

Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Facultad de Jurisprudencia.

Maestría en Derecho con Mención en Gestión Pública.

**GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE AGUA POTABLE, CASO
MUNICIPIO DE RUMIÑAHUI AÑOS 2018-2019.**

Autor: Carmen Ofelia Cañar

Quito, junio 2022

RESUMEN

La disponibilidad de agua potable para el consumo humano es un derecho de las grandes masas poblacionales; y a la vez, un deber y obligación del Estado de la nación a la cual sea necesario suministrarle este vital elemento en calidad de servicio.

En la presente investigación se realizó un estudio analítico de carácter estadístico - descriptivo con la finalidad de examinar la gestión municipal respecto al servicio de agua potable, asociado al cobro y recuperación de cartera vencida en el Cantón Rumiñahui durante los años 2018-2019. Para realizar lo anteriormente mencionado se llevó a cabo un examen exhaustivo de las estadísticas de consumo de agua potable en este período, de las finanzas por cuestión de cobro, carteras vencidas, así como de las estadísticas de presupuestos de inversión en dicho sector. De los resultados obtenidos se concluye que el proceso de gestión analizado resulta insuficiente para lograr un nivel de ingresos financieros sustentable; tanto para realizar el cobro de las cuotas, como para resolver los problemas de carteras atrasadas, por lo que es necesario implementar una estrategia que integre la problemática detectada con puntos claves para su solución.

Palabras claves: Servicio público de agua potable, cartera vencida, gestión de cobro, plan de acción.

SUMMARY.

The availability of drinking water for human consumption is a right of the large population masses; and at the same time, a duty and obligation of the State of the nation to which it is necessary to supply this vital element as a service.

In the present investigation, an analytical study of a statistical - descriptive nature was carried out with the purpose of examining the municipal management regarding the drinking water service, associated with the collection and recovery of overdue portfolio in the Rumiñahui Canton during the years 2018-2019. In order to carry out the aforementioned, an exhaustive examination of the drinking water consumption statistics was carried out in this period, of the finances due to collection, overdue portfolios, as well as the statistics of investment budgets in said sector. From the results obtained, it is concluded that the management process analyzed is insufficient to achieve a level of sustainable financial income;

both to collect fees and to solve the problems of overdue portfolios, so it is necessary to implement a strategy that integrates the problem detected with key points for its solution.

Keywords: Public drinking water service, overdue portfolio, collection management, action plan.

1. INTRODUCCIÓN.

El agua se ha convertido en un recurso natural extremadamente codiciado y con la predicción de extinguirse en un corto tiempo. Las naciones del mundo han establecido numerosas estrategias para su almacenamiento, control y distribución de tal modo que, a este preciado recurso tengan acceso todos los sectores de la sociedad y que su uso y aprovechamiento sea racional y eficiente.

Realizando una comparación con otras regiones del mundo, América Latina y el Caribe poseen una importante reserva de recursos naturales (fundamentalmente de aquellos relacionados con el agua, los minerales y la energía). En este contexto, los servicios públicos relacionados con el suministro de agua potable se han convertido en un elemento primordial para la vida de los seres humanos, y en general para el planeta y la naturaleza, es así como tanto estos recursos, como los servicios públicos asociados (agua potable, saneamiento y electricidad), han desempeñado un rol importante en el avance social y económico de los países de la región.

Sin embargo, desde los inicios de su inserción en el mercado mundial, tanto en América latina como en el Caribe existen serios conflictos relacionados con la independencia para administrar sus recursos naturales. Esta gobernanza se lleva a cabo bajo serias condiciones de fragilidad, tanto de la organización, de sus derechos, como de los enormes conflictos para lograr la aplicación de la legislación en medio de la profunda crisis que atraviesa el mundo y los marcados efectos de la globalización en el orden socioeconómico y medioambiental.

Por otro lado, los gobiernos de la región a través de las diferentes instituciones realizan una distribución hasta cierta medida equitativa, pero los niveles de resolución de los gobiernos municipales que prestan el servicio de agua potable están muy por debajo de las necesidades, cada vez más crecientes de la población y los modelos de gestión, en especial respecto del caso específico del cobro del servicio de agua potable y la sostenibilidad económica de las instituciones que prestan este servicio, por lo que lo resuelto por estos resulta insuficiente y demanda nuevas soluciones. Actualmente existe un importante índice de morosidad en las instituciones públicas que brindan estos servicios, lo que constituye un grave problema para sus finanzas, convirtiéndose en un obstáculo para el cumplimiento de sus objetivos. Esta problemática conlleva a la búsqueda de soluciones prácticas y perdurables que posibiliten brindar un servicio de calidad para facilitar la recaudación de las carteras vencidas, y obtener los ingresos suficientes que proporcionen a los consumidores un servicio de calidad, y, con ello

conseguir la sostenibilidad financiera de los gobiernos municipales o de las empresas públicas que prestan este servicio. Lo expuesto, se realizará mediante un estudio donde se efectúe un análisis de la gestión de cobro del servicio público de agua potable en el Gobierno Municipal de Rumiñahui durante los años 2018-2019, y se comparará con el año 2021, cabe señalar que no se ha tomado en cuenta el año 2020 por considerarse un año atípico debido a la crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19.

2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.

Los servicios de agua potable en el mundo entero cuentan con una serie de algoritmos que, sustentados en su estructura organizacional realizan un funcionamiento orgánico. Estos algoritmos se ejecutan con el objetivo de proporcionar un servicio de óptima calidad que logre el cumplimiento de los estándares establecidos para lograr satisfacer las necesidades básicas de la población.

En el Ecuador, la capacidad de ejecutar y desarrollar proyectos de inversión en abastecimiento de agua potable por parte de los gobiernos municipales es complejo, debido al conjunto de problemas que generalmente se diagnostican en el inicio de cada administración municipal. Este estado denominado por muchos, etapa de pre-inversión, se condiciona en gran medida por las dificultades que son encontradas en el comienzo de las obras, puesto que es, en este período de tiempo donde deben asegurarse todas las inversiones para que no presenten grandes dificultades en la gestión de los diferentes procesos que serán implementados durante su ejecución.

Son múltiples las falencias en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, cuyas causas entre otras razones se da por la falta de medios económicos y capacidades técnicas adecuadas de los gobiernos municipales, así como por las deficiencias de la normativa e ineficiencia de los procesos a seguir para la obtención de viabilidades técnicas y permisos medio ambientales; acceso a las líneas de crédito del Estado y de los organismos multilaterales; así como la adquisición de bienes, obras y servicios por parte del Estado. En el Municipio de Rumiñahui existe una limitada disponibilidad de técnicos municipales para la elaboración de términos de referencia y especificaciones técnicas tendientes a adquirir bienes y contratar obras o servicios incluidos los de consultoría, relacionados con el servicio público de agua potable, cuyos procesos deben ajustarse a las disposiciones de la “Ley Orgánica del

Sistema Nacional de Contratación Pública”, su Reglamento y demás normas conexas, a esto se suma el poco interés político por parte del Órgano Legislativo del GADMUR para la aprobación de normas que regulen claramente la adopción de mecanismos eficaces para mejorar la gestión de cobro asociado a la prestación de servicios públicos, toda vez que este tipo de políticas generalmente representan un alto costo político para quienes las adoptan. Adicionalmente surgen problemas en el empleo de tecnologías no convencionales para el adecuado funcionamiento de la Dirección responsable de prestar el servicio de agua potable.

