

REPÚBLICA DEL ECUADOR



**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
UNIVERSIDAD DEL POSGRADO DEL ESTADO**

MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS PÚBLICAS.

TÍTULO DE LA TESIS:

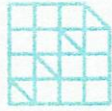
**“EL MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN
LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y
ALCANTARILLADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTÚFAR”**

**Tesis para optar al título de Master en Gerencia de
Empresas Públicas**

Autora: Verónica Alexandra Fuelta Guzmán.

Directora: Dra. (c) Mónica Hidalgo

Quito, Septiembre de 2018



No.097- 2018

ACTA DE GRADO

En la ciudad de Quito, a los cinco días del mes de septiembre del año dos mil dieciocho, **VERÓNICA ALEXANDRA FUELTALA GUZMÁN**, portadora de la cédula: 0401690391, **EGRESADA DE LA MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS PÚBLICAS (2014-2016)**, se presentó a la exposición y defensa oral de su Tesis, con el tema: **"EL MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN MONTÚFAR"**, dando así cumplimiento a los requisitos puntualizados en la Ley Orgánica de Educación Superior y la normativa institucional, previos a la obtención del título de: **MAGÍSTER EN GERENCIA DE EMPRESAS PÚBLICAS**.

Habiendo obtenido las siguientes notas:

Promedio Académico:	8.68
Tesis Escrita:	8.00
Tesis Oral:	7.25

Nota Final Promedio: 8.15

En consecuencia, **VERÓNICA ALEXANDRA FUELTALA GUZMÁN**, se ha hecho acreedora al título mencionado.

Para constancia firman:

Dr. Romel Tintín
PRESIDENTE Y MIEMBRO

Dr. Victor López
MIEMBRO

Abg. Ximena Carvajal Chiriboga
DIRECTORA DE SECRETARÍA GENERAL

De conformidad con la facultad prevista en el estatuto del IAEN CERTIFICO que la presente es fiel copia del original




Fojas 11
Fecha 15 OCT 2018

Secretaría General

AUTORÍA

Yo, Verónica Alexandra Fuelta Guzmán, Máster, con CC: 0401690391, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de la autora del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos internos de la universidad correspondientes a los temas de honestidad académica.



Firma

CC: 0401690391

AUTORÍA DE PUBLICACIÓN.

"Yo Verónica Alexandra Fualtala Guzmán cedo al IAEN, los derechos de publicación de la presente obra por un plazo máximo de cinco años, sin que deba haber un reconocimiento económico por este concepto. Declaro además que el texto del presente trabajo de titulación no podrá ser cedido a ninguna empresa editorial para su publicación u otros fines, sin contar previamente con la autorización escrita de la universidad"

Quito, 05 de septiembre del 2018.



FIRMA DEL CURSANTE

VERÓNICA ALEXANDRA FUELTALA GUZMÁN

NOMBRE DEL CURSANTE

CI: 0401690391

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montúfar a través del modelo de gestión de una Dirección presta los servicios de agua potable y alcantarillado en el área urbana a cerca de 4000 familias. La principal problemática identificada es la ausencia de la integralidad por la dependencia burocrática.

El cambio del actual modelo de gestión centralizado al modelo de gestión descentralizado de una empresa pública para prestación de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado basados en la normativa legal podría contribuir a mejorar la prestación de estos servicios, basados en criterios de eficiencia y calidad, y con alto nivel de satisfacción a los consumidores.

En esta investigación se encontró que existe una dependencia de otras direcciones para la prestación de estos servicios, como la Dirección de Obras Públicas para las reparaciones en las redes de alcantarillado y la Dirección Financiera para los procesos de facturación y recaudación de las tarifas.

Como solución a la problemática se recomienda la creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Montúfar (EPMAPA-M), cuyos lineamientos generales para su estructura orgánica se encuentran descritos en el presente trabajo.

Palabras clave: Cantón Montúfar, Dirección de Agua Potable, agua, aguas residuales, modelo descentralizado.

ABSTRACT.

