



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA

**IMPACTO DEL MECANISMO ADMINISTRATIVO EN LA EFICIENCIA
RECAUDATORIA A TRAVÉS DEL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA
POTABLE EN LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS MACHALA - EP**

**VARGAS RODRIGUEZ WILSON FRANCISCO
ECONOMISTA**

**SARZOSA GARZON GERMAN ANTONIO
ECONOMISTA**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA

**IMPACTO DEL MECANISMO ADMINISTRATIVO EN LA
EFICIENCIA RECAUDATORIA A TRAVÉS DEL COBRO DEL
SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA PÚBLICA
AGUAS MACHALA - EP**

**VARGAS RODRIGUEZ WILSON FRANCISCO
ECONOMISTA**

**SARZOSA GARZON GERMAN ANTONIO
ECONOMISTA**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ECONOMÍA

ANÁLISIS DE CASOS

**IMPACTO DEL MECANISMO ADMINISTRATIVO EN LA
EFICIENCIA RECAUDATORIA A TRAVÉS DEL COBRO DEL
SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA PÚBLICA
AGUAS MACHALA - EP**

**VARGAS RODRIGUEZ WILSON FRANCISCO
ECONOMISTA**

**SARZOSA GARZON GERMAN ANTONIO
ECONOMISTA**

URIGUEN AGUIRRE PATRICIA ALEXANDRA

**MACHALA
2023**

IMPACTO DEL MECANISMO ADMINISTRATIVO EN LA EFICIENCIA RECAUDATORIA A TRAVÉS DEL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS MACHALA - EP.

por Wilson Vargas Rodriguez

Fecha de entrega: 18-feb-2024 10:00p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2298267171

Nombre del archivo: Tesis_Sarzosa_Vargas_18022024.docx (572.85K)

Total de palabras: 13510

Total de caracteres: 77692

IMPACTO DEL MECANISMO ADMINISTRATIVO EN LA EFICIENCIA RECAUDATORIA A TRAVÉS DEL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS MACHALA - EP.

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Técnica de Machala	3%
	Trabajo del estudiante	
2	esacc.corteconstitucional.gob.ec	1%
	Fuente de Internet	
3	aguasmachala.com:3000	1%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.up.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
5	aguasmachala.gob.ec	<1%
	Fuente de Internet	
6	www.emsapuno.com.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica	<1%
	Trabajo del estudiante	

9c7.blogspot.com

8

Fuente de Internet

<1 %

9

www.scielo.br

Fuente de Internet

<1 %

10

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

11

dspace.ucuenca.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

12

archive.org

Fuente de Internet

<1 %

13

moam.info

Fuente de Internet

<1 %

14

Submitted to Universidad San Marcos

Trabajo del estudiante

<1 %

15

www.elheraldo.com.ec

Fuente de Internet

<1 %

16

d.documentop.com

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 20 words

Excluir bibliografía

Activo

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

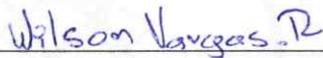
Los que suscriben, VARGAS RODRIGUEZ WILSON FRANCISCO y SARZOSA GARZON GERMAN ANTONIO, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado IMPACTO DEL MECANISMO ADMINISTRATIVO EN LA EFICIENCIA RECAUDATORIA A TRAVÉS DEL COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN LA EMPRESA PÚBLICA AGUAS MACHALA - EP, otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.



VARGAS RODRIGUEZ WILSON FRANCISCO

0707075677



SARZOSA GARZON GERMAN ANTONIO

0706689973

DEDICATORIA

La presente Tesis se la dedico a Dios, quien ha sabido iluminarme y darme fuerza en los momentos más difíciles que he vivido a lo largo de mi formación profesional. Con abundante amor a mi madre, Piedad Guadalupe Garzón Rivadeneira, y a mi padre, Germán Antonio Sarzosa Silva, quienes, con su amor incondicional, paciencia y experiencia personal han sabido aconsejarme y brindarme su apoyo en todas las decisiones que he tomado en mi vida, ellos son mi inspiración y motivo. A mi tía, Martha Genny Garzón Rivadeneira, quien ha sido pieza clave en mi vida, su amor ha sido fuente constante de inspiración. Este logro también es suyo. Esta tesis también está dedicada a mi pareja, Airin Mallerly Escudero Zapata, su confianza en mí y palabras de amor han sido mi refugio en los momentos de duda y fatiga. Dedicada con gratitud y amor.

Germán Antonio Sarzosa Garzón

Dedico este trabajo a mis padres, abuela, hermana, pareja y amigos, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental en mi camino académico. Agradezco a mis padres por ser mi ejemplo y mi mayor motivación. A mi abuela, por su sabiduría y amor sin límites. A mi hermana, por ser mi confidente y compañera de vida. A mi pareja, por su paciencia y comprensión inquebrantables. Y a mis amigos, por estar siempre presentes y brindarme su apoyo. Sin su influencia y aliento, este logro no habría sido posible. A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por ser mi fuente constante de inspiración y motivación durante este recorrido académico.

Wilson Francisco Vargas Rodríguez

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestra tutora / especialista de tesis Econ. Patricia Alexandra Uriguen Aguirre, por su orientación, apoyo constante y dedicación durante nuestro proceso de investigación. Su sabiduría y consejos han sido invaluable para concluir este trabajo. Deseamos agradecer a la empresa pública Aguas Machala – EP por brindarnos la facilidad de la información para llevar a cabo este estudio. Su apoyo logístico ha sido de suma importancia para realizar esta investigación.

De la misma forma, queremos expresar nuestra gratitud a nuestros amigos que han estado siempre presentes a lo largo de nuestro viaje académico. El apoyo emocional ha sido un estímulo verdadero para nosotros. Ellos aportaron con experiencias enriquecedoras, buenos consejos e hicieron que nuestra aventura académica sea eso, una aventura.

Finalmente, queremos agradecer a nuestras familias por el amor incondicional que siempre nos han brindaron, la paciencia y constancia a lo largo de los años han sido nuestra fortaleza.

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis investiga los impactos que tienen los mecanismos administrativos en la eficiencia recaudatoria a través del cobro del servicio de agua potable en la empresa pública Aguas Machala – EP. Se realizó un enfoque de estudio de caso para examinar los acontecimientos suscitados a lo largo de la historia que la empresa objeto de estudio presenta. Los datos fueron recopilados a través de entrevistas con expertos de campo para así asegurar que las preguntas se ajusten a los objetivos planteados dentro de la investigación, así como por medio del análisis de los documentos internos de la empresa.

La buena gestión administrativa juega un papel importante dentro del funcionamiento de la empresa, por ello se abordaron las acciones que ha tomado la empresa para ser eficientes con la recaudación anual dentro de los periodos 2018 – 2022. Por otra parte, se realizó hincapié en los mecanismos actuales que permitieron conocer cuál de ellos tiene un impacto significativo dentro de la recaudación anual. El estudio se compone de la investigación descriptiva y comparativa, utilizados para la evaluación interna que representados por medio de las tablas que reflejaron datos monetarios anuales recaudados.

Palabras clave: mecanismos, empresa, implementación, eficiencia, usuarios.

ABSTRACT

The objective of this thesis investigates the impacts that administrative mechanisms have on collection efficiency through the collection of drinking water service in the public company Aguas Machala – EP. A case study approach was carried out to examine the events that occurred throughout the history of the company under study. The data was collected through interviews with field experts to ensure that the questions fit the objectives set within the research, as well as through the analysis of the company's internal documents.

Good administrative management plays an important role in the operation of the company, which is why the actions that the company has taken to be efficient with annual collection within the periods 2018 – 2022 were addressed. On the other hand, emphasis was placed on the current mechanisms that made it possible to know which of them has a significant impact on the annual collection. The study is made up of descriptive and comparative research, used for internal evaluation that is represented by tables that reflect annual monetary data collected.

Keywords: mechanisms, company, implementation, efficiency, users.

ÍNDICE

Capítulo I. Diagnóstico y conceptualización del objeto de estudio	9
Introducción	9
Justificación	10
Justificación Teórica	10
Justificación Práctica	10
Justificación Metodológica	11
Planteamiento Del Problema	11
Enunciado del problema	11
Formulación del problema	12
Problema General	12
Problemas Específicos	12
Objetivos	13
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	13
Variables de estudio	13
Antecedentes Históricos	14
Antecedentes del mecanismo administrativo en la eficiencia recaudatoria	14
Antecedentes de la empresa pública de agua	15
Marco Teórico Conceptual	16
Inversión	17
Administración eficiente	17
Herramientas	18
TIC “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”	18
Importancia de los usuarios	19
Políticas y Estrategias	19
Mantenimiento y Facturación	20
Innovación Empresarial y Competitividad	21
Marco Teórico Contextual	21
Ubicación de la Empresa	22
Capítulo II. Metodología	24

Tipo de Investigación.....	24
Métodos	25
Instrumento	26
Población	28
Muestra	28
Capítulo III. Análisis de caso	29
Descripción, análisis, situación y reseña del sector, empresa, entorno, objeto de estudio (económico, social, empresarial, sostenibilidad)	29
Detalle del mecanismo administrativo	29
Evolución del sistema de cobro (estrategias)	32
Situación y reseña de la Empresa Pública Aguas Machala - EP.....	33
Análisis de la problemática	40
Diseño, alcance y alternativas de solución	40
Diseño de soluciones.....	40
Alcance de cada solución	41
Selección de alternativa de solución	43
Posibles resultados obtenidos	44
Discusión	45
Capítulo IV. Conclusiones	46
Recomendaciones	48
Referencias	50
INDICE DE FIGURAS	
<u>Figura 1</u>	23
<i>Ubicación AGUAS MACHALA - EP</i>	23
<u>Tabla 1</u>	30
<i>Fortalezas y debilidades de los procesos de recaudación anual</i>	30
<u>Tabla 2</u>	34
<i>Efectividad de la recaudación año 2018</i>	34
<u>Tabla 3</u>	35
<i>Recaudación año 2019</i>	35
<u>Tabla 4</u>	36
<i>Recaudación año 2020</i>	36
<u>Tabla 5</u>	37

<i>Recaudación año 2021</i>	37
Tabla 6	38
<i>Recaudación año 2022</i>	38

Capítulo I. Diagnóstico y conceptualización del objeto de estudio

Introducción

La presente investigación busca abordar el impacto del mecanismo administrativo en la eficiencia recaudatoria a través del cobro del servicio de agua potable en la empresa pública Aguas Machala – EP, teniendo en cuenta que el acceso al agua potable es fundamental para el bienestar y desarrollo de una comunidad, por ende, uno de los mayores retos que afrontan en la actualidad las empresas públicas responsables de brindar servicios es que estos mismos sean de un alto nivel en lo que respecta a la calidad. (Reyes & Veliz , 2021). La Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Machala “Aguas Machala EP”, se estableció mediante Ordenanza Municipal publicada en el Suplemento del Registro Oficial el 9 de diciembre del 2013, la recaudación resulta ser una parte fundamental para el correcto desempeño de las funciones operativas, aprovecha los recursos utilizando mecanismos administrativos para ser más eficientes y eficaces.