En el caso del Cantón Rumiñahui se ha originado un alto índice de cartera vencida entre los años 2018-2019. Esto ha sido causado, entre otras razones, por la gran cantidad de clientes que muestran morosidad en el pago “del servicio de agua potable” consumido, así como de los usuarios que no cuentan con medidores de flujo de agua y no realizan un aprovechamiento del caudal autorizado, además no se encuentran al día en el pago de la tarifa por el consumo del agua, lo cual causa importantes dificultades en el orden económico y social, puesto que no sólo genera insatisfacciones en la mayor parte de los usuarios por la deficiencia en la prestación del servicio, sino que además también provoca desbalance económico negativo para la municipalidad. Esta situación ha conllevado a la realización de este estudio donde se analiza el sistema de gestión de cobro y la recuperación de cartera vencida por concepto de agua potable en el Cantón Rumiñahui, para detectar las deficiencias en el mismo y establecer estrategias adecuadas para su solución.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son las principales dificultades de la gestión de cobro del servicio público de agua potable en el Cantón Rumiñahui durante los años 2018-2019?

2.3 Delimitación del problema

Este trabajo investigativo se realiza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Rumiñahui, en el cual se investiga la gestión de cobranza del servicio de agua potable durante los años 2018-2019.

2.4 OBJETIVOS

2.4.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la gestión de cobranza del servicio público de agua potable en el Cantón Rumiñahui durante los años 2018-2019.

2.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Analizar la información disponible relacionada con la gestión de cobranza del servicio público de agua potable en el Cantón Rumiñahui durante los años 2018-2019.
- Identificar las principales dificultades en la gestión de cobranza del servicio público de agua potable en el Cantón Rumiñahui durante los años 2018-2019.
- Elaborar un Plan de Acción para la gestión de cobro del agua potable en el Cantón Rumiñahui.

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.

Según Zambrano (2001) en el Ecuador se ha elaborado un "Informe de análisis del sector de agua potable y saneamiento de la República del Ecuador", en el cual se analizan las principales condiciones físicas y socioeconómicas del país y las características de gestión y desempeño; para su elaboración han participado algunos organismos nacionales e internacionales tales como el "Consejo Nacional de Desarrollo (CONADE), como contraparte nacional, OPS, Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos de América (AID), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y CARE Internacional". Asimismo, se han efectuado trabajos que permiten realizar un estudio detallado del servicio de agua potable y alcantarillado, dentro de los cuales se analizan las causas más importantes por las que la gestión del servicio de agua potable suele ser deficiente en la mayor parte de los cantones que conforman el territorio ecuatoriano, para cuyo efecto se han estudiado las principales condiciones físicas y socioeconómicas del país y las características de gestión y desempeño.

Por otra parte, Salazar (2017), citando a Lentini (2011), manifiesta que: las autoridades deben implementar un régimen tarifario que garantice el uso racional del agua y que permita contar con los recursos financieros necesarios para reinvertirlos en obras que beneficien a los usuarios del servicio, considerando que la demanda del servicio es creciente, y que es necesario garantizar su sostenibilidad de manera eficiente y equitativa, por lo que queda claro que es indispensable el cobro de una tarifa y consecuentemente una buena gestión de cobro para garantizar una prestación eficiente del servicio.

Según el INEC "A nivel nacional el 73.4% de las personas consumen agua libre de E coli" (Medición de los indicadores de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH), en Ecuador, 2019, pág. 16), es decir que aún nos falta un 26.6% de la población que necesita tener acceso a una

buena calidad de agua, siendo entonces indispensable mejorar el servicio, para lo cual es necesario contar con niveles de cobranza efectivos que garanticen la prestación y ampliación del servicio, no obstante, el alto índice de “morosidad” dificulta que se preste un buen servicio.

De acuerdo con las proyecciones poblacionales del Censo poblacional 2010, para el año 2020 el Ecuador tenía 17.510,643 millones de habitantes, mientras que para el año 2025 tendría un estimado de 18.693,140 millones de habitantes, (INEC, 2010). Asimismo, las estadísticas evidencian un elevado porcentaje de población rural que va en aumento, aunque la misma se ubica de manera dispersa en varias localidades con pocos habitantes, lo cual complica la dotación del servicio de agua potable y alcantarillado, considerando que esto implica grandes inversiones que no están al alcance del reducido presupuesto de los gobiernos locales, es así que el cobro oportuno del servicio y la recuperación de la cartera vencida se convierte en un mecanismo indispensable para garantizar su prestación.

Cartera vencida. - La cartera vencida es aquella que resulta de la facturación normal que no ha sido cancelada luego del vencimiento del mes. En ella se incluye el monto total del conjunto de créditos otorgados por cualquier persona ya sea física o moral convirtiéndose en un indicativo de riesgo al tener los créditos en mora. La cartera vencida tiene varios indicadores, y a ello se refiere la doctrina.

La cartera atrasada o morosa está definida como el ratio entre las colocaciones totales. La cartera de alto riesgo es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales. Finalmente, se tiene a la cartera pesada que presenta características distintas. Está definida como el cociente entre las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes. (Aguilar C. M., 2004, pág. 37)

La escasa gestión de cobro constituye un problema de liquidez financiera para la municipalidad, esta se debe a la falta de implementación de un plan de acción que contemple la actualización del catastro de los usuarios, la contratación de personal operativo y administrativo destinado a realizar la gestión de cobro del servicio, la elaboración de una ordenanza óptima que garantice de manera eficiente el cobro del servicio, así como la dependencia de la Dirección de Agua Potable para con la municipalidad que lejos de ayudar para mejorar el servicio constituye una traba que impide realizar una gestión eficiente.

Mora-Morosidad.- Constituye un evento de causa inesperada en el quehacer de una empresa o institución, provocando un serio trastorno en las expectativas de cobro, de manera que elimina su posible recuperación, ocasionando disminución de la fluidez financiera y por

ende la posibilidad de asumir compromisos de pago ante un eventual endeudamiento de la empresa para mejorar la gestión integral del servicio, provocando escenarios de desbalances financieros en los gobiernos locales, puesto que la municipalidad debe asumir costos adicionales que en condiciones normales deberían cubrirse con los valores pagados por concepto del servicio prestado. La morosidad se transforma en un fenómeno negativo que no debe ser pasado por alto, puesto que está presente en cualquier sector de la economía, con lo que se pone en riesgo la adecuada solvencia de un negocio.

Para Erwin Guillén Franco y Luis Peñafiel Chang, citando a (Moron & Rudy, 2003) “La oportuna detección de la fragilidad financiera de las entidades financieras, que permita implementar las medidas correctivas necesarias para restaurar su solidez y limitar las pérdidas potenciales, es de vital importancia.” (Modelo predictor de la morosidad con variables macroeconómicas, pág. 14)

La cartera vencida sin duda constituye un grave problema para la municipalidad, cuando del cobro del servicio de agua potable se trata, puesto que las tarifas que se cobran son reinvertidas en obras y servicios asociados a la prestación del agua potable, por lo que es necesario recuperar la cartera vencida y mejorar la gestión de cobro oportuno de las tarifas del servicio, caso contrario se corre el riesgo de una potencial quiebra y de un servicio deficiente que trae consigo un sinnúmero de problemas graves que demandan aún mayor atención por parte del Estado, esto ha sido ampliamente estudiado por la doctrina.

La existencia de la mora ocasiona consecuencias dañinas para el acreedor en lo que se relaciona con la solvencia, liquides y sostenibilidad, perturbando en los egresos que regularmente la empresa o el ministerio posee. Es frecuente el cobro de un monto adicional por demora, en otros términos, se pide un valor adicional por el atraso en el pago de la deuda, constituyendo una forma de sanción. (Alfaro & Loyaga, 2018).

De acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente, los Gobiernos Municipales poseen potestad coactiva, además de facultad normativa, es así como, en el caso del Municipio de Rumiñahui existe la Ordenanza No. 003-2012 para la Prestación del Servicio Público de Agua Potable, que faculta tanto el cobro de la tarifa por la prestación del servicio, como los cortes de agua potable y el ejercicio de la potestad coactiva para la recuperación de la cartera vencida, no obstante; la recuperación de cartera vencida representa un sinnúmero de elementos que deben considerarse, es así como se debe tomar en cuenta que se requiere no solo el recurso humano capacitado, sino que además se requieren equipos tecnológicos, espacio físico y un plan de acción bien definido y delineado para que funcione de manera efectiva la recuperación

de cartera vencida, pese a ello siempre existe el riesgo de que no se pueda recuperar el cien por ciento de la cartera vencida, lo cual perjudica las finanzas municipales, por estas razones es indispensable que exista un plan de acción a seguir para evitar que la cartera vencida se convierta en cartera incobrable por el paso del tiempo, o por la falta de requisitos para iniciar el procedimiento coactivo.

Según Benavides (2017) en su tesis previa a la obtención de la Maestría en Finanzas y Economía Empresarial al citar a Hernández (2009) indica que:

(...) implementar nuevas técnicas de cobranza y buenas prácticas empresariales al mejorar las prácticas administrativas inducen a una reducción en la cartera vencida y en los niveles de morosidad y cuentas vencidas, además esto implica que todo el personal se involucre en conocer las técnicas nuevas, las estrategias procesos y ayudas administrativas, las cuales de implementarse reducirían notablemente los índices de cartera vencida y perdidas por morosidad en clientes. (pág. 09)

La institución prestadora del servicio de agua potable debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejora continua de su eficacia y eficiencia, siendo indispensable el control del sistema de cobro del servicio y la recuperación de la cartera vencida para garantizar la solvencia económica de la institución que proporciona el servicio, para que a su vez se pueda garantizar el derecho de las personas al agua, el cual está reconocido Constitucionalmente en los artículos 12 y 66 numeral 2.

El “Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021”, en el Eje 1: “Derechos para Todos Durante Toda la Vida”, Objetivo 1: “Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas”, en su parte pertinente manifiesta lo siguiente: “Uno de los servicios sociales más importantes y prioritarios es el agua, el acceso y la calidad de este recurso para el consumo humano, los servicios de saneamiento y, por supuesto para la producción y sistemas de riego.” (pág. 53)

Sin duda alguna el agua constituye uno de los derechos fundamentales más importantes para la vida de los seres humanos, y para la naturaleza en general, razón por la que el Estado tiene la obligación de proporcionar ese servicio, toda vez que el mismo está directamente asociado con la garantía de otros derechos fundamentales, sin embargo, el servicio de agua potable debe retribuirse con el pago de una tarifa que garantice la sostenibilidad financiera y la sustentabilidad del servicio, no obstante, su regulación depende de varias condiciones, incluidas las políticas que son las que en gran medida garantizan la provisión del servicio, en especial a los sectores históricamente excluidos, tales como las periferias de las grandes ciudades y los sectores rurales, es así que en el caso del cantón Rumiñahui el sector rural aún

tiene un déficit del servicio de agua potable, inclusive cuando se trata del sector urbano no se puede hablar de que exista la cantidad de agua suficiente para su consumo diario, considerando que la ciudad crece de forma acelerada demandando más del servicio, el cual escasea sino existe la suficiente inversión para ampliar la cobertura .

El “Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización”, publicado en Registro Oficial 303 de 19 de oct-2010, en su artículo 55 letra d) dispone lo siguiente: “(...) Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal. – (...) d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.”

En el marco de las disposiciones Constitucionales y legales los gobiernos autónomos descentralizados municipales, son los que asumen de manera exclusiva y descentralizada la competencia respecto de la prestación del servicio público de agua potable y saneamiento en todas sus fases, así lo dispone el artículo 137 del COOTAD, no obstante, varios municipios prestan dichos servicios a través de empresas públicas creadas por acto normativo de sus respectivos Concejos Municipales, su finalidad es mejorar el servicio, pero en el caso del cantón Rumiñahui, este servicio lo presta de forma directa el Gobierno Municipal, a través de la Dirección de Agua Potable, lo cual no resulta favorable tomando en cuenta que la municipalidad tiene a su cargo varias competencias que obligatoriamente debe asumir, y que depende de una buena administración y de las políticas que se adopten en cada administración municipal .

Asimismo, el artículo 4 letras e), f), y, h) de la “Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua”, manifiesta que: “(...) e) El acceso al agua es un derecho humano. f) El Estado garantiza el acceso equitativo al agua. (...) h) La gestión del agua es pública o comunitaria.”, la referida ley también señala en su artículo 68 las obligaciones de los usuarios indicando que: “(...) los usuarios del agua contribuirán económicamente, en forma proporcional a la cantidad de agua que utilizan para la preservación, conservación y manejo sustentable de los recursos hídricos en la cuenca hidrográfica (...)”.

Bajo este contexto, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, en el ámbito de sus competencias Constitucionales y legales crean ordenanzas municipales para regular la prestación del servicio público de Agua Potable, no obstante, el coste de abastecimiento del líquido vital depende de la regulación y de las políticas tarifarias que se

apliquen en sus respectivas jurisdicciones territoriales, al respecto se refiere la doctrina al señalar que:

En general, se aplican sistemas de tarifas de dos partes, donde una parte viene determinada por una cuota fija de servicio o bien un mínimo de consumo establecido, y la segunda parte de la tarifa depende del volumen de agua utilizada, siendo un precio (pts./m³) uniforme o creciente según bloques de consumo. (Gispert, 1999, pág. 8)

En el caso del cantón Rumiñahui la Ordenanza 003-2012 para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, aplica la tarifación por partes, considerando que existe un valor a cobrarse por concepto de servicios administrativos y otro por la cantidad de metros cúbicos consumidos por los respectivos usuarios.

La Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, en el artículo 48, señala lo siguiente:

Pago Anticipado. En toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente. (...) (Registro Oficial Suplemento 116- 10-jul-2000).

Pese a que la Constitución y el COOTAD, garantizan a los Gobiernos Municipales la autonomía política, administrativa y financiera y consecuentemente la facultad para regular la prestación de los servicios públicos de agua potable, esta autonomía no puede vulnerar los derechos de los consumidores, más aún cuando la prestación de este servicio constituye un derecho humano fundamental reconocido así, no sólo en la legislación interna sino además a nivel internacional, es así que la Ley de Defensa del Consumidor prohíbe toda forma de abuso del poder público, por lo que los gobiernos municipales deben aplicar políticas tarifarias óptimas que permitan obtener este recurso a toda la población en igualdad de condiciones y sin discriminación de ninguna naturaleza, pero ello no significa que el servicio deba ser gratuito, toda vez que es indispensable una contraprestación económica que permita a los gobiernos municipales garantizar la sostenibilidad financiera y la sustentabilidad del servicio, aplicando de ser necesario subsidios que garanticen que las personas de escasos recursos económicos tengan acceso al servicio en igualdad de condiciones que los demás usuarios.

Cabe señalar que los gobiernos municipales gozan de potestad coactiva para recuperar los valores adeudados por concepto de la prestación de servicios públicos de su competencia o por las contravenciones en las que incurran las personas frente al incumplimiento de sus ordenanzas municipales, así lo reconoce el artículo 157 del Código Tributario al facultar a las administraciones seccionales la aplicación del procedimiento de “Ejecución Coactiva”.

(Registro Oficial Suplemento 38-14-jun.-2005), en concordancia con lo dispuesto en el artículo 261 del Código Orgánico Administrativo.

En el caso del cantón Rumiñahui, la aplicación del procedimiento coactivo relacionado con las deudas del servicio de agua potable se aplican acorde a lo que dispone la Ordenanza que Regula el Servicio Público de Agua Potable, así como la Ordenanza que contiene el Reglamento de Ejecución Coactiva, debiendo señalar que, la Ordenanza de Agua Potable otorga al usuario hasta tres meses plazo para el pago del servicio, caso contrario se corta el servicio, con la finalidad de ejercer hasta cierto punto presión para que cancele los valores adeudado, y ante la ausencia del pago se inicia el juicio coactivo para el cobro de las obligaciones vencidas, sin embargo, se evidencia que existe un alto porcentaje de usuarios a los que no se les ha iniciado el juicio coactivo porque ha prescrito la acción coactiva, esto se suma a las pérdidas económicas por las que debe atravesar la municipalidad en lo que se refiere al servicio de agua potable.