The Montúfar local government County has actually a Water Department for the provision of water and wastewater to an urban area of 4000 families. This model has been identified to be out of date, because of the increasing demand and the problems caused by the current bureaucracy between the city departments.

In order to improve the current management model, a decentralized management model is recommended for the provision water and wastewater systems. Based on the current law the focus is on providing a high quality product and excellent experience to our customers today.

In this research it was found that water and waste water system issues are out of date, since there is a dependency of other Departments for the provision of these services, such as the Building and Finance Department for payment of water bills .

In this research it's recommended a creation of a decentralized Model through a the Montúfar Water Board. The mayor issues are described such as financial condition of the System, operating and capital needs of the System, protection of the watershed, regulatory requirements and other relevant factors.

Keywords: Montúfar County, Public Water Department, Water Board, water, waste water, decentralized model

DEDICATORIA.

A mi hijo, quien le dio sentido a mi vida, y ha sido el principal motivo para superarme. A mis padres quienes me han apoyado incondicionalmente en las metas que me he planteado a lo largo de mi vida académica y profesional.

AGRADECIMIENTO.

Al IAEN por abrirme la puertas de su institución y darme la oportunidad para obtener mi título de cuarto nivel. A la Dra. Mónica Hidalgo por su colaboración y apoyo brindado para el desarrollo de este trabajo. Al GAD Municipal del Cantón Montúfar por haberme dado todas las facilidades para la obtención de la información necesaria para el desarrollo de la presente tesis.

ÍNDICE GENERAL.

ACTA DE GRADO.....	ii
AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA DE PUBLICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	iii
ABSTRACT.....	vi
DEDICATORIA.....	vii
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	3
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
- Planteamiento del problema.....	9
- Preguntas de investigación.....	10
- Objetivos.....	10
- Hipótesis.....	11
CAPITULO I: ANÁLISIS SITUACIONAL.....	12
1.1 GENERALIDADES DEL CANTÓN MONTÚFAR.....	12
1.1.1 Historia, situación geográfica y población.....	12
1.2 MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTÚFAR.....	14
1.2.1 Estructura organizacional.....	15
1.2.2 Dirección de agua potable y alcantarillado.....	17
1.3 SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.....	19
1.4 MODELO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL GADMM.....	22
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	34
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	34
2.1.1 Fundamento teóricos.....	34
2.1.2 Fundamento técnico.....	39
2.1.3 Fundamento normativo.....	45
2.2 MODELOS DE GESTIÓN.....	48
2.2.1 Análisis comparativo de los modelos de gestión en los GAD Municipales del Carchi.....	50

2.3 INDICADORES DE GESTIÓN APLICABLES.	50
2.4 HIPÓTESIS.	52
Variable Independiente:.....	52
Modelo de gestión de una Empresa Pública.	52
Variable Dependiente:	52
Eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.....	52
CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.	53
3.1 SELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA.	54
3.1.1 Nivel de estudio.	54
3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.	55
3.2.1 Investigación documental.....	55
3.2.1 Investigación de campo.	56
3.3 DETERMINACIÓN DE MAPA DE ACTORES CLAVES.....	56
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	58
3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	61
3.4.1 Resultados de encuesta.	61
3.4.2 Interpretación de resultados.....	70
3.5 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	72
CAPÍTULO IV: PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA LA CIUDAD DE SAN GABRIEL.	74
4.1 JUSTIFICACIÓN.....	74
4.2 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	76
4.3 MODELO DE GESTIÓN.....	80
4.3.1 Modelo administrativo.....	81
4.5 IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.	84
4.5.1 Indicadores técnicos.	84
4.5.2 Indicadores financieros.....	86
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.	88
5.1 CONCLUSIONES.....	88
5.2 RECOMENDACIONES.	90
6. BIBLIOGRAFÍA	92