Se tomará en cuenta la importancia que conlleva tener un control interno el cual está directamente relacionado con la toma de decisiones las cuales se encontrarán vinculadas con salvaguardar los recursos de la empresa, además, de comprobar el correcto cumplimiento con la normativa, por consiguiente, permitirá desarrollar las operaciones administrativas y financieras con una mayor efectividad lo que se reflejara en un mejor servicio con la sociedad por medio del correcto cumplimiento de la misión visión y objetivos estratégicos planteados por la empresa. (Calderón Lastra & Villarruel Delgado, 2018). Las empresas asumen desafíos constantes debido al máximo nivel de competencia a la que se enfrentan diariamente, en esa misma línea, lo que la sociedad civil solicita es una relación directamente entre lo demandado y el compromiso que tienen las empresas con esta misma. (Sánchez, 2015).

En lo que concierne a una empresa pública, estos desafíos a superar hacen referencia a una serie de falencias en administración, por ende, en el presente documento se describirá el manejo de técnicas administrativas al momento de recaudar, a través, del cobro del servicio de agua potable dentro de la empresa Aguas Machala – EP.

Justificación

Justificación Teórica

En el presente documento se realizará una descripción sobre el impacto de los mecanismos administrativos enfocados en la recaudación mediante el cobro de los servicios de agua potable en la empresa pública “Aguas Machala - EP”, elaborado con el fin de identificar el desarrollo de estos mecanismos dentro de la empresa pública, para así, determinar cuáles serían sus debilidades y fortalezas de Aguas Machala - EP.

Tomando en cuenta los principios de la administración pública, los cuales establecen la importancia de una gestión eficiente y efectiva en las organizaciones estatales, podemos destacar que, lo fundamental de las empresas públicas es operar de forma transparente, responsable y orientada al cumplimiento de los objetivos y necesidades de la comunidad. Lo que busca esta investigación es describir la incidencia del mecanismo administrativo implementado en Aguas Machala - EP y su influencia en la eficiencia con relación a la recaudación en su servicio.

Justificación Práctica

La finalidad del trabajo es denotar los correctos mecanismos administrativos además de evaluar su correcta implementación en el cobro del servicio de agua potable e identificar los impactos positivos que tendrán a futuro en la eficiencia recaudatoria, ya que, así la empresa podrá tener un

sistema adecuado de actuar dentro de la facturación y el cobro, además, de financiar la implementación de nuevas tecnologías para facilitar los pagos de los clientes, lo cual traerá como consecuencia un menor porcentaje de error dentro de los procesos administrativos.

Justificación Metodológica

La metodología empleada aplica un enfoque mixto, por ese motivo, se indagará mediante entrevistas para recopilar información, además, se describe los informes anuales sobre la recaudación, se aplica una investigación descriptiva y comparativa, puesto que, se basa en la recolección de información, con el fin de obtener mayor claridad sobre el tema a investigarse, esto nos ayudará a obtener una aproximación a la realidad del contexto estudiado, por otro lado, se realizará una comparativa de sus mecanismos administrativos dentro del periodo estudiado.

Planteamiento Del Problema

Enunciado del problema

Identificar las falencias en otras empresas de agua potable dentro de su funcionamiento interno, debemos identificar el impacto administrativo dentro de la eficiencia en la recaudación, esto, junto al uso, manejo de recursos económicos y humanos, para así, alcanzar el óptimo desempeño, según, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) concluyó que las empresas de Ecuador tienen cinco problemas principales como el débil manejo financiero, poca transparencia, directorios con poca eficiencia, rendimientos económicos mermados y débil institucionalidad. (Torres, 2021). En vista a lo planteado y teniendo en cuenta que la empresa a la que nos referimos es de carácter público, uno de los mayores desafíos que enfrentan estas empresas es superar la insuficiente capacidad administrativa y la falta de tecnología adecuada, estas limitan la capacidad del control, supervisión y gestión de los ingresos.

Por consiguiente, la empresa pública Aguas Machala – EP, si desea maximizar su capacidad recaudatoria debería tomar en cuenta los diversos mecanismos administrativos como la inversión en capacitación, mantenimiento, desarrollo del personal y en mejorar su estructura tecnológica, además, de fortalecer sus programas de auditorías y controles constantes, la empresa necesitaría hacer énfasis en los puntos anteriormente mencionados, para así, aplicarlos en los distintos departamentos que posee, con la finalidad de observar su incidencia dentro de la empresa.

Formulación del problema

Problema General

¿Cuáles son los efectos de los mecanismos administrativos implementados que inciden directamente en la eficacia recaudatoria, a través, del cobro en el servicio de agua potable de la empresa Aguas Machala – EP?

Problemas Específicos

- ¿Con los mecanismos actuales, se ha logrado cumplir las metas de recaudación anuales planteadas?
- ¿Cómo incidirían los nuevos mecanismos administrativos en la empresa pública Aguas Machala - EP?
- ¿Qué mecanismo resulta ser el más eficiente para incrementar la recaudación anual?

Objetivos

Objetivo General

Analizar la implementación de los correctos mecanismos administrativos que incida directamente en la eficiencia recaudatoria a través del cobro del servicio de agua potable en la empresa pública Aguas Machala - EP.

Objetivos Específicos

- Identificar si los mecanismos administrativos se están empleando con eficiencia y si dichos mecanismos impactan en el incremento de la recaudación anual.
- Reconocer la planificación administrativa de otras empresas públicas de agua potable para así poder emplear nuevas políticas y estrategias que repercutan directamente en la recaudación del servicio de agua.
- Definir la relación de los mecanismos y la eficiencia en la recaudación anual.

Variables de estudio

En el presente estudio de caso, localizamos a la variable independiente como el impacto de los mecanismos administrativos y como variable dependiente a la eficiencia en la recaudación. La variable dependiente es conocida como una variable que se ve modificada por las variables independientes, en este caso, los impactos de los mecanismos administrativos que entre ellos presentamos tres dimensiones como el aumento de usuarios, inversión en mantenimiento e inversión en tecnología influyen directamente en nuestra variable dependiente.

Antecedentes Históricos

La administración es clave para el manejo y desarrollo de una empresa, por ende, cuando nos referimos a la administración pública, esta se encuentra constituida por estructuras y prácticas que por medio de orientaciones neoliberales son materializadas en formaciones económico social. La corriente de pensamiento tiene como objetivo no esperar más que la reproducción de las instituciones con apelaciones a la eficiencia y modernizar la administración pública, generalmente en América Latina y el Caribe. (Zilio Abdala & Puello-Socarrás, 2019). La actividad de la administración pública es delicada, dicha actividad debe realizarse de forma responsable, con un buen manejo de los recursos económicos y humanos, teniendo en cuenta que un ambiente laboral saludable es un factor principal a tener en cuenta para el óptimo rendimiento empresarial.

Antecedentes del mecanismo administrativo en la eficiencia recaudatoria

Desde siempre, los estudios de las ciencias sociales tienen presente definiciones de diversa utilidad, tanto clasificatoria, terminológica y humanística; en su gran mayoría resultan ser ideales que proceden de la realidad. Varias definiciones, entre ellas, empresa, organización, sociedad anónima, administración y liderazgo se tornan como partes existentes convertidas en un ser o también en lo que no debe ser. (Ballina, 2021). Como referencia, desde siempre se ha tenido en cuenta a la ciencia social como objeto de estudio, a los diversos conceptos que se tiene sobre administración y a las varias terminologías, todas ellas no tratan de emitir juicios de valor.

Esta situación es derivada de la percepción obtenida sobre la llegada de la modernidad, el ser humano se hace a la idea de lograr dominio sobre la naturaleza, manifiesta tener el control absoluto sobre el conocimiento, esto lo lleva a una conclusión, que los riesgos derivados de la ciencia estarán establecidos, cuantificados y controlados. Es tanta su convicción que tiene como finalidad

pensar constantemente que el riesgo puede ser reducido mediante la implementación de más mecanismos técnicos. (Sanabria, 2018). El desarrollo de la tecnología es importante dentro de nuestros mecanismos administrativos, inciden directamente en la eficiencia recaudatoria, siendo responsables ante las diferentes problemáticas que puedan existir.

La administración no es un caso cualquiera de procedimientos, estos procedimientos llevan una mayor responsabilidad, se basa en la participación, por otro lado, menciona que la administración no lo sabe todo, si no también, basada en una extensa participación de diferentes partes interesadas para lograr el bienestar común. Estos pretenden satisfacer las necesidades urgentes bajo una dirección del manejo responsable administrativo, las soluciones evolucionarán de forma adecuada. (Barnes, 2019).

Antecedentes de la empresa pública de agua

La empresa pública generalmente prioriza sus objetivos y actividades, se caracterizan por garantizar servicios públicos a sus ciudadanos, más que alcanzar fines lucrativos, ahora bien, el surgimiento de la empresa pública data en las nacionalizaciones de la segunda mitad del siglo XX, ya que la historia económica europea nos habla de los exponentes de las ideas “pro mercado” resaltando que estos fueron los que sintetizaron las ideas antes planteadas donde como resultado se da a conocer que la empresa pública es un instrumento de los gobiernos de orientación intervencionista. (Ascencio, 2021).

Considerando lo antes mencionado, es de suma importancia describir de las empresas públicas y privadas sus mayores desafíos a los cuales se enfrentan, así podremos mantener un modelo sostenible en lo que concierne a un óptimo desarrollo y crecimiento económico, por lo tanto, a lo largo de la historia se ha denotado que se necesita de una buena implementación en cuanto a los

aspectos normativos y éticos que a su vez contribuyan de manera directa del bienestar y al adecuado desarrollo de la sociedad a corto y a largo plazo. (Márquez y otros, 2021).