La institución prestadora del servicio público de agua potable debe contar con los recursos indispensables para garantizar un buen servicio, dentro de los recursos está indiscutiblemente el recurso humano debidamente capacitado para que preste atención de calidad a los usuarios, asimismo, está la actualización de los sistemas informáticos con información actualizada de los usuarios, esto además garantiza en gran medida la recuperación oportuna de los recursos invertidos, y esto a su vez garantiza una mejora continua del sistema para cumplir con los objetivos de calidad del servicio, de tal forma que los usuarios muestren satisfacción con el servicio prestado.

4. METODOLOGÍA.

4.1 Clasificación del estudio.

En la presente investigación se realizó un estudio analítico, de carácter descriptivo. La recopilación de la investigación se llevó a cabo en el “Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rumiñahui”, responsable de la prestación de los servicios de agua potable en el cantón Rumiñahui, de la gestión de cobro y de la recuperación de cartera vencida por concepto de dicho servicio durante los años 2018-2019. El análisis se realiza con el objetivo de comparar los resultados de la gestión de cobro de los años 2018 y 2019 con los del año 2021, para lograr identificar las principales dificultades existentes respecto de la recaudación de

tarifas y recuperación de cartera vencida y como esto influye directamente en la prestación del servicio.

4.2 Modalidad de investigación.

Es una investigación descriptiva de tipo bibliográfica-documental. En el caso de la investigación descriptiva se incluye el registro, análisis, e interpretación del entorno durante los años 2018-2019 y la estructura de los acontecimientos suscitados, permitiendo realizar las conclusiones dominantes. En esta investigación se realiza la búsqueda, recuperación, y análisis de información crítica, incluye además la explicación de los datos secundarios, es decir, aquellos obtenidos y enumerados por otros investigadores en documentos y en diferentes soportes como es el caso de: información impresa y documentos electrónicos.

Por otro lado, teniendo en cuenta el problema de investigación y la recolección de la información, se puede realizar un análisis de la gestión de cobranza y presentar propuestas que permitan disminuir los índices de la cartera vencida.

4.3. Marco muestral y muestreo.

El marco muestral son los registros de agua potable, catastros y estadísticas de cartera vencida y usuarios morosos en el Cantón Rumiñahui, el muestreo se establece a través del estudio de estos documentos correspondientes a los años 2018 y 2019.

4.4 Operacionalización de las variables.

Las variables que intervienen en la presente investigación se muestran a continuación:

Variable dependiente: Gestión de servicios públicos de agua potable.

Variable independiente: Gestión de cobranzas.

Tabla 1.
Operacionalización de variables de investigación.

Variable	Concepto	Indicadores	Técnicas de recolección de la información
Gestión de cobranza	La gestión de cobro es un mecanismo de recuperación de la cartera vencida, producto de un servicio prestado por	Por ciento de cartera vencida	Observación directa no participante (Revisión documental)

	parte de una institución, para lo cual se adoptan estrategias que ayudan al cobro eficiente de los valores adeudados y no cancelados dentro del tiempo concedido.	Recuperación de cartera	Observación directa no participante (Revisión documental)
--	---	-------------------------	---

Fuente: Resultado del análisis del trabajo de investigación.
Elaborado por: Cañar O. (2021)

4.5 Toma de datos y análisis de la información.

El proceso de recolección de la información está relacionado con el tipo de investigación, su metodología y el problema a resolver, además del uso de los medios y métodos para procesar la información, y los instrumentos para obtener los datos. Luego de haber obtenido los datos e información necesaria para elaborar la investigación, se detalla el procedimiento a seguir:

- 4.5.1 Análisis documental y extracción de la información.
- 4.5.2 Verificación de la consistencia y calidad de la información.
- 4.5.3 Delimitar a través de representaciones sean tablas o gráficas el alcance de los resultados obtenidos. En este paso se procede a identificar, catalogar, almacenar, y preparar toda la documentación disponible con la utilización del tabulador EXCEL y el software estadístico SPSS, expresándose los mismos en tablas y gráficos.
- 4.5.4 Análisis de los datos, gráficos e información, teniendo como base el marco teórico.
- 4.5.5 Formulación de conclusiones según objetivos de la investigación.

5. CONCLUSIONES.

5.1 Presentación de resultados.

Al analizar la información correspondiente a los niveles de recaudación de los “servicios de agua potable” en el Cantón de Rumiñahui en el período 2018-2019 se obtiene la siguiente tabla.

Tabla 2.

Estadísticas de recaudación mensual de la tarifa de agua potable en el año 2018.

Meses	Recaudación
Enero	438,453.62
Febrero	525,563.31
Marzo	422,244.65
Abril	474,551.54
Mayo	458,695.47

Junio	474,873.29
Julio	470,757.11
Agosto	435,809.67
Septiembre	509,330.67
Octubre	435,614.12
Noviembre	513,329.85
Diciembre	325,943.51

Fuente: Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Comercialización del GADMUR.
Elaborado por: Cañar O. (2021)

La tabla anterior expone las recaudaciones del servicio de agua potable durante el año 2018. Los meses que registraron los mayores ingresos fueron febrero, noviembre y septiembre con valores de 525,563.31; 513,329.85 y 509,329.85 dólares respectivamente. El mes de menor recaudación resultó ser el de diciembre con 325,943.51 dólares.

Tabla 3.

Estadísticas de recaudación mensual de la tarifa de agua potable en el año 2019.

Meses	Recaudación
Enero	445,172.86
Febrero	444,090.85
Marzo	479,799.97
Abril	408,651.69
Mayo	490,739.77
Junio	474,026.55
Julio	447,976.88
Agosto	487,011.31
Septiembre	505,211.33
Octubre	413,211.10
Noviembre	508,682.14
Diciembre	318,624.83

Fuente: Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Comercialización del GADMUR.
Elaborado por: Cañar O. (2021)

En la tabla que antecede se evidencia que los meses que presentaron mayor recaudación de las tarifas de agua potable durante el año 2019 en el Cantón Rumiñahui fueron noviembre con 508.682,14, septiembre con 505.211,33, y diciembre resultó ser el de menor ingreso con 318.624,83.

En la tabla 4 se expone la recaudación para el año 2021, con el objetivo de establecer una comparación con los años 2018 y 2019, para el efecto cabe señalar que no se compara con el año 2020, considerando que durante ese año la crisis sanitaria por el COVID-19 afectó de manera significativa la economía de las familias, por lo que se le considera un año atípico, en el que confluyeron un sinnúmero de factores que imposibilitan obtener datos reales, en relación

con los demás años, toda vez que el COVID-19 se convirtió en el principal protagonista tanto a nivel económico, como social y político, provocando grandes confinamientos que desgastaron significativamente las economías mundiales y principalmente las de los países considerados en vías de desarrollo, como sucede con el Ecuador .

Por otra parte, se presentan las estadísticas de recaudación del servicio público de agua potable en el cantón Rumiñahui en el año 2021, con el objetivo de realizar un análisis comparativo con la recaudación efectuada durante los años 2018 y 2019, y así determinar las posibles soluciones que tienen que adoptarse para mejorar la recuperación de las tarifas del servicio.

Tabla 4.

Estadísticas de recaudación mensual de la tarifa de agua potable en el año 2021 hasta diciembre.