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla N° 1 Listado del personal de la Dirección de agua potable.	18
Tabla N° 2 Cobertura de agua por red pública de la provincia del Carchi por cantones.	21
Tabla N° 3 Cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel.	29
Tabla N° 4 Eficiencia en el uso del agua potable.	30
Tabla N° 5 Tarifas por consumo de agua potable de la ciudad de San Gabriel.	31
Tabla N° 6 Índice de recaudación y morosidad.	32
Tabla N° 7 Mapa de actores claves.	57
Tabla N° 8 MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE INDEPENDIENTE.	59
Tabla N° 9 MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE DEPENDIENTE.	60
Tabla N° 10 Prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.	62
Tabla N° 11 Inconvenientes que tiene la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado.	63
Tabla N° 12 Nivel de atención y/o tiempo de respuesta.	64
Tabla N° 13 Reajuste tarifario.	65
Tabla N° 14 Cambio de modelo de gestión para mejorar la provisión de los servicios.	66
Tabla N° 15 El agua que provee el GAD Municipal es de calidad.	67
Tabla N° 16 Mejoraría la gestión del agua desde el municipio.	68
Tabla N° 17 Tarifa adecuada al nivel de servicio y calidad de agua.	69
Tabla N° 18 MATRIZ: GAD MUNICIPAL VS. EMPRESA PÚBLICA.	73
Tabla N° 19 Estructura orgánica de la EPMAPA-M.	81
Tabla N° 20 Indicadores técnicos de desempeño.	85
Tabla N° 21 Indicadores financieros de desempeño.	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico N° 1 Cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel.	29
Gráfico N° 2 Eficiencia en el uso del agua potable.	30
Gráfico N° 3 Índice de recaudación y morosidad.	33
Gráfico N° 4 Influencia de actores claves en la población total.	58
Gráfico N° 5 Prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.	62
Gráfico N° 6 Inconvenientes que tiene la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado.	63
Gráfico N° 7 Nivel de atención.	64
Gráfico N° 8 Tiempo de respuesta.	64
Gráfico N° 9 Reajuste tarifario.	65
Gráfico N° 10 Cambio de modelo de gestión para mejorar la provisión de los servicios.	66
Gráfico N° 11 El agua que provee el GAD Municipal es de calidad.	67
Gráfico N° 12 Mejoraría la gestión del agua desde el municipio.	68
Gráfico N° 13 Tarifa adecuada al nivel de servicio y calidad de agua.	69

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura N° 1 Ubicación Geográfica del Cantón Montúfar	13
Figura N° 2 Mapa de Procesos del GADM de Montúfar.	16
Figura N° 3 Estructura orgánica de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado.	19
Figura N° 4 Coberturas nacionales de agua por red pública y alcantarillado.	20
Figura N° 5 Cobertura de la provincia del Carchi de agua por red pública y alcantarillado.	20
Figura N° 6 Modelo de Gestión – Sistema de agua potable	26
Figura N° 7 Modelo de Gestión – Sistema de alcantarillado.	28

INTRODUCCIÓN.

La prestación de los servicios básicos de agua potable y saneamiento constituyen un componente básico y esencial para garantizar una adecuada calidad de vida, por tanto el modelo de gestión para su prestación deberá manejarse bajo los criterios de eficiencia, eficacia y sea sostenible y asequible para el conjunto de la población, para ello se deberá cumplir lo señalado en las normas legales y técnicas vigentes.

Como lo señala la Constitución de la República del Ecuador, en su capítulo segundo, derechos del buen vivir, sección primera sobre agua y alimentación se declara que el derecho al agua es fundamental e irrenunciable siendo un deber del Estado, garantizar que los servicios de agua y saneamiento sean de calidad y sostenibles para toda la población. Constituyéndose en un derecho que tienen las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y con ello garantizar el derecho a una vida digna que asegure que estos servicios sean de calidad, provistos con eficiencia y eficacia. Además en la misma Constitución se consagra que el Estado es el responsable entre otros de la provisión de los servicios públicos (agua potable y saneamiento) y su provisión debe responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

En el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) se señala como una de las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la prestación de los servicios públicos de agua potable, saneamiento, depuración de aguas residuales, entre otras. Además se indica que estas competencias en todas sus fases serán ejecutadas con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes.

La Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA) señala que prestación del servicio público del agua es exclusivamente pública o comunitaria, y en casos excepcionales podrán participar la iniciativa privada y la economía popular y solidaria. Adicional a esta Ley se crea la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) cuyo fin es ejercer la regulación y control de la gestión

integral de los recursos hídricos. Según la LORHUyA se consideran servicios públicos básicos los de agua potable y saneamiento ambiental:

- La provisión de agua potable comprende los procesos de captación y tratamiento de agua cruda, almacenaje y transporte, conducción, impulsión, distribución, consumo, recaudación de costos, operación y mantenimiento.
- El saneamiento ambiental en relación al agua comprende las siguientes actividades: alcantarillado sanitario y pluvial, con los procesos de recolección, conducción, tratamiento (según sea el caso) y disposición final de las aguas (LORHUyA, 2014, Art. 37).

En este contexto, la provisión de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado en el cantón Montúfar, se lo realiza de la siguiente manera. En el área rural han sido las organizaciones comunitarias quienes se han encargado de su gestión; mientras tanto en el área urbana el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montúfar es quien se encarga de la prestación de estos servicios a través del modelo de gestión de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado.

Para dar cumplimiento a lo señalado en la Constitución, COOTAD y demás leyes conexas, se analizará cuál es la situación actual de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel y si el Modelo de Gestión actual que tiene el GAD Municipal del Cantón Montúfar para la provisión de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, es el apropiado para que su gestión garantice el derecho a una vida digna y que asegure que estos servicios sean de calidad, eficientes, sostenibles y asequibles para el conjunto de la población como lo señala la misma Constitución.

Para determinar el nivel de eficiencia del modelo de gestión actual en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado se analizarán datos técnicos, económicos de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Municipal del Cantón Montúfar y se aplicarán encuestas a un mapa de actores. Y así poder determinar la influencia de una Empresa Pública en la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado y si cuyo modelo de gestión nos permitirá conseguir eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado.

La principal problemática identificada en la provisión de estos servicios básicos se refiere a los tiempos de respuesta ante trámites y reclamos, mismos que son demasiado amplios por la dependencia burocrática que existe de otras direcciones, ya que la Dirección de agua potable y alcantarillado no cuenta con personal específico para las labores de alcantarillado por lo que se debe coordinar estos trabajos con el personal de la Dirección de Obras Publicas y existe débiles procesos de facturación y recaudación que se deben coordinar con la Dirección Financiera, no existiendo una integralidad en la prestación de estos servicios entre otros problemas se puede mencionar que no existe un control adecuado de la calidad del agua potable que se distribuye a la población ya que no se cuenta con sistemas de automatización para su control.

Según el informe de evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento que se brinda en el Cantón Montúfar elaborado por la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), se ha contabilizado que el 43% de agua que ingresa a la red se pierde en subprocesos de captación, producción, distribución y comercialización del agua, convirtiéndose en agua no contabilizada constituyéndose este valor en pérdidas económicas, además se evidencia que existen débiles procesos de recaudación lo que no contribuye a la sostenibilidad financiera de los servicios. Finalmente el GAD del cantón Montúfar no cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales, por lo tanto las aguas servidas son descargas sin ningún tratamiento previo incumpliendo lo dispuesto en el Art. 80 de la LORHUyA, donde se establece que está prohibido la descarga directa o indirecta de las aguas servidas sin ningún tratamiento susceptibles a contaminar aguas del dominio hídrico público.

Por lo tanto existe un nivel de desconocimiento de que si el Modelo de Gestión actual es el adecuado para que exista eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.

Considerando los siguientes artículos señalados en la Constitución de la República del Ecuador:

El sector público comprende entre otros los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado y las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos (CRE, 2008, Art. 225).

El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, entre otros. Y será el Estado quien garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad (CRE, 2008, Art. 314).

El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales (CRE, 2008, Art. 315).

En el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) se señala cómo una de las competencias exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, la prestación de los servicios públicos de agua potable, saneamiento, depuración de aguas residuales, entre otras. Además se indica que estas competencias en todas sus fases serán ejecutadas con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes.

La Ley Orgánica de Empresas Públicas, en su Artículo 4: define que las empresas públicas

(...) son personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios

públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos (...)
(LOEP, 2009, Art. 4).