El servicio de agua potable es indispensable en la población, ya que, ayuda en el del desarrollo de diversas actividades como podrían ser las agrícolas, industriales, incluso en las necesidades básicas de cada persona, dicho esto, la correcta distribución del mismo, mejora del desarrollo de una ciudad, por lo cual, atender para satisfacer la demanda de agua requerida las empresas encargadas de la distribución de esta, deben implementar estrategias en su gestión tales como medidas tarifarias, campañas informativas, nuevas tecnologías, control de infraestructura, con el fin de cubrir la demanda de la ciudadanía. (Huaquisto & Chambilla, 2019).

En Ecuador en el año 2008 la constitución de la república prohibió la privatización del servicio del agua pasando la prestación del mismo a manos del Estado, de hecho, la meta primordial, tanto de las transformaciones en la estructura organizativa como de los considerables recursos otorgados por el Gobierno a los ámbitos de suministro de agua potable y saneamiento, es alcanzar una cobertura universal y la entrega ininterrumpida, constante y de alta calidad de estos servicios. (Fernández y otros, 2018).

Marco Teórico Conceptual

Cuando se hace énfasis en la palabra eficiencia se basa en la relación del esfuerzo empleado y en su incidencia sobre los resultados obtenidos, en este sentido, podemos destacar que cuando incrementan los resultados es causa de una eficiencia positiva, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de las metas planteadas con un menor uso de recursos, mencionado esto, la eficiencia tiene relación directa con los costos y gastos de la empresa. (García y otros, 2019). Los

beneficios económicos que genera la empresa pública Aguas Machala – EP provenientes de la comunidad son de carácter limitado, por ende, se toma el rol de la eficiencia dentro de la empresa.

Dentro de las empresas, la recaudación juega un papel importante, ya que, esto es la definición de que las mismas sean solventes, dentro de la empresa pública Aguas Machala – EP la recaudación tiene que ver directamente con los ingresos, por lo cual, se percibe a los ingresos como uno de los pilares fundamentales dentro de cualquier organización sin importar el carácter que esta tenga ya que el fin de estos definirá su permanencia dentro del mercado, así como el mantenimiento de la calidad de los servicios prestados. (Álvarez y otros, 2021)

Inversión

La inversión se entiende como los costos asociados con fin de adquirir bienes o activos que son fundamentales para el funcionamiento normal de la organización, estos incluyen capital, tiempo, interrupción del desarrollo o conversión, elementos que se dispone durante un cierto período de tiempo. (Montalvo y otros, 2020). Así mismo, podemos decir que los costos de inversión en una empresa de agua potable pueden afectar su recaudación de manera directa, ya que, si las inversiones son significativas para mejorar la infraestructura y el servicio, es posible que la empresa tenga un mejor recaudo de ingresos.

Administración eficiente

En lo que respecta a la administración, para que esta se desarrolle de manera eficiente debe ser ejecutada de forma que el presupuesto se realice bajo un plan con normativa correcta, para ello, debe existir una coordinación entre las estrategias y la parte operativa que decida la empresa pública para cumplir sus objetivos como puede ser cubrir las necesidades de la población. (Mendoza y otros, 2018). Una gestión eficiente permitiría ofrecer un servicio de alta calidad y

confiable que consecuentemente genera confianza en los usuarios y fomenta a la ciudadanía ser cumplidos en sus pagos.

Herramientas

Actualmente las herramientas de gestión financiera desempeñan un papel crucial en la competitividad empresarial, puesto que, al facilitar una administración adecuada de los recursos, estas herramientas permiten mantener el flujo de capital y mejorar la rentabilidad en las organizaciones, así mismo, es esencial para las empresas tener en cuenta el uso de instrumentos financieros ya que estos ayudan a tomar decisiones de manera acertada y oportuna para así lograr sus objetivos financieros de manera eficiente. (Armijos y otros, 2020). Estas herramientas facilitan a las empresas la facturación y cobranza haciendo que sea eficiente.

TIC “Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”

Las empresas evolucionan, por ello, el banco mundial ayuda a todos los países a establecer instituciones más eficientes, con un buen manejo administrativo e inclusiva, se promueven políticas a nivel macroeconómico con marcos regulatorios sólidos que tienen el fin de reformar a las empresas estatales. (Banco Mundial, 2022). El uso de las TIC es primordial al momento de buscar maximizar las habilidades en nuestro trabajo, ya que, ayudan al momento de optimizar la comunicación, apoyar el trabajo en equipo, administrar el inventario, analizar las finanzas y promocionar nuestros productos en el mercado. (Cano, 2018). Uno de los principales beneficios de las TIC al momento de integrarlas en una empresa es beneficiar a la misma, por consiguiente, la implementación de las TIC permite a las organizaciones una mejora constante y significativa dentro del manejo y la gestión, por lo cual, es suma importancia entender que adaptarse a estas no

es un fin, más bien, es una herramienta que ayuda al cumplimiento de los objetivos organizacionales planteados realizándolos a cabalidad de manera efectiva. (Costa y otros, 2018).

Importancia de los usuarios

El incremento de usuarios es fundamental dentro la recaudación, a su vez, esta es una de las variables que se tiene en cuenta para demostrar si los mecanismos, técnicas y herramientas administrativas resultan ser favorables para la incidencia directa de la recaudación. Los usuarios dentro de cualquier empresa, organización o proyecto es de suma importancia su aporte, por ello, se le tienen que otorgar facilidades y comodidades, de acuerdo a las conclusiones de, (Alaminos & Penalva, 2018) el usuario recepta, envía objetos y servicios, proporciona información sobre las características de estudio y sobre ellos mismos, esto brinda la facilidad de poder realizar una valoración online optimizando recursos sobre nuestro servicio y la satisfacción de los clientes.

Políticas y Estrategias

Dentro del presente documento, se hace énfasis en la aplicaciones de políticas internas que fomenten un buen desempeño que guie a todos sus colaboradores a alcanzar el máximo nivel de eficacia, así mismo, la aplicación de políticas tiene en cuenta los cambios frecuentes que se dan a nivel nacional e internacional y las necesidades a la que se enfrentan los diversos sectores y grupos sociales, caso contrario estas políticas se verían implicadas en situaciones de inmovilismo social y doble moral, entre ellos varios fenómenos negativos que limiten la armonía, justicia equidad, igualdad y libertades a las que se busca llegar con esta implementación de políticas. (Fletes, 2019). Como ya se había mencionado, resaltamos la importancia la implementación de políticas y estrategias internas que debe tener una empresa, solo así se seguirá un orden que, por ende, nos facilitará el desempeño de las actividades diarias cumpliendo a cabalidad todo lo encomendado

Mantenimiento y Facturación

Para el correcto abastecimiento del líquido vital en la población machaleña, la empresa pública Aguas Machala – EP se ve obligada a contar con planes de mantenimiento constantes que hagan a la empresa mucho más eficiente, no solo a los mantenimientos del agua, también a los recursos tecnológicos y a las capacidades humanas, aparte de eso, las tareas del mantenimiento deben ser agrupadas para poder cumplir estas mismas en base a la disponibilidad de personal profesional, para así, tener condiciones favorables, solo así, se logrará cubrir con todas las tareas programadas con el plan de mantenimiento. (Saraiba y otros, 2023).

También es importante reconocer el papel fundamental que ocupa la facturación, ya que, este término tiene una relación directa con lo anterior mencionado como lo fue el mantenimiento, dentro de la empresa pública Aguas Machala - EP existe un departamento denominado facturación, para ello, se debe comprender a fondo su concepto, se debe agregar que, la facturación y sus procesos tomados a la interna de una empresa es de vital importancia, para el correcto desempeño y desarrollo de la misma, tiene como finalidad lograr un control y dar seguimiento a órdenes de compra y brindar mucha más información sobre el desempeño del departamento. (Ruiz, 2021).

Tal y como se ha podido constatar, la facturación va de la mano junto a los varios procesos que se presenten a la interna de la empresa pública Aguas Machala – EP, este departamento tiene conocimiento sobre el aumento de usuarios, la efectividad de la recaudación y aporta con ideas para un mejor manejo de los recursos económicos y humanos hacia la Dirección Comercial, este último se encarga de obtener los recursos económicos, dicha empresa es autosustentable, pues bien, la empresa sustentable es directamente compatible con la sociedad y su desarrollo incluyendo

a la economía, reconoce los conceptos de responsabilidad social empresarial y se encuentra dirigida por valores. (Muriel, 2018).

Innovación Empresarial y Competitividad

El desarrollo de la empresa se puede evidenciar gracias al incremento y eficiencia de la recaudación, pero dicha recaudación va de la mano con la innovación, cuando mencionamos innovación nos referimos a la interacción directa con los puntos específicos que hemos descrito anteriormente, dicho esto, innovación y visión son inseparables, ya que, una compañía necesita y se ve obligada a tener una visión clara sobre hacia dónde se dirige y también de los cambios que necesita realizar en el camino, esto facilitará su proceso de cambio más natural. (Canizales, 2020).

Por otra parte, el estudio realizado denota la relación directa que tiene la variable independiente y sus dimensiones frente a la variable dependiente, haciendo hincapié en su importancia y buena implementación para obtener como resultado una empresa competitiva, en vista de ello, la competitividad empresarial necesita del desarrollo adecuado de la cultura organizacional, se deben tomar en cuenta las diferentes variables que se prestan a consideración para ser idóneo. (Martínez y otros, 2022). Así mismo, el correcto funcionamiento de la variable independiente (mecanismos administrativos) y sus dimensiones (aumento de usuarios, inversión en mantenimiento e inversión en tecnología) pueden explicar el nivel de competitividad y resultados, ya sean positivos o negativos de nuestra variable dependiente.

Marco Teórico Contextual

La actividad de la gestión pública está regida en dos posturas, estas son establecidas en nuestro país, la empresa debe de garantizar el correcto funcionamiento del servicio de agua potable que se

encuentra dentro del desarrollo legal y jurisprudencial, se tiene en cuenta las problemáticas que rodean a la empresa para que no afecten la gobernabilidad. (Echeverría & Anaya, 2018).

