIGACIÓN-VINCULACIÓN DE INSTITUCIONES EXTERNAS.**

Santo Domingo, 13 de septiembre de 2024

Lic.

Lida Valle

**Presidenta de la Junta Parroquial de Agua Potable y Saneamiento Luz de América**

Presente.-

Reciba un atento saludo de quienes formamos parte de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo. Por medio del presente informo a usted que la Srta. MARÍA ALEJANDRA BRAVO LEÓN, con C.C: 2300522972 y el Sr. MARCOS RODRIGO SOLORZANO BONILLA con C.C. 2300070949 son maestrantes del segundo nivel del Programa de MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CON MENCIÓN EN GESTIÓN TRIBUTARIA.

Actualmente se encuentra elaborando su Trabajo de Titulación denominado: RECUPERACIÓN DE CARTERA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE DEL CANTÓN SANTO DOMINGO. CASO LUZ DE AMÉRICA, PERIODO 2023; por tal motivo, solicito muy comedidamente, se le permita desarrollar en su Institución las siguientes actividades:

### **ACTIVIDADES:**

- Aplicación de cuestionarios a los miembros de la junta
- Aplicación de entrevistas al presidente de la junta de agua potable de Luz de América

Los maestrantes deberán mantener la disciplina durante su estancia en la Institución así como acogerse a las normativas necesarias para su desempeño.

Es necesario aclarar que los resultados de la investigación serán difundidos, mismos que previamente deberán ser comunicados a su persona a partir de lo cual le emitirá una carta que avale el impacto generado.

De antemano le agradezco su amable atención y ayuda en formar profesionales idóneos para servir a la sociedad.

Cordialmente,



Firmado electrónicamente por:  
**YULLIO CANO DE  
LA CRUZ**

PhD. Yullio Cano de la Cruz

**DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS PUCE SD**

C.I.: 0959775016

[dipostgrados@pucesd.edu.ec](mailto:dipostgrados@pucesd.edu.ec)

(02)3702868 Ext. 204