Y finalmente la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA) señala que:

La prestación del servicio público del agua es exclusivamente pública o comunitaria, y en casos excepcionales podrán participar la iniciativa privada y la economía popular y solidaria. Adicional a esta Ley se crea la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) cuyo fin es ejercer la regulación y control de la gestión integral de los recursos hídricos (LORHUyA, 2014, Art.32).

- **Planteamiento del problema.**

Con los antecedentes normativos y legales antes descritos y considerando que en el GAD Municipal se han detectado problemas técnicos, administrativos y comerciales, y con ello no se ha podido cumplir el objetivo de lograr la satisfacción de los usuarios por la prestación de servicios públicos de agua potable y alcantarillado que recibe, evidenciándose esto en el nivel de satisfacción que la ciudadanía percibe y con tiempos de respuesta demasiado extensos. En base al informe de gestión del año 2016 elaborado por la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado existen pérdidas económicas a causa de conexiones ilícitas, fugas de agua no detectada y mal estado de algunos medidores, lo que se convierte en agua no facturada.

Esta dirección no cuenta con personal específico para los trabajos de operación, mantenimiento y reparación del sistema de alcantarillado, lo que genera una dependencia burocrática de otras direcciones como la Dirección de Obras Públicas, esta situación no le permiten manejar de una manera integral la provisión de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado. En el caso del saneamiento ambiental el GAD Municipal hasta la presente fecha no ha cumplido con lo estipulado en la ley, ya que no existen plantas de tratamiento previo al vertido de las aguas residuales al cuerpo receptor. Además el alto índice de morosidad y por ende un alto porcentaje de cartera vencida por recuperar.

Existiendo un nivel de desconocimiento de que si el Modelo de Gestión actual es el adecuado para que exista eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.

- **Preguntas de investigación.**

La pregunta de investigación que nace a partir de esta problemática quedara formulada de la siguiente manera: ¿La creación de una empresa pública nos permitirá conseguir eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar?

Y las preguntas directrices que nos guiará a dar respuesta a la pregunta de investigación serán: ¿Cuál es la situación actual de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel? Y si, ¿El modelo de gestión de una empresa pública nos permitirá conseguir eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar?

- **Objetivos.**

En este contexto dentro de la presente investigación el principal objetivo es: Analizar si la creación de una empresa pública nos permitirá obtener eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.

Y los objetivos específicos serán: Diagnosticar la situación actual de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel. Para finalmente, determinar si el modelo de gestión de una empresa pública de agua potable y alcantarillado nos permitirá conseguir eficiencia y calidad en la provisión de los servicios.

- **Hipótesis.**

El modelo de gestión de una Empresa Pública, permitirá conseguir eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.

CAPITULO I: ANÁLISIS SITUACIONAL.

1.1 GENERALIDADES DEL CANTÓN MONTÚFAR.

1.1.1 Historia, situación geográfica y población.

- Historia

Según la Monografía del Cantón Montúfar escrita por el Prof. Zenón Ponce Ch. “San Gabriel es la capital del Cantón Montúfar es la antigua TUSA, la ciudad de los grandes esfuerzos colectivos y que por sus mingas ostenta con orgullo el Procerato del Trabajo”. (Ponce, 1953: 13).

El 27 de Septiembre de 1905 el Presidente de la Republica señor Lizardo García sanciono el Decreto Legislativo emitido por el Congreso de la República del Ecuador, en el cual se elevaba a Cantón a las Parroquias de San Gabriel, La Paz, Puntal, San Isidro, Mira y San pedro de Piquer. Siendo el nuevo Cantón, Montúfar en honor al Coronel Carlos Montúfar (héroe de la independencia ecuatoriana) y su capital San Gabriel. Convirtiéndose en el segundo cantón de la provincia del Carchi después de Tulcán. (Ponce, 1953:118)

El 11 de Noviembre de 1.992, San Gabriel es declarado por la UNESCO como "Patrimonio Nacional" por la fachada colonial de sus construcciones. (www.ame.gob.ec).