El acceso a los servicios básicos, en especial el agua potable es muy importante, ya que, juega un rol fundamental para la mejora constante de la calidad de vida, este mismo varía según los países y regiones, por eso, la empresa pública Aguas Machala - EP fue creada con el fin de dar un servicio de calidad en alcantarillado y agua potable.

Entre estos servicios vitales que brinda a la ciudadanía son la instalación de redes de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, charlas de conciencia ambiental en escuelas, limpieza y mantenimiento de sistemas de drenaje, obras emblemáticas como la construcción de varios pozos profundos, con sus respectivas plantas de tratamiento de agua, la obtención del financiamiento para la construcción del Acueducto Regional, lo que acabará con el déficit de agua potable.

Es importante denotar que la empresa a sus inicios era de carácter privado y llevaba el nombre de Triple Oro, pero en el año 2015 daría un giro de 180 grados esta se encargaba de suministrar el líquido vital a los habitantes de la ciudad de Machala, por disposición del Gobierno de la República, la provisión de agua potable debe ser administrada por los gobiernos autónomos descentralizados, por lo cual, el Municipio de la ciudad de Machala se hizo cargo de la empresa.

Ubicación de la Empresa

AGUAS MACHALA – EP es una empresa ubicada en la provincia de El Oro, cantón Machala; la oficina central donde se pueden hacer pagos, reclamos o consultas se encuentra ubicada en las calles Av. 9 de mayo entre Arizaga y Gral. Manuel Serrano.

Figura 1

Ubicación AGUAS MACHALA - EP



Fuente: Google Maps.

La empresa pública Aguas Machala – EP actualmente cuenta con más de 350 obras ejecutadas, tales como, alcantarillado, mantenimiento, proyectos de ayuda social, vivienda, entre otros. Cuenta con más de 264 colaboradores que se dividen entre el área administrativa y el área operativa que tienen como única finalidad brindar un servicio de excelencia, ya que se cuenta con un número mayor a 280.000 beneficiarios. (AGUAS MACHALA - EP, 2023).

Aguas Machala – EP cuenta con una página web en donde se puede realizar la consulta de deudas y pago en línea de servicios, consulta de estado de reclamos, reclamos por servicio en domicilio, denuncias por servicios en ciudad y un apartado para revisar y descargar la factura electrónica. (AGUAS MACHALA - EP, 2023).

La empresa es autosustentable, dependen de la recaudación para poder realizar mejoras en sus operaciones, entre ellas tenemos al servicio de alcantarillado y a los proyectos de ayuda social, por ende, se trata de concientizar a la ciudadanía para que sean responsables en el pago de las sus planillas en el servicio de agua potable. Aguas Machala - EP implementó un sistema de cobro de planillas a través de su página web, así mismo, con el pasar de los años se ha ido innovando con la tecnología para simplificar tiempo y recursos en sus actividades diarias. (AGUAS MACHALA

- EP, 2023). Para adquirir tales competencias, se toma en cuenta a varios factores que juegan un papel muy importante, aquí se resalta a la tecnología e innovación. Estos, junto a otras fuentes resultan ser relevantes de la competitividad de un sector o empresa en particular y toda esta combinación nos da como resultado la competitividad nacional. (Peñaloza, 2007).

Como se puede apreciar las TIC son relevantes en el desarrollo de una empresa, por ello, resaltamos la importancia de tener claro su adecuado funcionamiento, en las empresas es necesario manejar un eficiente control dentro de la misma, ya que, esta se encargara de buscar que la empresa logre un apropiado desempeño mediante la optimización de recursos, y en los distintos departamentos dentro de la misma, obteniendo así un beneficio tanto para los clientes y la empresa, pues, su razón de ser es la prestación del servicio de agua potable (Piloso & Mendoza, 2022).

Capítulo II. Metodología

Tipo de Investigación

El presente estudio está compuesto por la investigación descriptiva y la investigación comparativa, cuya finalidad es hacer hincapié a la importancia de la descripción y de brindar resultados que ayuden a una mejor toma de decisiones, esto beneficia directamente a la empresa pública Aguas Machala – EP para así hacer una evaluación interna y mejorar sobre sus acciones a tomar para ser más eficientes en la recaudación, a su vez, este estudio realiza una comparativa superficial de otras empresas de agua potable existentes con la estudiada, para así, conocer posibles mecanismos de mejora continua. La investigación descriptiva es un tipo de investigación que cuenta con el objetivo de poder presentar y explicar las características principales de grupos homogéneos de problemas o fenómenos. Estos tipos de investigaciones usan criterios sistemáticos que ayuden a

implantar la estructura o el comportamiento de los fenómenos a estudiar, facilitándonos la información sistemática y comparable de otras fuentes. (Guevara y otros, 2020).

Se emplea la investigación descriptiva con el objetivo dar una explicación sobre los aspectos a considerar para ser mucho más eficientes en la recaudación, también se indagará sobre la eficiencia mensual y anual que ha tenido normalmente la empresa, así mismo, sobre su recaudación y sus porcentajes, dar una descripción general del porqué estos han sido positivos y otros negativos. La presente investigación se servirá de el método comparativo, ya que, este es de suma importancia en estudios donde se desean contrastar dos realidades como sería en este caso la comparación de las distintas técnicas administrativas y su influencia en la recaudación, por este motivo, se necesita ser prudente al momento de escoger los casos sujetos al análisis, tarea que necesita desarrollarse según criterios metodológicos y que sean relevantes para el contraste. La comparación se ha convertido en una fuente metodológica importante en la historia, esto fue posible gracias a la organización de una cultura de la metodología compartida por la comunidad científica. (Sánchez Molina & Murillo Garza, 2021).

Métodos

Los métodos y su implementación dentro de una investigación siempre resultan ser obligatorios y necesarios, ya que, son nuestras herramientas a utilizar par que la investigación vaya evolucionando constantemente de forma positiva, orienta principalmente para alcanzar nuestros objetivos planteados, así mismo, con la aplicación del método científico de investigación buscamos recopilar información valiosa, misma que por su grado de relevancia ayuda a comprobar, verificar, complementar y aplicar el conocimiento de varias personas, siendo necesario dentro de la investigación que está entrelazada con los seres humanos. (Inguillay y otros, 2019). Así mismo,

la existencia de varios métodos para el presente documento nos orienta a tomar uno de ellos, el estudio a considerar es el método deductivo, este proporcionará de herramientas contundentes para poder llevar a cabo conclusiones apegadas a la realidad, también se adapta perfectamente al enfoque de investigación, dicho enfoque es mixto, este cuenta con elementos cuantitativos y cualitativos, es decir, el investigador para acercarse a la realidad depende de los métodos, aquí resaltan las relaciones, estrategias y técnicas utilizadas, dadas por medio de un diseño. (Ramírez Montoya & Lugo Ocando, 2020).

La investigación toma un rumbo interesante porque esta utiliza datos numéricos, puesto que, permitirán hacer un diagnóstico de la empresa Aguas Machala – EP, servirá para obtener una valoración real, que, a partir de los datos numéricos se pueden realizar conclusiones relevantes con respecto a la eficiencia recaudatoria, por otra parte, el estudio cualitativo aporta en gran proporción hacia los conceptos y significado de posibles recomendaciones que se brindan al finalizar con el objeto de estudio, esto con respecto a la calidad de la investigación.

Instrumento

En esta investigación el instrumento empleado es la entrevista , ya que, se indagará sobre la influencia de los mecanismos administrativos en la recaudación, por consiguiente, se tomará en cuenta al personal administrativo con puestos directivos de 18 áreas distintas, la cuales están relacionadas al tema de investigación dentro empresa pública Aguas Machala -EP, con lo correspondiente a entrevistas, se realiza, ya que, una entrevista se comprende por un dialogo estructurado con el fin de obtener información. (Díaz y otros, 2013).

Para garantizar la calidad y la comprensión óptima de las entrevistas, se llevará a cabo un proceso de validación por parte de expertos en el campo. Este paso es fundamental para asegurar que las

preguntas formuladas y las respuestas recopiladas sean pertinentes y se ajusten a los objetivos de la investigación. Los expertos aportarán sus conocimientos y experiencia para evaluar la idoneidad de las preguntas y ayudar a identificar posibles áreas de mejora en la metodología de entrevista. Este enfoque de validación por expertos fortalecerá la calidad y la fiabilidad de los datos obtenidos, contribuyendo así a una comprensión más profunda y precisa de los procesos administrativos y su relación con la recaudación en la organización.

Además, se empleará el tipo de entrevista semiestructurada donde se realizarán preguntas de acorde al contenido del objeto de estudio que a diferencia del tipo de entrevista estructurada esta no se rige a un orden ni deben de ser específicas, más bien, quedan a criterio del investigador, dando paso a una adición de preguntas si la ocasión lo amerita, estas pueden ser respuestas abiertas. (Piza y otros, 2019), esto facilitara la recolección de información, para luego así, poder comprender mejor y realizar la descripción correspondiente.

Tomando en cuenta que la investigación en desarrollo usara las entrevistas para obtención de información sobre la empresa pública Aguas Machala – EP, es necesario tener el consentimiento informado, puesto que, es indispensable informar a los sujetos que serán partícipes de la investigación para que estos entiendan los instrumentos que se aplican en la misma y reconocer su finalidad, siendo esta académica, para así, darle libertad a realizar preguntas para aclarar sus dudas, además, de no ejercer ninguna presión al momento de obtener información, así los participantes puedan sentirse seguros y tengan la potestad de darnos libremente su consentimiento. (Miranda & Villasís, 2019). Sujeto a esto, obtendremos la confidencialidad que debe de tener la presente investigación, por dicho motivo, se accedería a la información sensible concluyendo con una promesa de confidencialidad ante los entrevistados, asegurándolos de que esta información es con

fines académicos y no con propósitos ajenos a esta que podrían perjudicar la vida de los implicados. (Winkler y otros, 2018).