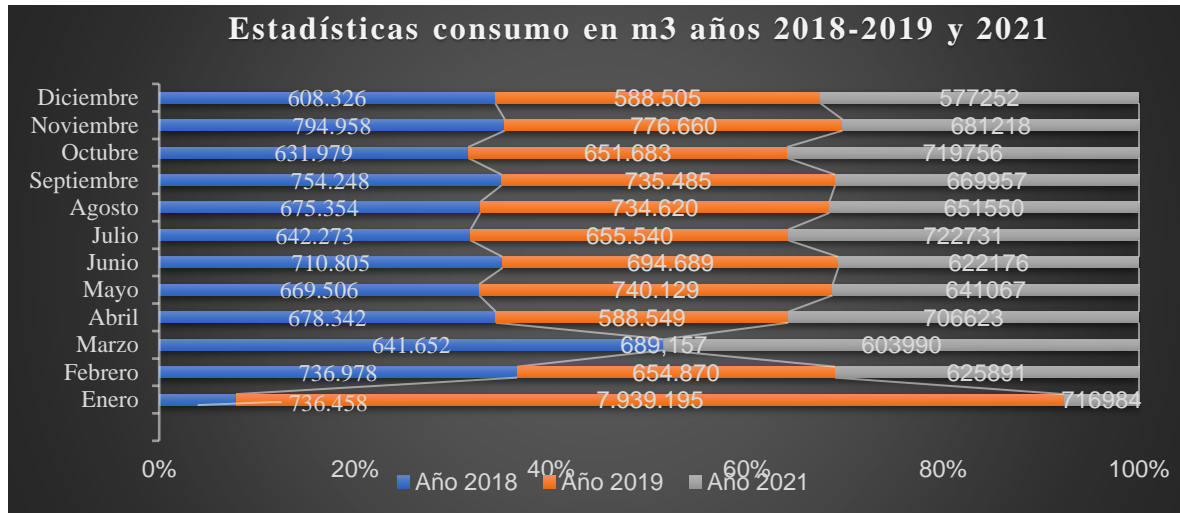
Meses	Recaudación
Enero	366,186.57 \$
Febrero	434,646.38 \$
Marzo	325,423.40 \$
Abril	410,467.59 \$
Mayo	428,590.21 \$
Junio	371,105.51 \$
Julio	457,107.97 \$
Agosto	416,855.87 \$
Septiembre	389,890.17 \$
Octubre	450,865.96 \$
Noviembre	486,177.99 \$
Diciembre	577. 252,00 \$

Fuente: Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Comercialización del GADMUR.
Elaborado por: Cañar O. (2021)

Durante el año 2021 hasta el mes de diciembre, las recaudaciones más altas ascendieron a 577.252,00 en diciembre; 486.177,99 en el mes de noviembre; 457.107,97 en el mes de julio; y, 450.865,96 para octubre del mismo año, es decir que el cobro del servicio de agua potable es fluctuante, lo cual no permite realizar una planificación adecuada para mejorar el servicio de agua potable, debiendo solventar esas falencias el gobierno municipal con otros recursos.

Gráfico 1.

Estadísticas de consumo de agua potable en m³, durante los años 2018-2019-2021.



Fuente: Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Comercialización del GADMUR.
Elaborado por: Cañar O. (2021)

El gráfico estadístico del consumo de agua potable en el Cantón Rumiñahui demuestra que durante el año 2018 se consumió un total de 8'280.879 m³; en el año 2019 un total de 7'545.620.16 m³, mientras que para el año 2021 el consumo de agua potable fue de 7'939.195.00 m³, en consecuencia, se evidencia que durante el año 2021 existió una leve disminución del consumo de agua potable con respecto al año 2018; sin embargo, aún existe un alto consumo de agua potable, lo cual constituye un grave problema para las finanzas municipales, puesto que la entidad debe destinar mayores recursos para prestar el servicio, tomando en cuenta que el aumento de consumo está asociado a una mayor cantidad de usuarios que requieren la prestación del servicio, el cual a su vez requiere que la municipalidad planifique la adopción de mecanismos eficaces para mejorar la gestión de cobro y recuperar y reducir la cartera vencida, para ello es necesario tomar en cuenta que se requiere adoptar mecanismos eficientes en los que se debe considerar las siguientes fases:

1. El diagnóstico del problema.
 2. El Plan de Acción.
 3. La Implementación del Plan de Acción, y; el seguimiento del Plan de Acción.
- (Banco del Estado, 2011, pág. 7)

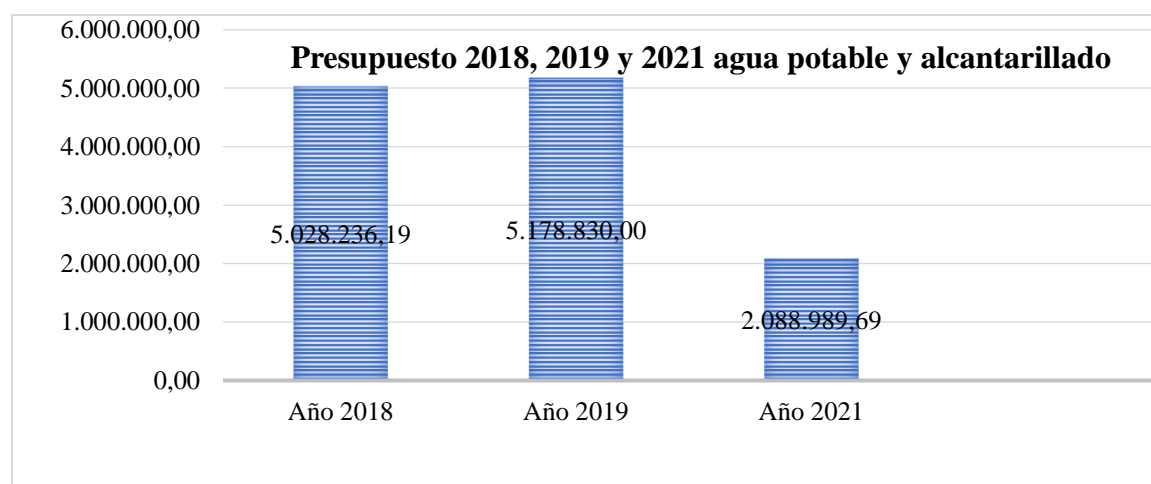
En este contexto, el tiempo para diagnosticar el problema dependerá de la base de datos de la que disponga la municipalidad, para el efecto es necesario considerar que, de acuerdo a la investigación realizada en el departamento de agua potable, en primera instancia se requiere actualizar la base de datos de los usuarios del servicio de agua potable, para luego adoptar un plan de acción que garantice un mayor porcentaje de recaudación, para ello se elaborará un formato con las actividades que se realizarán para alcanzar las metas y conseguir los objetivos

planteados, en este plan se debe enumerar paso a paso las actividades a seguir, las mismas que deben estar organizadas por orden de prioridad, adicionalmente se considerarán los recursos económicos necesarios para ejecutar las actividades, los mismos que deberán planificarse en el Plan Operativo Anual de la Dirección de Agua Potable para que se apruebe en la próxima reforma al presupuesto, posteriormente se implementará el plan de acción, es decir se ejecutará la hoja de ruta o cronograma establecido, aquí se desarrollarán los proyectos y programas establecidos para alcanzar los objetivos planteados; y, finalmente se realizará una revisión periódica de las actividades ejecutadas, con la finalidad de obtener indicadores que permitan verificar si se cumplen o no los objetivos planteados, o si es necesario realizar ciertos ajustes para lograrlo.

De acuerdo a la información proporcionada por la Dirección de Agua Potable del GADMUR, el Gobierno Municipal de Rumiñahui durante los años 2018; 2019 y 2021, ha destinado parte de su presupuesto para prestar dicho servicio, mismo que se describe en el siguiente gráfico:

Gráfico 2.

Presupuesto Municipal para los años 2018, 2019 y 2021 destinado al servicio de agua potable y alcantarillado en el cantón Rumiñahui.