- Situación geográfica.

Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2031.

El cantón Montúfar es uno de los seis cantones que integran la provincia del Carchi, se encuentra ubicado al norte del país en el centro oriente de la provincia. Sus límites son al norte el Cantón Tulcán al Este el Cantón San Pedro de Huaca y Sucumbíos y al Sur el Cantón Bolívar, y al Oeste el Cantón Espejo (PDOT, 2015:12).

para el Cantón Montúfar para el año 2020 se tendrían 34.229 habitantes, y para la ciudad de San Gabriel 17.619 habitantes.

1.2 MODELO DE GESTIÓN MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTÚFAR.

En concordancia a lo señalado en el Art. 53 del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montúfar:

(...) es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Está integrada por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden (COOTAD, 2009, Art. 53).

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Montúfar es en la ciudad de San Gabriel siendo esta la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón. Siendo su misión y visión detalladas en el Estatuto Orgánico por Procesos, las siguientes:

Misión: Somos una organización de gobierno y servicio público local que promueve el desarrollo ordenado y sostenible del cantón y el bienestar integral de la comunidad de manera eficiente, honesta y responsable, involucrando la participación ciudadana en pro del bienestar común (Estatuto Orgánico por Procesos, 2015:5).

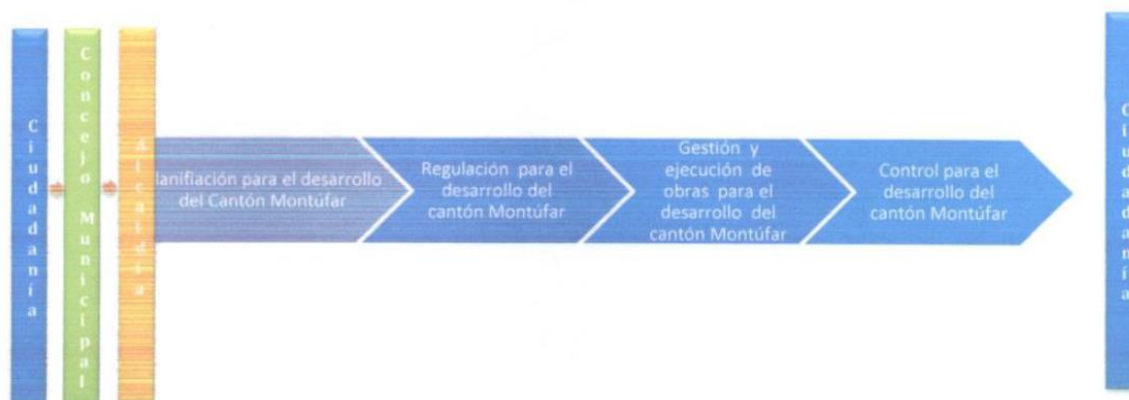
Visión: Constituirse para el año 2020 en un Gobierno Autónomo Descentralizado con un modelo de gestión administrativa, técnica, participativa y operativa que fundamente sus accionar en el bienestar de la comunidad a través de un proceso de mejoramiento continuo de calidad y eficacia de los servicios, mediante una planificación estratégica integral que garantice el progreso y Buen Vivir del territorio Montufareño (Estatuto Orgánico por Procesos, 2015:5).

1.2.1 Estructura organizacional.

- Cadena de valor.

En el Estatuto Orgánico por Procesos del GAD Municipal de Montúfar se establece la cadena de valor con las actividades que la institución debe realizar para diseñar, ordenar, producir, y entregar los productos y servicios a la ciudadanía.