En el proceso de entrevistas, se ha tomado la decisión de utilizar la grabación de voz en lugar de video. Esto se hace con el propósito de evitar posibles inconvenientes relacionados con la grabación de video y aprovechar la aplicación de grabación de voz del iPhone. Además, esta elección contribuye a minimizar el sesgo en las entrevistas, ya que la grabación de voz permite centrarse en el contenido de las respuestas, evitando distracciones visuales. De esta manera, se garantiza un respaldo sólido y certificado de todas las entrevistas realizadas, mientras se optimiza la calidad de los registros y se evita preocupaciones por problemas técnicos o de compatibilidad asociados con la grabación de video. (Caicedo & Zalazar, 2023)

Población

Para llevar a cabo la investigación, se ha decidido entrevistar al personal administrativo de la empresa pública Aguas Machala - EP, compuesto por funcionarios en cargos directivos de 18 áreas distintas. Estas áreas, a pesar de sus diferencias, desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento integral de la organización y su impacto en la recaudación. Cada una de estas áreas contribuye de manera significativa a la operación efectiva de la empresa y está interconectada con las demás, lo que crea una red compleja de procesos administrativos.

Muestra

Dado que el alcance de la investigación se limita a un grupo de 18 entrevistados, no será necesario utilizar una fórmula para determinar la muestra. En este caso, se realizarán entrevistas individuales con todos los profesionales que ocupan cargos directivos en las 18 áreas dentro de Aguas Machala EP. Esto permitirá una recolección exhaustiva de datos y una comprensión profunda de las

perspectivas y experiencias de cada uno de ellos, lo que enriquecerá significativamente el análisis de la investigación. Esta aproximación garantizará que no se deje ninguna información relevante sin explorar y que se obtenga una visión completa de la contribución de estas áreas al objeto de estudio de la empresa.

Capítulo III. Análisis de caso

Descripción, análisis, situación y reseña del sector, empresa, entorno, objeto de estudio (económico, social, empresarial, sostenibilidad)

Detalle del mecanismo administrativo

Desde el año 2018 hasta el 2022, Aguas Machala – EP ha mantenido una constante aplicación de mecanismos administrativos en su gestión de cartera y recaudación. La empresa ha centrado sus esfuerzos en optimizar estos procesos para garantizar la sostenibilidad financiera y proporcionar un servicio eficiente a sus usuarios. Se explorará detalladamente cuales son los puntos que la empresa emplea al momento de la recuperación de cartera.

La empresa pública de agua potable y alcantarillado Aguas Machala – EP, tiene como uno de sus grandes desafíos constantes al incremento de los valores monetarios por recaudación anual, puesto que, esta empresa es autosustentable y depende de sus propias acciones para obtener recursos económicos que se destinan a sueldos y salarios, proyectos sociales, compra de equipos tecnológicos para una mejor gestión administrativa, además, se abordarán los valores monetarios por recaudación anual. Actualmente la empresa cuenta con diferentes planes estratégicos que traen consigo resultados favorables en cuanto a la cobranza de los valores que se reflejan en la recaudación anual. Estos planes estratégicos tienen diversos objetivos que cumplir, resaltamos los más relevantes para nuestra investigación, tenemos:

1. Mejorar la captación de los ingresos de la Empresa mediante un sistema comercial eficaz, con el fin de constituirmos en una empresa sólida y financieramente viable.
2. Lograr el equilibrio financiero de la Empresa en forma sostenible, así como conseguir el reconocimiento por nuestros usuarios, mediante el impulso de la cultura de responsabilidad social.
3. Brindar un servicio de agua potable y alcantarillado continuo y de calidad, atendiendo a todos los requerimientos y necesidades de los usuarios de la ciudad de Machala de forma eficaz y eficiente.

El objetivo número uno se da gracias a la aplicación de las políticas internas de la empresa y de los mecanismos que serán descritos posteriormente, el objetivo número dos tiene efecto de permanecer en el tiempo en el mediano y largo plazo, así mismo, el objetivo número tres tiene que ver con la calidad del servicio que se logra a través del mantenimiento, atención de requerimientos y necesidades de los usuarios, todo esto se logra gracias a los desafíos que se necesitan afrontar para mejorar la gestión de recaudación dentro del departamento de Cartera y Cobranzas. Por otra parte, se realiza una breve descripción sobre sus fortalezas y debilidades dentro del proceso de recaudación anual que se observarán en la siguiente tabla.

Tabla 1

Fortalezas y debilidades de los procesos de recaudación anual

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La empresa cuenta con recursos propios.	Catastro técnico no actualizado.
Personal con experiencia y predisposición.	Ambientes de trabajo reducidos.
Software especializado.	Problemas de carácter en los trabajadores.

Elaboración: Autores

Los desafíos a los que la empresa pública Aguas Machala – EP se enfrenta son varios, sin embargo, nos enfocaremos en el que para esta investigación resulta ser el más importante como lo es la recaudación anual. Este gran desafío como lo es la recaudación anual conlleva fortalezas y debilidades dentro de sus procesos para cumplir con los objetivos establecidos por el departamento de Cartera y Cobranzas.

Recuperación de cartera

Primero se tomará en cuenta a la recuperación de cartera que, durante el período mencionado, los mecanismos administrativos fueron constantes dentro de la gestión de cartera en Aguas Machala. En los cuales se detallan los siguientes:

1. **Gestión de cobranza:** La gestión de cobranza no solo se trata de recordar a los clientes sobre sus deudas, sino que también implica la aplicación de estrategias proactivas para incentivar el pago oportuno.
2. **Avisos de corte:** Los avisos de corte sirven como un mecanismo de alerta para los clientes, informándoles sobre las posibles consecuencias de no regularizar sus pagos. Este paso busca concientizar a los usuarios sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones financieras.
3. **Suspensión de servicio:** La suspensión del servicio, aunque una medida más drástica, se aplica en casos necesarios para aquellos clientes que persisten en el incumplimiento de sus obligaciones de pago. Esta acción busca enfatizar la seriedad de la situación y motivar la regularización de la deuda.
4. **Convenios de pago:** Los convenios de pago flexibles son una herramienta clave para facilitar la regularización de deudas de manera gradual. Esta estrategia reconoce las

circunstancias individuales de los clientes y les brinda opciones para cumplir con sus compromisos financieros de manera más manejable.

5. Telecobro: El telecobro, a través de llamadas telefónicas, desempeña un papel activo en recordar a los clientes sobre sus deudas y proporcionar un canal directo de comunicación para abordar cualquier inquietud o establecer acuerdos de pago.

6. Procesos coactivos: Los procesos coactivos representan la última instancia en la gestión de cartera y se aplican en situaciones más complejas. Involucran acciones legales para recuperar la cartera.

En conjunto, estas estrategias conforman un enfoque estratégico que va más allá de la simple recuperación de deudas, buscando establecer relaciones financieras saludables y fomentar la responsabilidad financiera por parte de los clientes. La gestión de cartera no solo sirve para mantener la salud financiera de la organización, sino también para educar y empoderar a los clientes en su compromiso con las obligaciones financieras.

Evolución del sistema de cobro (estrategias)

Recaudación de Cartera

Las estrategias de recaudación implementadas por Aguas Machala – EP reflejan un compromiso integral con la comodidad del cliente y la eficiencia en la gestión financiera. Cada uno de los métodos detallados desempeña un papel significativo en la facilitación de pagos y la ampliación de opciones para los usuarios.

1. Ventanilla en la empresa: La opción de realizar pagos de forma presencial a través de ventanillas en las instalaciones de Aguas Machala – EP destaca el compromiso de la empresa

con la accesibilidad y la atención personalizada. Este enfoque tradicional sigue siendo una opción importante para aquellos clientes que prefieren la interacción directa.

2. Débitos recurrentes con instituciones financieras: Los convenios con instituciones financieras para permitir débitos automáticos representan una estrategia moderna y conveniente para facilitar pagos regulares.

3. Alianzas con instituciones: La formación de alianzas estratégicas con diversas instituciones amplía significativamente los puntos de pago disponibles para los clientes.

4. Centros de recaudación en Mi Vecino o Banco del Barrio: La descentralización de la recaudación a través de la implementación de centros de pago en lugares de fácil acceso destaca el compromiso de Aguas Machala – EP con la comodidad del cliente.

El conjunto de estas estrategias no solo contribuye a asegurar una recaudación efectiva, sino que también refuerzan la relación de la empresa con sus clientes al ofrecer opciones variadas y accesibles. La diversificación de métodos de pago y las alianzas estratégicas demuestran un enfoque proactivo para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes, posicionando a Aguas Machala como una entidad comprometida tanto con la eficiencia financiera como con la satisfacción del cliente.

Situación y reseña de la Empresa Pública Aguas Machala - EP

La empresa pública Aguas Machala - EP, brinda el servicio de agua potable a toda la población machaleña, esta empresa de carácter público desarrolla funciones esenciales para poder llevar el líquido vital a cada uno de los hogares de la ciudad de Machala, la empresa ha tenido una evolución constante a lo largo del periodo de estudio 2018 – 2022.

Para el año 2018, la empresa pública Aguas Machala - EP, implementó estrategias para ser más eficientes en la recaudación, estas estrategias ayudaron a incrementar en un 15% la recaudación a comparación con el año anterior, dentro del Departamento de Facturación se logró facturar \$11.011.905,08, por otra parte, el departamento encargado de las estrategias de cobranza denominado Área de Cartera y Cobranzas logró recaudar valores de \$ 10.035.930,69 dándonos así una efectividad de cobro del 96%, quedando como cartera vencida un 4% de lo facturado. Observemos la siguiente tabla en dónde se detallan los valores de la recaudación anual.

Tabla 2

<i>Efectividad de la recaudación año 2018</i>			
EFFECTIVIDAD DE LA RECAUDACIÓN 2018			
MES	RECAUDACIÓN	FACTURACIÓN	EFFECTIVIDAD
ENERO	\$ 797.681,33	\$ 903.976,64	96 %
FEBRERO	\$ 762.189,24	\$ 914.464,54	87 %
MARZO	\$ 855.281,27	\$ 872.732,84	102 %
ABRIL	\$ 763.945,34	\$ 884.406,70	90 %
MAYO	\$ 932.319,82	\$ 990.707,43	101 %
JUNIO	\$ 804.622,68	\$ 891.055,30	96 %
JULIO	\$ 875.127,08	\$ 891.002,76	103 %
AGOSTO	\$ 836.533,08	\$ 917.377,81	95 %
SEPTIEMBRE	\$ 795.812,32	\$ 933.959,17	88 %
OCTUBRE	\$ 906.059,38	\$ 902.364,00	105 %
NOVIEMBRE	\$ 814.781,12	\$ 972.032,39	87 %
DICIEMBRE	\$ 891.578,03	\$ 937.825,50	99 %
TOTAL	\$ 10.035.930,69	\$ 11.011.905,08	96 %

Elaboración: Autores

Para el año 2019, la empresa pública Aguas Machala - EP, mantuvo estas estrategias para seguir siendo igual de eficientes en los niveles de recaudación, utilizando la fórmula de la variación

porcentual se obtuvo un incremento del 4,54% entre el periodo 2018 - 2019 respectivamente. Este incremento de la recaudación se da por la gestión administrativa del departamento de Cartera y Cobranzas, se incrementaron las llamadas telefónicas a los usuarios recordando los valores pendientes de pago.