Fuente: Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Comercialización del GADMUR.
Elaborado por: Cañar O. (2021)

Las estadísticas demuestran que, durante el año 2021, existió una reducción del 60% del presupuesto con relación a los años 2018 y 2019, esto está asociado a varios factores, entre los que está la baja gestión de cobro, la cartera vencida y la cartera incobrable, esta última es una cartera que data de más de 5 años, es decir que ha prescrito la acción de cobro conforme

lo dispone el artículo 55 del Código Tributario, lo cual constituye un grave problema para las finanzas municipales, no obstante, cabe señalar que la prescripción no opera de oficio sino a petición de la parte interesada, por lo que el interesado deberá alegarla. En este contexto, se presenta la siguiente tabla:

Tabla 5.

Diferencias presupuestarias para el servicio de agua potable en el Cantón Rumiñahui durante los años 2018, 2019 y 2021.

Año	Presupuesto	% de Variación
2018	5.028.236,19 \$	Entre los años 18 y 2021-58%-
2019	5.178.830,14 \$	Entre año 2018 y 2019 3%
2021	2.088.989,69 \$	Entre los años 2019 y 2021-60%

Fuente: Dirección de Agua Potable, Alcantarillado y Comercialización del GADMUR. Ç
Elaborado por: Cañar O. (2021)

En la tabla anterior se colige que entre el año 2018 y 2019 existió un leve incremento en el presupuesto para la prestación del servicio público de agua potable; no obstante, entre el año 2018-2021 se ha producido un descenso considerable del presupuesto municipal para la gestión del referido servicio, llegando en el año 2021 al 58% menos en relación con el año 2018 y, finalmente, se evidencia que entre el año 2019 y el año 2021 disminuyó considerablemente el presupuesto, llegando este a menos del 60% con relación al año 2019, lo cual impide ampliar la cobertura del servicio, y se torna indispensable ejecutar un plan de acción encaminado a recuperar a la brevedad posible la cartera vencida para evitar problemas financieros, así como para evitar la prescripción de la acción de cobro por el transcurso del tiempo.

Adicionalmente, es indispensable tomar en cuenta que para ampliar el servicio de agua también se requiere de la implementación de tarifas óptimas que deben responder a un estudio financiero minucioso que, sin duda debe garantizar la igualdad y equidad en la prestación del servicio, considerando que el mismo consiste en un derecho humano fundamental aunque este no es necesariamente gratuito, es así que el ordenamiento jurídico nacional faculta la adopción de tarifas óptimas para que se garantice la eficiencia en el servicio, pues este depende en gran medida de las tarifas aplicadas y de una buena gestión de cobro para garantizar la sustentabilidad del servicio y la sostenibilidad financiera del mismo, al respecto se refiere el siguiente documento:

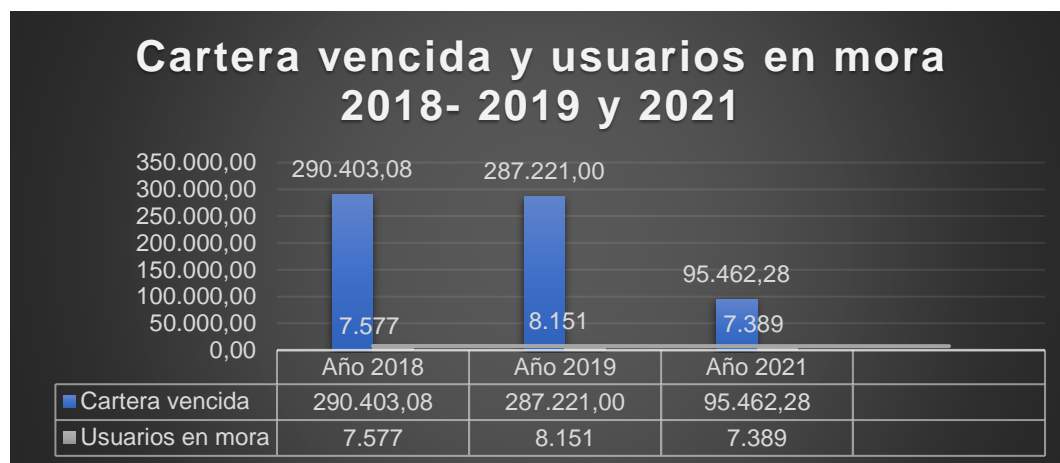
Cualquier empresa de agua necesita recuperar sus costos. El impacto en los clientes y en los recursos de agua dependerá de la manera en que se organice dicha recuperación. Es por ello que los principales involucrados (el operador del sistema, la entidad reguladora, la sociedad civil)

tienen que definir sus respectivas prioridades antes de determinar el diseño de una estructura tarifaria. (El Precio del Agua, 2008, pág. 16)

Cabe mencionar que la recuperación de la cartera vencida debe contar con asistencia técnica especializada, debiendo el respectivo gobierno municipal contar con un grupo de trabajo dedicado específicamente a la recuperación de la cartera vencida, con un plan de acción bien diseñado en el que se establezca claramente una meta y un plazo para cumplir con el objetivo planteado. Adicionalmente, en el caso del Cantón Rumiñahui si bien el número de usuarios morosos ha disminuido durante el año 2021, los valores que deben recuperarse aún siguen siendo significativos debido a que los morosos generalmente suelen ser las mismas personas que adeudan consecutivamente, y a los que se dificulta el cobro por la falta de datos actualizados, por lo que se requiere actualizar el catastro de usuarios con datos reales que permitan recuperar la cartera vencida para mejorar el servicio, es así que, en el siguiente gráfico se evidencia el grado de morosidad que existe en el cantón Rumiñahui:

Gráfico No. 3

Cartera vencida y usuarios en mora durante los años 2018-2019 y 2021.



Fuente: DAPAC-R.

Elaborado por: Cañar O. (2021)

El gráfico anterior muestra una disminución de la cartera vencida principalmente durante el año 2021, no obstante, al tratarse de un cantón pequeño que está ubicado en un sector atravesado por varios ríos y con una condición geográfica compleja para la implementación de infraestructura de agua potable, es necesario tomar en cuenta que la ejecución de los proyectos a implementarse representan un alto costo para la municipalidad, por lo que se requiere recuperar en el menor tiempo posible los valores invertidos para garantizar un servicio eficiente

a la población que demanda del mismo, caso contrario se corre el riesgo del desabastecimiento del líquido vital.

5.2 Discusión.

La gestión de los diferentes procesos a nivel de la sociedad está regida por el cumplimiento de condiciones generales, que conducen al cumplimiento de objetivos generales y específicos de determinada institución, es así que teniendo en consideración los resultados aportados por el procesamiento de los datos durante los años 2018, 2019 y 2021, es importante señalar que el año 2021 ha mejorado la recaudación por concepto del servicio, no obstante, aún deben adoptarse nuevas medidas para garantizar una recaudación más efectiva, considerándose por lo tanto que una estrategia que mejoraría la recaudación es la implementación de un plan de acción en el que se considere la asignación de presupuesto destinado a este fin.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, el presupuesto para realizar el servicio de agua potable fue disminuyendo de los años 2018 al 2019 y de forma muy marcada al año 2021, lo anterior relacionado con la profunda crisis que desencadenó la pandemia del Covid-19, pues todos los gobiernos seccionales debieron sumar esfuerzos para superar la emergencia sanitaria a través de los mecanismos de cooperación interinstitucional que tuvo como finalidad apoyar con recursos financieros al sector de la salud para garantizar la vida de la población dentro de sus respectivos territorios. Adicionalmente, debido a esta pandemia se flexibilizaron las facilidades de pago de las deudas contraídas por concepto de agua potable y otros servicios públicos durante la emergencia sanitaria, hasta por un año luego de culminada la emergencia sanitaria, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, ampliando con ello la brecha económica que de por sí ya se venía dando con la emergencia sanitaria por la que atravesó nuestro país, sin embargo, las políticas adoptadas que tenían como propósito apoyar a la ciudadanía en tiempos de pandemia fue una de las causas que permitieron que se incremente la cartera vencida del servicio de agua potable, provocando baja gestión de cobro y una deficiente inversión para ampliar el servicio. Los altos índices de morosidad han sido provocados por el desempleo causado por la crisis sanitaria, esto se ha dado tanto en el sector financiero como en el pago de servicios básicos, los cuales afectan especialmente a las familias de menores recursos económicos, como lo expresa el siguiente estudio.