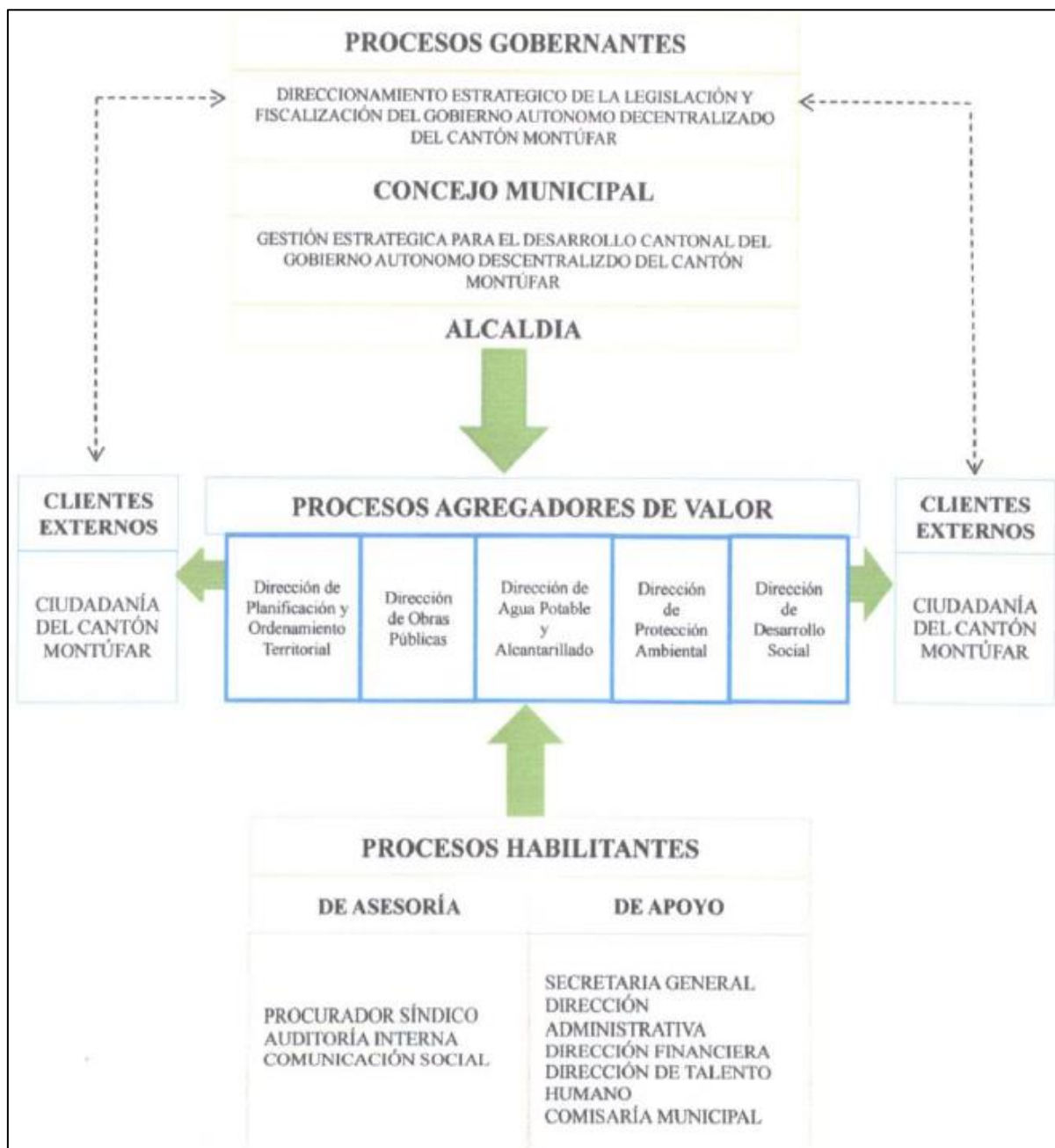
Figura N° 2 - Cadena de valor del GAD Municipal de Montúfar.



*Fuente: Estatuto Orgánico por Procesos GADM de Montúfar.
Elaborado por: Dirección Administrativa GADM de Montúfar, 2015.*

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montúfar en uso de su autonomía funcional y administrativa, y a fin de optimizar sus recursos organizativos y de gestión institucional pública eficiente y eficaz, expidió a través de ordenanza municipal la “Ordenanza que regula la estructura orgánica, estatuto orgánico por procesos, distributivo de personal y manual de descripción, clasificación y valoración de puestos”, en vigencia desde el mes de agosto del año 2015. En esta ordenanza se evidencia la interacción de procesos que intervienen en la gestión municipal y los responsables de la generación de productos y servicios que demandan los clientes / usuarios internos y externos, detallados en el siguiente mapa de procesos.