Tabla 3

<i>Recaudación año 2019</i>	
RECAUDACION 2019	
MES	RECAUDACIÓN
ENERO	1.006.633,32
FEBRERO	816.824,91
MARZO	783.171,43
ABRIL	952.374,49
MAYO	868.688,67
JUNIO	863.091,60
JULIO	994.063,90
AGOSTO	837.902,21
SEPTIEMBRE	870.528,05
OCTUBRE	912.227,93
NOVIEMBRE	774.454,92
DICIEMBRE	812.005,83
TOTAL	10.491.967,26

Elaboración: Autores

Como podemos observar en la tabla de recaudación de los valores reflejados en el periodo 2019, se ve un incremento a diferencia del periodo 2018, los mecanismos administrativos han sido los mismos, el aumento se da gracias a una buena implementación de los mismos, en el periodo anterior se observaron fallas que supieron ser corregidas para obtener estos resultados, con las medidas de recuperación de cartera, directamente influye en la recaudación de cartera. Para el año

2020, la economía mundial sufrió afectaciones significativas, marcada por la pandemia COVID – 19, al igual que toda empresa autosustentable, esta presentó niveles bajos en la recaudación, la empresa objeto de estudio, tuvo que realizar su trabajo desde las casas, denominado teletrabajo, era difícil poder realizar la toma de lecturas de medidores, también debió reducir sus operaciones, tal y como se observa en la siguiente tabla.

Tabla 4

<i>Recaudación año 2020</i>	
RECAUDACION 2020	
MES	RECAUDACIÓN
ENERO	1.012.642,06
FEBRERO	798.240,74
MARZO	501.639,68
ABRIL	244.543,14
MAYO	467.895,16
JUNIO	906.304,26
JULIO	762.667,70
AGOSTO	307.895,56
SEPTIEMBRE	827.014,72
OCTUBRE	955.333,01
NOVIEMBRE	1.178.369,02
DICIEMBRE	1.130.691,66
TOTAL	9.093.236,71

Elaboración: Autores

Tal y como podemos evidenciar en la tabla número 3, el total de los ingresos recaudados en el año 2020 fue el menor de entre el periodo 2018 – 2022, esto producto de la pandemia mundial COVID – 19, así mismo, la adaptación a la nueva modalidad (uso de nuevas tecnologías) afectó al manejo empresarial. Destacamos que la pandemia no fue del todo malo para la empresa pública Aguas

Machala – EP, debido a esto, la empresa aceleró la transformación digital y capacitó al personal sobre los nuevos cambios que se habían creado por las condiciones de este factor externo. Así mismo resaltamos una de las disposiciones del gobierno de turno, el extender la prohibición de corte en los servicios básicos hasta el 15 de noviembre del 2020, fue una medida optada para el bienestar de la sociedad.

Para el año 2021, la economía mundial mejoró significativamente con el pasar de los meses, puesto que, muchos países del mundo experimentaron la llamada recuperación económica, a nivel nacional se llevó a cabo el programa de vacunación para la población, la velocidad de la recuperación económica se vio por la flexibilidad sobre las restricciones y el mejor control de la situación de salud, presentamos los datos del año 2021 en la siguiente tabla.

Tabla 5

Recaudación año 2021

RECAUDACION 2021	
MES	RECAUDACIÓN
ENERO	946.046,39
FEBRERO	926.880,32
MARZO	1.141.275,60
ABRIL	1.028.015,47
MAYO	1.011.662,88
JUNIO	1.042.007,32
JULIO	1.018.568,28
AGOSTO	1.012.378,87
SEPTIEMBRE	1.016.580,38
OCTUBRE	958.198,97
NOVIEMBRE	975.553,69
DICIEMBRE	977.746,06
TOTAL	12.054.914,23

Elaboración: Autores

En el año 2021 se logró visualizar un incremento favorable en la recaudación anual comparado con el año anterior, siendo este año el de mayores ingresos por recaudación, se hace hincapié a los mecanismos ya existentes, lo que nos lleva como resultado a manifestar que estos mecanismos siguen siendo los mismos que se han utilizado dentro de estos periodos de estudio, la diferencia está marcada por la buena aplicación de los mismos.

Para el año 2022, la empresa pública Aguas Machala – EP, se vio marcada por la fácil adaptación a la nueva normalidad, siendo la tecnología el factor fundamental para poder automatizar la eficiencia operativa y la toma de decisiones en respecto a los mecanismos que ya conocemos referente a la recaudación. Los desafíos para poder mantener el margen de recaudación y no tener valores como en el año 2020 son constantes, se tuvo que lidiar con la cartera vencida de periodos anteriores, los problemas logísticos y la percepción de los usuarios en cuanto al servicio brindado por la empresa, para una mejor representación observemos la siguiente tabla.

Tabla 6

Recaudación año 2022

RECAUDACION 2022	
MES	RECAUDACIÓN
ENERO	928.879,05
FEBRERO	934.766,72
MARZO	1.078.365,19
ABRIL	967.930,34
MAYO	963.556,03
JUNIO	1.065.128,22
JULIO	931.619,76
AGOSTO	952.644,72
SEPTIEMBRE	956.464,11
OCTUBRE	914.905,53
NOVIEMBRE	911.329,39
DICIEMBRE	928.176,03
TOTAL	11.533.765,09

Elaboración: Autores

El estudio que se da con la obtención de los resultados de la recaudación anual permite la identificación de las áreas débiles en recaudación y así poder mejorar la ejecución de las mismas, del mismo modo, ayuda a minimizar los riesgos potenciales en las que la empresa puede verse comprometida. La determinación que tiene cada toma de decisión dentro de las estrategias y planificaciones también debe promover la sostenibilidad económica y monetaria en el largo plazo. Además, la evolución representada en puntos porcentuales nos ayuda a una mejor descripción de las variaciones económicas en donde no solo se logre explicar cuantitativamente los cambios, también colabora con el análisis cualitativo, dado que, la presente investigación busca explicar estos cambios porcentuales identificando factores internos y externos a la que la empresa.

Representamos la fórmula planteada para el cálculo del incremento de la recaudación en porcentajes:

$$\text{Cambio Porcentual} = \frac{\text{monto final} - \text{monto inicial}}{\text{cantidad original}} * 100\%$$

Variación Porcentual 2018 - 2019

$$\frac{10.491.967,26 - 10.035.930,69}{10.035.930,69} * 100 = 4.54 \%$$

Variación Porcentual 2019 - 2020

$$\frac{9.093.236,71 - 10.491.967,26}{10.491.967,26} * 100 = -13.33 \%$$

Variación Porcentual 2020 - 2021

$$\frac{12.054.914,23 - 9.093.236,71}{9.093.236,71} * 100 = 32.57 \%$$

Variación Porcentual 2021 - 2022

$$\frac{11.533.765,09 - 12.054.914,23}{12.054.914,23} * 100 = -4.32 \%$$

Análisis de la problemática

La empresa pública Aguas Machala- EP está en constante evolución, por ello trae consigo una serie de cambios en su forma de gestionar sus propios recursos económicos y la relación con el personal. Actualmente la empresa cuenta con los mismos mecanismos de administración, las metas propuestas a lo largo de este periodo estudiado se han logrado cumplir a cabalidad. Su desempeño es medido mediante las evaluaciones de eficiencia operativa y la capacidad que tienen para cumplir sus estándares de calidad.

Los mecanismos actuales de gestión que dispone la empresa pública de agua potable y alcantarillado Aguas Machala – EP se evidencia que cada uno de ellos tiene su nivel de importancia para repercutir significativamente en la recaudación anual, sin embargo, resaltamos el más importante que puede explicar a la recaudación anual en valores monetarios, siendo la inversión en tecnología, puesto que, el incremento de usuarios incrementa a la recaudación y de igual forma lo hace la inversión en mantenimiento.

Diseño, alcance y alternativas de solución

Diseño de soluciones

El problema del cambio frecuente de personal administrativo con cargos directivos en una empresa pública puede comprometer la continuidad y finalización de las planificaciones establecidas. Para abordar esta situación, se propone primero el establecimiento de manuales y procedimientos documentados que detallen las estrategias y proyectos, estos manuales actuarán como guías

robustas que trasciendan cambios en la estructura de liderazgo, asegurando la disponibilidad de información detallada para la toma de decisiones.

Además, se sugiere implementar programas de capacitación continua para el personal administrativo y directivo. Estos programas no solo fomentarán el desarrollo profesional, sino que también facilitarán la transferencia de conocimientos entre los miembros salientes y entrantes del equipo, la retención del conocimiento clave es esencial para preservar la visión estratégica.

Alcance de cada solución

Manuales y procedimientos documentados:

Alcance: La iniciativa busca la creación exhaustiva de manuales y procedimientos detallados para cada área crucial de la empresa, abarcando desde estrategias hasta proyectos y procesos críticos. Esto implica la definición clara de responsabilidades y flujos de trabajo.

Recursos necesarios: Requiere la participación de expertos en cada área para la documentación, así como la implementación de herramientas avanzadas de gestión de documentos. Además, se asignará tiempo específico para revisiones y actualizaciones periódicas, garantizando la vigencia de la información.

Tiempo estimado: La fase inicial implica un esfuerzo considerable para la creación de manuales, y la periodicidad de las actualizaciones dependerá de la dinámica de cambios en la empresa.

Actores involucrados: La colaboración será esencial entre líderes de cada área, expertos en procesos y el personal encargado de la gestión documental.

Programas de capacitación continua:

Alcance: Este enfoque abarca la instauración de programas estructurados y continuos destinados al desarrollo profesional y a la transferencia de conocimientos.