En relación con la morosidad que aumentó 2.73%, debido a que disminuyó la capacidad de endeudamiento de las personas y no les alcanza para poder cubrir con sus obligaciones financieras, lo cual se complicó para el inicio del 2020. Si la población económicamente activa está sin empleo los deudores tienen menos posibilidades de seguir afrontando sus obligaciones

crediticias, perjudicando con esto al sistema financiero nacional. Además, se puede afirmar que lo que provocó el desempleo en el Ecuador fue la pandemia ocasionada por el covid19 pues se demostró que en el periodo enero - septiembre 2020 el índice de desempleo fue superior en relación con el año 2019. (Morosidad del Sistema Bancario producido por Efectos de la Pandemía, 2021, pág. 24)

Adicionalmente, es importante considerar que al ser el agua potable un servicio indispensable para el desarrollo de los pueblos, los gobiernos municipales responsables de su prestación deben asegurar que el mismo se preste de manera universal, sin embargo, la baja gestión de cobro generalmente suele ser un limitante para ampliar el servicio, principalmente en las ciudades en las que existe mayor crecimiento poblacional, provocando problemas asociados a la falta de agua potable tales como afectaciones a la salud que representa un grave problema para los Estados responsables, toda vez que estos deben destinar recursos para precautelar la vida de sus habitantes, así lo señala un informe de la UNICEF (2019):

Una de cada tres personas en el mundo no tiene acceso al agua potable, en tanto que mil niños mueren cada día por falta del recurso, así también es importante tomar en cuenta la cantidad de agua que se requiere por cada persona para garantizar la igualdad en la prestación del servicio, al cual se refiere un documento de la Organización Mundial de la Salud: “(...) son necesarios entre 50 y 100 litros de agua por persona al día para garantizar que se cubren las necesidades básicas y que no surjan grandes amenazas para la salud.” (Organización Mundial de la Salud-OMS, 2017, pág. 2)

Varios autores han analizado las afectaciones generales que representa para el presupuesto de una institución la morosidad de sus clientes o usuarios, es así como para Velasco y colaboradores (2017) encontraron grandes dificultades causadas por dicha situación en el sistema bancario, cuestiones que se asemejan cuando de cobrar las deudas por concepto del servicio de agua potable se trata. Es así como bajo el análisis de las estadísticas proporcionadas por la municipalidad, se colige que es indispensable la aplicación de un sistema informático para planificar y controlar la cartera vencida, no obstante, este sistema debe actualizarse constantemente con los datos de los usuarios de manera que sea un recurso efectivo para garantizar una gestión eficiente de cobranza, utilizando para ello mecanismos asociados a las nuevas tecnologías entre los cuales están los mensajes de texto. WhatsApp, correos electrónicos, redes sociales entre otros, los cuales podrían automatizarse para mejorar la gestión de cobro, a ello se refiere la doctrina al señalar que: “Los sistemas de información en la actualidad se están volviendo indispensables, tanto para la planificación, como para el control y la toma de decisiones.” (Toa Quezada, 2017, pág. 06)

Los investigadores que han mencionado a la morosidad en sus trabajos expresan que esta afecta de manera directa en las finanzas de la institución en la cual existe, con graves dificultades para su rentabilidad y en definitiva para la sostenibilidad financiera y la sustentabilidad del servicio. La débil gestión de cobro de los servicios de agua potable, es sin duda un problema que requiere ser resuelto adoptando medidas óptimas que garanticen el acceso al servicio de los sectores de escasos recursos económicos, cuestión que sin duda no es de fácil solución, considerando que la recuperación de los costos resulta más difícil en las economías desgastadas en las cuales suele adoptarse la aplicación de subsidios cruzados o directos, los primeros están orientados a distribuir los costos sociales a la mayor parte de la población en condiciones económicas más estables y por lo tanto con capacidad para pagar, que suele ser la más frecuente; y, la otra, está asociada a los subsidios directos que los asume el Estado de manera descentralizada, a través de los gobiernos autónomos descentralizados municipales o empresas públicas como sucede en el Ecuador, adicionalmente debe considerarse la implementación de un plan de acción que tiene que contemplar la elaboración y distribución de productos comunicacionales tendientes a crear una cultura de pago en los usuarios, la adopción de convenios de pago y el pago por abonos, este último constituye un mecanismo poco conocido por los usuarios, pero reconocido legalmente en el artículo 346 del COOTAD, el cual debe implementarse y darse a conocer a los usuarios del servicio de agua potable en el cantón Rumiñahui, a fin de proporcionar opciones de pago que permitan a los usuarios cumplir con sus obligaciones tributarias sin que necesariamente caigan en mora.

Actualmente el proceso de gestión de cobro analizado en el cantón Rumiñahui resulta insuficiente para lograr un nivel de ingresos financieros sustentable para resolver los problemas de carteras atrasadas, por lo que es necesario implementar una estrategia que integre la problemática identificada con los puntos claves para su solución, dentro de los cuales se debe considerar la actualización de catastros de los usuarios, toda vez que su desactualización afecta considerablemente el cobro de la cartera vencida, considerando que al no contar con información actualizada y precisa del usuario que se beneficia del servicio se dificulta el inicio del procedimiento coactivo, toda vez que el mismo debe garantizar el debido proceso reconocido constitucional y legalmente en el Código Tributario, a esto se suma el reducido personal que debe dedicarse a los cortes del servicio por la falta de pago, que en el caso del Cantón Rumiñahui ocurre una vez transcurridos los tres meses de no haber cancelado el servicio prestado, según la Ordenanza para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para el Cantón Rumiñahui, lo cual lejos de ayudar a solucionar la problemática

de la cartera vencida, ha provocado un mayor grado de morosidad en los usuarios que se benefician del servicio, tanto en el sector urbano como en el rural del cantón, por lo que además es indispensable reformar la Ordenanza vigente.

6. “METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN”.

“Título de la propuesta”: Estrategia para un sistema de gestión de cobro eficiente del servicio de agua potable en el GADMUR.

Beneficiarios:

Los beneficiarios serán el GADMUR y los usuarios del servicio de agua potable del cantón Rumiñahui, considerando que se podrá recuperar las inversiones y las pérdidas ocasionadas por concepto de la cartera vencida y evitar que se convierta en cartera incobrable por el transcurso del tiempo, lo que permitirá contar con los recursos “necesarios para” invertir en la ampliación “del servicio” y así brindar una “atención” de calidad a sus usuarios.

“Tiempo estimado para la ejecución”: La presente propuesta se ejecutará a partir del mes de septiembre del año 2022 hasta septiembre del año 2023.

6.1 “Análisis de factibilidad”.

“Factibilidad Socio-cultural”: La investigación propuesta ayudará en la recuperación de la cartera vencida del servicio de agua potable, lo cual garantizará el acceso al servicio de todas las personas en igualdad de condiciones, para ello es necesario actualizar la normativa interna con políticas claras que permitan mejorar la gestión de cobro.

“Factibilidad económica-financiera”: La presente propuesta es viable económica y financieramente por lo siguiente:

- Evita la “morosidad” que va en aumento mes a mes.
- Reduce los índices de endeudamiento.
- Disminuye la ausencia de recursos que impiden la ejecución de proyectos.