Recursos necesarios: Implica la asignación de formadores capacitados, desarrollo de materiales de capacitación relevantes y la implementación de plataformas de aprendizaje efectivas.

Tiempo estimado: Los programas iniciales pueden extenderse durante semanas o incluso meses, y la capacitación continua será un esfuerzo constante que evolucionará con el tiempo.

Actores involucrados: Departamento de Recursos Humanos jugará un papel central, colaborando estrechamente con líderes de equipo y formadores internos o externos.

Plataforma de gestión de proyectos:

Alcance: La implementación de esta solución implica la selección, implementación y optimización de una plataforma integral para facilitar la colaboración y el seguimiento efectivo de proyectos. Además, conlleva la capacitación del personal en su uso eficiente.

Recursos necesarios: Requiere la intervención de un equipo de TI para el proceso de selección e implementación, así como formadores especializados para la capacitación del personal. La inversión inicial será necesaria para adquirir la plataforma.

Tiempo estimado: La implementación puede abarcar varios meses, seguida de una fase de adaptación para garantizar su integración fluida en las operaciones cotidianas.

Actores involucrados: El equipo de TI liderará el proceso, colaborando estrechamente con líderes de proyectos y usuarios finales para asegurar una transición suave.

Evaluación de alternativas:

La primera alternativa, el establecimiento de manuales y procedimientos documentados, garantiza la existencia de guías detalladas para la toma de decisiones, aunque requiere un esfuerzo continuo para mantenerlos actualizados.

La segunda opción, la capacitación continua y transferencia de conocimiento, fomenta el desarrollo profesional y asegura la comprensión de los planes por parte del personal entrante, aunque puede enfrentar resistencia al cambio y requerir tiempo adicional del personal actual.

La tercera alternativa, la implementación de una plataforma de gestión de proyectos, mejora la colaboración y el seguimiento transparente, facilitando la transferencia de información entre equipos. Sin embargo, implica una inversión inicial y un período de adaptación.

La elección dependerá de la cultura organizacional, los recursos disponibles y la disposición de la empresa para invertir en la continuidad y estabilidad de sus operaciones. La combinación de varias estrategias puede ser la más efectiva para abordar este desafío complejo y garantizar el éxito continuo de la empresa pública.

Selección de alternativa de solución

Se elige la plataforma de gestión de proyectos, ya que, facilita la colaboración en línea y proporciona un punto central para la planificación y seguimiento, mejorando la transparencia operativa y garantizando una comprensión compartida de objetivos y estrategias, especialmente durante cambios administrativos, además, sirve como un eficaz medio para la transferencia de conocimientos, permitiendo la documentación y compartición estructurada de información clave.

La adaptabilidad y escalabilidad inherentes a las plataformas de gestión de proyectos garantizan una solución sostenible a largo plazo, capaz de evolucionar con cambios en la estructura organizativa y necesidades de la empresa, brinda un seguimiento transparente del progreso de los proyectos, permitiendo la identificación proactiva de áreas de mejora y respaldando decisiones fundamentadas. Aunque la implementación inicial conlleva una inversión, esta se justifica al considerar el retorno a largo plazo en eficiencia operativa y estabilidad financiera de la empresa.

Posibles resultados obtenidos

La introducción de la plataforma de gestión de proyectos ofrecería resultados inmediatos y a largo plazo para abordar los desafíos vinculados al cambio frecuente de personal en roles directivos. En el corto plazo, se espera una mejora sustancial en la colaboración y comunicación entre equipos, gracias a la centralización de información que reducirá la brecha de conocimiento durante cambios de liderazgo, además, se prevé una reducción en los tiempos de adaptación del personal entrante, facilitando su integración en proyectos existentes.

A nivel medio plazo, se proyecta una eficiencia operativa continua mediante la optimización de la gestión de proyectos, resultando en la reducción de tiempos de ejecución y una asignación más eficaz de recursos. La plataforma contribuirá a consolidar una cultura de colaboración sólida, fomentando la transferencia de conocimientos y la resolución colaborativa de problemas. Este periodo también estará marcado por una reducción sostenible de costos, derivada de prácticas más eficientes y la minimización de errores.

En el largo plazo, se espera la preservación del conocimiento clave mediante la documentación estructurada y la transferencia efectiva de información, mitigando la pérdida de conocimiento

crítico con el tiempo. Dada su adaptabilidad y escalabilidad, la plataforma permitirá a la empresa ajustarse a cambios organizacionales y estratégicos de manera sostenible.

A pesar de estas expectativas positivas, se reconocen posibles desafíos, como la resistencia al cambio, la inversión inicial y el tiempo requerido para la adaptación, así como la necesidad continua de ajustes en la plataforma. Abordar eficazmente estos desafíos será crucial para asegurar el éxito a largo plazo de la implementación.

Discusión

En el análisis enfocado en la gestión de cartera y recaudación por parte de Aguas Machala – EP se destaca su efectiva aplicación de estrategias financieras para maximizar el valor presente neto de los flujos de efectivo, a pesar de sus resultados positivos, existe una oportunidad latente para elevar aún más estos logros mediante la exploración e implementación de nuevos mecanismos innovadores. Aunque las estrategias actuales, como la gestión proactiva de cobranzas, han demostrado su eficacia, la introducción de enfoques más vanguardistas podría potenciar aún más la eficiencia del proceso.

En este contexto, se propone considerar la implementación de mecanismos como la creación de manuales y procedimientos documentados, así como la capacitación continua y la adopción de plataformas de gestión de proyectos. Estos enfoques no solo fortalecerían la posición de la empresa, sino que también permitirían una adaptación más ágil a los cambios organizativos.

Interpretación de resultados

Los resultados de la presente investigación nos brindan un panorama mucho más amplio para poder realizar una descripción detallada sobre los procesos de recaudación anual en el periodo 2018 –

2022. Los datos brindados por parte de la empresa pública Aguas Machala – EP son el reflejo de la gestión comercial que se dan mediante los mecanismos de recaudación actualmente utilizados, tales como, la gestión de cobranza, avisos de corte, suspensión de servicio, convenios de pago, telecobro y los procesos coactivos.

Los objetivos establecidos dentro de esta investigación se encuentran en relación directa con lo descrito anteriormente, así mismo, una de las dimensiones como la inversión en tecnología dentro de la presente investigación resulta ser la que mejor puede explicar al incremento de la recaudación, puesto que, sin la evolución de la tecnología no se tendrían procesos eficientes en cuanto al tiempo de las actividades que se realizan para el mantenimiento ni para la atención de usuarios que trae consigo aumentar el número de usuarios dentro del sistema comercial.

Los datos recopilados fueron seleccionados acorde al tipo de investigación que se planteó en un principio, se exploraron los datos numéricos para así tener un análisis que explique el porqué de esos mismos datos, se presentan los datos en puntos porcentuales para una mayor relación entre el análisis escrito y numérico. Dentro de este periodo de estudio existen cambios porcentuales paulatinos que datan desde la normalidad de la actividad empresarial y otros cambios porcentuales bruscos debido a una serie de factores externos.

Capítulo IV. Conclusiones

En la presente investigación sobre el impacto del mecanismo administrativo en la eficiencia recaudatoria de la empresa pública Aguas Machala - EP, se ha evidenciado la relevancia de analizar detalladamente los procesos de recaudación como parte fundamental de la gestión comercial de la empresa. Los hallazgos obtenidos resaltan la necesidad imperante de implementar cambios estratégicos en las políticas y procedimientos internos, por ende, se ha puesto de manifiesto la

importancia de invertir en tecnología de vanguardia y en un adecuado mantenimiento de los recursos para optimizar las operaciones diarias y aumentar la eficiencia en la recaudación anual.

Así mismo, se han planteado interrogantes fundamentales que guíen el análisis y la reflexión en torno a la efectividad de los mecanismos administrativos actuales, la potencial influencia de nuevas estrategias en la empresa y la identificación del mecanismo más eficiente para incrementar la recaudación anual de manera sostenible y consistente. Estas preguntas orientan la investigación hacia la identificación de soluciones prácticas y viables que contribuyan a fortalecer la gestión financiera de Aguas Machala - EP y a garantizar su sostenibilidad.

En base a las entrevistas realizadas, se ha propuesto la elección de una plataforma de gestión de proyectos que se fundamente en su evidente superioridad en términos de eficacia, eficiencia y sostenibilidad en comparación con las alternativas planteadas con anterioridad. Esta plataforma facilita la colaboración en línea y proporciona un punto central para la planificación y seguimiento, mejorando la transparencia operativa y garantizando una comprensión compartida de objetivos y estrategias, especialmente durante los cambios administrativos por origen político. Además, sirve como un eficaz medio para la transferencia de conocimientos, permitiendo la documentación y compartición estructurada de información clave.

Concluyendo, es importante destacar que los proyectos básicos y fundamentales, para la provisión del servicio de agua potable y el mantenimiento del alcantarillado, no deben estar nunca en segundo plano ni ser remplazados por otros proyectos que no reúnan estas características básicas. Estas actividades esenciales representan la piedra angular de la misión y visión de la empresa, y así mismo mantener la continuidad y eficacia, que son imprescindibles para garantizar el bienestar y la calidad de vida de la comunidad a la que sirve la empresa.

En síntesis, los resultados y conclusiones de este estudio subrayan la importancia de una gestión eficiente y efectiva en el objeto de estudio, enfocada en la transparencia, la responsabilidad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales en aras de satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad a la que sirven. La implementación de mecanismos administrativos eficaces en Aguas Machala - EP se considera como un pilar fundamental para mejorar la recaudación anual y optimizar la gestión comercial.

Recomendaciones

La empresa pública Aguas Machala – EP enfrenta desafíos constantes, variar en sus políticas y estrategias no les vendría nada mal, puesto que, ayudaría considerablemente a tener un cambio dentro de su actual gestión, se ha logrado realizar una descripción de los mecanismos utilizados desde al año 2018 hasta el año 2022, sin embargo, no se ha logrado visualizar cambios en estos mecanismos que ayuden a visualizar un nuevo panorama, no se podrán obtener resultados nuevos si no cambiamos los mecanismos utilizados para la mejorar la recaudación anual.

El presente documento logró evidenciar que, a pesar de disponer de un sistema especializado y personal capacitado dentro de sus labores, no se ha logrado evidenciar el incremento de los programas de educación y concientización a los usuarios sobre la importancia de pagar puntualmente por el servicio de agua potable, recomendamos hacer énfasis en este punto fundamental de la recaudación anual, por lo cual, conlleva a obtener beneficios para la comunidad y la empresa. El implemento de tecnología dentro de la oficina y darle importancia al mantenimiento, resulta ser clave para poder optimizar el tiempo empleado dentro de sus actividades diarias.

Además de los cambios en las políticas y estrategias, es imperativo que la empresa Aguas Machala - EP considere implementar una plataforma de gestión de proyectos. Esta estrategia se utilizará con el fin de mejorar la recaudación al proporcionar un medio para la colaboración en línea y servir como un punto central para la planificación y el seguimiento de las iniciativas destinadas a optimizar la eficiencia en este aspecto crucial. En un entorno donde el cambio de directiva es constante, esta plataforma facilitaría la comunicación y coordinación entre los diversos equipos y departamentos, garantizando así que los proyectos se desarrollen de manera coherente y se mantenga la continuidad de las iniciativas a lo largo del tiempo.

La utilización de herramientas de gestión de proyectos permitiría asignar tareas de manera más eficiente, monitorear el progreso y administrar los recursos de forma más efectiva, lo que contribuiría directamente a mejorar los procesos relacionados con la recaudación. Al optimizar la manera en que se llevan a cabo estas actividades, la empresa podría aumentar la eficacia en la gestión de las finanzas y asegurar un flujo de ingresos más constante y predecible.

Además, una plataforma de gestión de proyectos mejoraría la transparencia operativa al proporcionar un registro claro de las actividades realizadas y los resultados obtenidos, lo que facilitaría la rendición de cuentas y la toma de decisiones informadas. Esto permitiría a la empresa identificar áreas de mejora y ajustar sus estrategias en consecuencia, lo que finalmente contribuiría a una recaudación más efectiva y sostenible a largo plazo.

Referencias

AGUAS MACHALA - EP. (13 de Agosto de 2023). *GESTIONES A UN CLICK DE DISTANCIA*.

Obtenido de AGUAS MACHALA WEB SITE: <https://www.aguasmachala.gob.ec/home>

Alaminos, A., & Penalva, C. (2018). Economía Colaborativa: Definiciones y Escenarios.

SOCIOLOGIADOS. Revista de Investigación Social, 15-36. <https://doi.org/10.14198>

Álvarez, K., Prats, G., & García, A. (2021). LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

EN EL ÁREA DE INGRESOS DE UNA EMPRESA COMERCIAL. *Universidad*

Nacional Abierta y a Distancia UNAD de Colombia, 1-11. <https://doi.org/10.22490>

Armijos, J., Narváez, C., Ormaza, J., & Erazo, J. (2020). Herramientas de gestión financiera para

las MIPYMES y organizaciones de la economía popular y solidaria. *REVISTA*

CIENTÍFICA DOMINIO DE LAS CIENCIAS, 466-497. <https://doi.org/10.23857>

Ascencio, D. (2021). La empresa pública en primer plano: una revisión de la nueva agenda de

investigación en Europa y América Latina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*

80(1315 - 2378), 5-40. Obtenido de <https://clad.org/documentacion/revista-clad/articulos-publicados/080-julio-2021/>

Ballina, F. (2021). ¿Hacia una teoría de la administración en América Latina? *Ensayos sobre*

Política Económica, 86-108. <https://doi.org/10.15446>

- Banco Mundial. (2022). Informe Anual 2022. Ayudar a los países a adaptarse a un mundo cambiante. *World Bank Group*, 1-116. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/about/annual-report#anchor-annual>
- Barnes, J. (2019). Buena administración, principio democrático y procedimiento administrativo. *Revista Digital de Derecho Administrativo*(21), 77-123. <https://doi.org/10.18601/21452946.n21.06>
- Caicedo , E., & Zalazar, M. (2023). Entrevistas cognitivas: revisión, directrices de uso y aplicación en investigaciones psicológicas. *Aval. psicol.*, 17(3), 362-370. <https://doi.org/10.15689/ap.2018.1703.14883.09>.
- Calderón Lastra, N. P., & Villarruel Delgado, D. L. (2018). Auditoría de control interno al departamento financiero de Empresa Pública Municipal de Agua Potable del Tulcán. *Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5, 661-673. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1512/745>
- Canizales, L. (2020). ELEMENTOS CLAVE DE LA INNOVACIÓN EMPRESARIAL. UNA REVISIÓN DESDE LAS TENDENCIAS CONTEMPORÁNEAS. *REVISTA INNOVA ITFIP*, 50-69. <https://doi.org/10.54198>
- Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *REVISTA CIENTÍFICA DOMINIO DE LAS CIENCIAS*, 499-510. <https://doi.org/10.23857>

- Costa, M., Armijos, V., Loaiza, F., & Aguirre, G. (2018). Inversión en TICS en las empresas del Ecuador para el fortalecimiento de la gestión empresarial Periodo de análisis 2012 - 2015. *REVISTA ESPACIOS*, 1-11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p05.pdf>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Valera, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *ELSEVIER*, 1-6. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Echeverría , J., & Anaya, S. (2018). EL DERECHO HUMANO AL AGUA POTABLE EN COLOMBIA: DECISIONES DEL ESTADO Y DE LOS PARTICULARES. *Vniversitas*, 1-14. <https://doi.org/10.11144>
- Fernández, D., Solís, H., & Basani, M. (2018). Evolución reciente y perspectivas de los servicios de agua potable y alcantarillado en Euador. *Banco Interamericano de Desarrollo*, 1-65. <https://doi.org/10.18235/0001171>
- Fletes, N. d. (2019). Políticas Públicas en América Latina, la Centralización frente a la propuesta de la Descentralización, Autonomía y sus Formaciones Nacionales. *Raíces Revista Nicaragüense de Antropología*, 89-99. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12020/2/document%20%2841%29.pdf>
- García, J., Cazallo, A., Barragan, C., Mercado, M., Olarte, L., & Meza , V. (2019). Indicadores de Eficacia y Eficiencia en la gestión de procura de materiales en empresas del sector

construcción del Departamento del Atlántico, Colombia. *Revista ESPACIOS*, 1-11.
Obtenido de <https://w.revistaespacios.com/a19v40n22/a19v40n22p16.pdf>

Guevara , G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173. <https://doi.org/10.26820>

Huaquisto, S., & Chambilla, I. (2019). Análisis del consumo de agua potable en el centro poblado de Salcedo, Puno. *Investigación y Desarrollo*(2518-4431), 133-144. <https://doi.org/10.23881/idupbo.019.1-9i>

Inguillay, L. K., Tercero, S. L., & López, J. (2019). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social*, 42-51. <https://doi.org/10.31876>

MACHALA, GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACHALA. (2017). *ORDENANZA SUSTITUTIVA A LA ORDENANZA DE REGULACIÓN Y FIJACIÓN DE LAS TARIFAS POR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO*. QUITO: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MACHALA.

Márquez, L., Viteri, M., Useche, L., & Cuétara, L. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita, Manabí - Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*(1315 - 9518), 367 - 385. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927671>

- Martínez, C., González, A., & Lagarda, E. (2022). CULTURA ORGANIZACIONAL Y COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS RESTAURANERAS Y HOTELERAS DE SONORA, MÉXICO. *Ciencias Administrativas*, 1-13. <https://doi.org/10.24215>
- Mendoza, W., Loor, V., Salazar, G., & Nieto, D. (2018). La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública. *REVISTA CIENTÍFICA DOMINIO DE LAS CIENCIAS*, 313-333. <https://doi.org/10.23857>
- Miranda, M., & Villasís, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115-122. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Montalvo, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). Análisis de costos de producción como opción estratégica para la toma de decisiones financieras en las empresas públicas de servicios de agua potable. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 199-223. <https://doi.org/10.23857>
- Muriel, M. (2018). IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE EN LAS EMPRESAS DEL SIGLO XXI. *mktDescubre*, 94-103. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/234592352.pdf>
- Peñaloza, M. (2007). Tecnología e Innovación factores claves para la competitividad. *Actualidad Contable Faces*, 10(15), 82-94. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701508.pdf>

- Piloso, A., & Mendoza, M. (2022). Análisis de la efectividad del control interno en procesos de recaudación en empresas públicas. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(2), 352-369. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-AnalysisDeLaEfectividadDelControlInternoEnProcesos-8383440.pdf>
- Piza, N., Amaiquema, F., & Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-455.pdf>
- Ramírez Montoya, M. S., & Lugo Ocando, J. (2020). Revisión sistemática de métodos mixtos en el marco de la innovación educativa. *Comunicar*, 9-20. <https://doi.org/10.3916>
- Reyes, L. M., & Veliz, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2586>
- Ruiz, K. (2021). Plan de mejora del proceso de gestión en el departamento de facturación de la empresa Ecolub S A. *Universidad de Guayaquil*, 1-106. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/57389>
- Sánchez Molina, A. A., & Murillo Garza, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. *Debates por la historia*, 9(2), 147-181. <https://doi.org/10.54167>

- Sanabria, P. (2018). Una nueva connotación del riesgo social: La administración como mecanismo tecnocientífico. *Entramado*, 24-46. <https://doi.org/10.18041>
- Sánchez, V. (2015). La redefinición del papel de la empresa en la sociedad. *BARATARIA Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*(20), 129-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322142550008.pdf>
- Saraiba, L., Feliciano, Y., Moreno, M., & Torres, R. (2023). La gestión del mantenimiento acorde a la criticidad de los activos. *Ciencias Holguín*, 1-11. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1815/181574886002/181574886002.pdf>
- Torres, W. (18 de agosto de 2021). *Empresas públicas tienen balances sin respaldos, dice Finanzas*. Obtenido de Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/empresas-publicas-ecuador-balances-sin-respaldos/>
- Winkler, M., Villarroel, R., & Pasmanik, D. (2018). La promesa de confidencialidad: Nuevas luces para la investigación científica y la práctica profesional en salud mental. *Acta Bioethica*, 24(1), 127-136. <https://doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100127>
- Zilio Abdala, P. R., & Puello-Socarrás, J. F. (2019). Reflexiones sobre la administración pública y el neoliberalismo en nuestra América, siglo XXI. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 25(2), 22-39. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.247.94991>