“Factibilidad Técnica”: Se cuenta con la factibilidad técnica, ya que el Gobierno Municipal de Rumiñahui posee autonomía administrativa, financiera y de gestión para contratar estudios técnicos que permitan mejorar la gestión de cobro y la recuperación de la cartera vencida.

“Factibilidad Legal”: Esta propuesta es factible legalmente porque se ampara en normativa legal vigente que faculta al Gobierno Municipal de Rumiñahui la gestión del servicio público de agua potable, dentro del cual está el cobro de tarifas y la recuperación de los valores pendientes de cobro, mismos que pueden efectuarse vía coactiva conforme lo faculta el ordenamiento jurídico vigente, tanto nacional como local.

7. Referencias:

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (octubre de 2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano. Informe Final de Investigación*. (I. d. Peruanos, Editor) Obtenido de <https://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Alfaro, C., & Loyaga, E. (2018). Factores macroeconómicos que afectan la morosidad de las entidades financieras peruanas en el periodo 2010-2016. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. [Çdoi:https://doi.org/10.19083/tesis/624932](https://doi.org/10.19083/tesis/624932)
- Banco del Estado. (Julio de 2011). Instructivo Interno de Aplicación del Producto "Recuperación de Cartera Vencida". *Instructivo para Desarrollar las Fases de Asistencia Técnica en el Producto "Recuperación de Cartera Vencida"*, 7. Ecuador. Obtenido de <http://bde.fin.ec>
- Benavides Luque, M. I. (14 de agosto de 2017). Estudio Financiero de la cartera vencida y la aplicación de un sistema de gestión por resultados para la optimización del proceso de recaudación de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Daule (Emapa-Ep). *Trabajo de Titulación previa a la Obtención de Magister en Finanzas y Economía Empresarial*, 9. Guayaquil, Guayas, Ecuador. Recuperado el 04 de septiembre de 2021, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/8601>
- Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización*. (Registro Oficial Suplemento 303-19-oct-2010). Quito.
- Código Tributario*. (Registro Oficial Suplemento 38-14-jun.-2005). Quito. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexos-literal-a2/CODIGO%20TRIBUTARIO.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador* (Registro Oficial No. 449 de 20-oct-2008 ed.). (2008). Ecuador: Asamblea Nacional.
- EP-EMAPA-A Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato. (4 de Mayo de 2016). Obtenido de http://www.inicio.emapa.gob.ec/?page_id=3189
- INEC. (2010). *¿Cómo crecerá la población en Ecuador?* Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>

INEC. (2019). *Medición de los indicadores de Agua, Saneamiento e Higiene (ASH), en Ecuador*. Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec>

Ley Orgánica de Defensa al Consumidor. (Registro Oficial Suplemento 116- 10-jul-2000). Quito. Obtenido de https://assets.lumen.com/is/content/Lumen/ecu_ley_organica_de_defensa?Creativeid=e5aaa785-5f9a-42f7-b93f-54b7fc0d2a59

Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua. (Registro Oficial Suplemento 305, 06-ago.-2014). Quito.

Obtenido de: <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>. (febrero de 2022).

Organización Mundial de la Salud-OMS. (12 de julio de 2017). *2100 millones de personas carecen de agua potable en el hogar y más del doble no disponen de saneamiento seguro*. Obtenido de [https://www.who.int/es/news/item/12-07-2017-2-1-billion-people-lack-safe-drinking-water-at-home-more-than-twice-as-many-lack-safe-sanitation#:~:text=En%20todo%20el%20mundo%2C%20alrededor,\(OMS\)%20y%](https://www.who.int/es/news/item/12-07-2017-2-1-billion-people-lack-safe-drinking-water-at-home-more-than-twice-as-many-lack-safe-sanitation#:~:text=En%20todo%20el%20mundo%2C%20alrededor,(OMS)%20y%20)

Peñañiel Chang, L., & Yong Abadie, P. (2017). Análisis de los Determinantes que Influyen en la Morosidad del Sistema Financiero Privado del Ecuador, Periodo 2010—2016. [*Trabajo de titulación*]. Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Guayas, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/7985>

Salazar, J., Tunarosa, V., & Trejo, J. (1998). *Sistemas de captación de agua de lluvia para uso doméstico en América Latina y el Caribe*. México: IICA.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Empresas públicas y planificación su rol en la transformación social y productiva*. (Ira, Ed.) . Quito: Hidalgo Terán. Edwin.

SENPLADES. (s.f.). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una Vida*. Quito-Ecuador: Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec>

Toa Quezada, J. C. (Junio de 2017). *Sistema para la Recaudación de Tarifas por el Suministro de Agua Potable en la Junta Administradora de Agua "Las Américas" Cantón y Provincia de Pastaza*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6204>

Velasco, J. S. (2017). Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014—2016. [*Maestría en Administración de Empresas*]. Universidad Internacional SEK, Quito, Pichincha, Ecuador.

Zambrano, N. (24 de Septiembre de 2001). Solución básica para abastecimiento de agua potable para los sectores rurales, caso de Limones, Provincia de Esmeraldas. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado en Enero de 2022, de <http://repositorio.uasb.edu.ec>

8. Bibliografía:

- Astorga, Y. (2017). *Comunicación personal, Presidenta Ejecutiva, Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados*. San José.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (enero-abril de 2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, vol. 32, núm. 1, 16-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/120/12029652003.pdf>
- Escudero Loaysa, R. (20 de Junio de 2016). *Indicadores de gestión de cobranza. Peru*. Obtenido de http://www.cmseventos.com/presentaciones/peru_2011/presentaciones/ROBERTO%20ESCUADERO%20LOAYZA.pdf
- Federal Department of Foreign Affairs (FDA). (Enero de 2008). *El Precio del Agua*. (A. S. Cooperación, Ed.) Obtenido de <https://www.pseau.org>
- Gispert, C. d. (Octubre de 1999). *Tarifación y Tributos sobre el Agua: Aproximación a la Demanda de Uso Industrial*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es>
- IESS. (2016). *Normativa aplicable a la Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de http://sart.iesse.gob.ec/DSGRT/norma_interactiva/IESS_Normativa.pdf
- ISOTools. (2016). *Definiciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/08/30/definiciones-delsistema-gestion-seguridad-salud-trabajo-sg-sst/>
- Jorge Vallejo, D. T. (22 de ABRIL de 2021). Morosidad del Sistema Bancario producido por Efectos de la Pandemia. *ECA SINERGIA*, 12, 23. Obtenido de <https://www.revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia>
- Ochoa Setzer, G. (26 de Mayo de 2016). *Artículo Finanzas. Definición*. Obtenido de <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/finanzas.html>
- Tulcanaza Prieto, A. (2021). Influencia de Factores Macroeconómicos en la Determinación de la Tasa de Morosidad en bancos grandes privados de Ecuador, Periodo 2015-2019. *Revista Ciencias Sociales y Económicas Vol. 5 Núm. 1*. Obtenido de <https://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/424>

Ortega Castro, A. (28 de Enero de 2009). *Ortega Castro, A. (). Definición de Finanzas.* Recuperado el 26 de Mayo de 2016, de <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/finanzas.html>

Peñañiel, E. G. (07 de Diciembre de 2017). *Revista Ciencia Unemi, vol. 11, núm. 26, pp. 13-24, 2018, 11.* Recuperado el 18 de febrero de 2022, de <http://www.redalcyc.org>

Rocamundi, M. (26 de Mayo de 2016). *Gestión de Cobranzas.* Recuperado el 8 de Enero de 2022, de SCRIB: <http://es.scribd.com/doc/155772515/Gestion-de-Cobranzas>

Salazar López, B. (20 de Junio de 2016). *Ingeniería industrial.* Obtenido de <http://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingenieroiindustrial/gesti%C3%B3n-y-control-de-calidad/>