Figura N° 3 Mapa de Procesos del GADM de Montúfar.



Fuente: Dirección Administrativa GADM de Montúfar.
Elaborado por: Dirección Administrativa GADM de Montúfar, 2015.

El GAD de Montúfar cuenta con 185 empleados municipales de los cuales el 44.86% corresponde al área administrativa y el 55.14% corresponde al área operativa.

1.2.2 Dirección de agua potable y alcantarillado.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, cuenta la DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO como uno de los procesos agregadores de valor, conformada por la Jefatura de Operación y Mantenimiento, cuya misión es:

Generar proyectos de Agua Potable y Alcantarillado técnicamente sustentables que permitan obtener agua de buena calidad y con las presiones adecuadas para satisfacer las necesidades de la comunidad, y al mismo tiempo dotar al Cantón Montúfar de un sistema de alcantarillado que asegure la disposición final de las aguas servidas y pluviales, sin afectar al hombre ni al medio ambiente (Estatuto Orgánico por Procesos, 2015:28).

Sin embargo al existir la dependencia burocrática de otras direcciones no le permite manejar de una manera integral a la provisión de estos servicios, causando afectación hacia sus usuarios ya que no se pueden atender de una manera eficiente los requerimientos de la ciudadanía.

Desde sus inicios ha sido el GAD Municipal de Montúfar, quien ha sido el encargado de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado de la Ciudad de San Gabriel (área urbana). En el área rural estos servicios son prestados de manera autónoma por las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado (JAAP y A).

En el Cantón Montúfar de la Provincia del Carchi se encuentran establecidas 36 sistemas de agua potable, de los cuales 35 son comunitarios y un sistema administrado por el GAD Municipal.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar cuenta en su orgánico funcional con la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, conformado por el director, el jefe de agua potable y alcantarillado, el asistente administrativo, grupo de operación y mantenimiento y comercialización. Hay que señalar que en el Municipio de Montúfar laboran 185 funcionarios, de los cuales, 83 pertenecen a la LOSEP, y 102 se rigen con el Código del Trabajo. De esta cantidad de personas, en la Dirección de Agua

Potable y Alcantarillado laboran 16 funcionarios: 4 de LOSEP, 12 de Código del Trabajo, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla N° 1 Listado del personal de la Dirección de agua potable.

CARGO	TIPO DE CONTRATO		N°
DIRECTOR	LIBRE REMOCIÓN	LOSEP	1
JEFE	NOMBRAMIENTO	LOSEP	1
ASISTETE ADMINISTRATIVO	NOMBRAMIENTO	LOSEP	1
LABORATORISTA	NOMBRAMIENTO	LOSEP	1
TÉCNICOS EN OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO AGUA POTABLE.	NOMBRAMIENTO	CÓDIGO DE TRABAJO	9
AUXILIAR DE SERVICIOS / GUARDIAN OPERADOR PLANTA DE TRATAMIENTO	CONTRATO	CÓDIGO DE TRABAJO	1
GUARDIA / OPERADOR CAPTACIÓN	CONTRATO	CÓDIGO DE TRABAJO	1
CHOFER	NOMBRAMIENTO	CÓDIGO DE TRABAJO	1
TOTAL PERSONAL=			16

Fuente: Dirección de Talento Humano GADM de Montúfar.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Es decir, que el GAD Municipal de Montúfar cuenta con 16 personas de las cuales el 25% corresponde al área administrativa y el 75% al área operativa. El personal de la dirección se encarga de administrar, operar y mantener el sistema de agua potable, hay que mencionar que no existe personal específico para realizar labores de operación y mantenimiento de las redes de alcantarillado. Trabajos que se deben coordinar con la Dirección de Obras Publicas del GADM, causando molestias a los usuarios por la demora en la reparación de daños que se presentan en la red de alcantarillado. Siendo la estructura orgánica de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado la siguiente:

Figura N° 4 Estructura orgánica de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado.



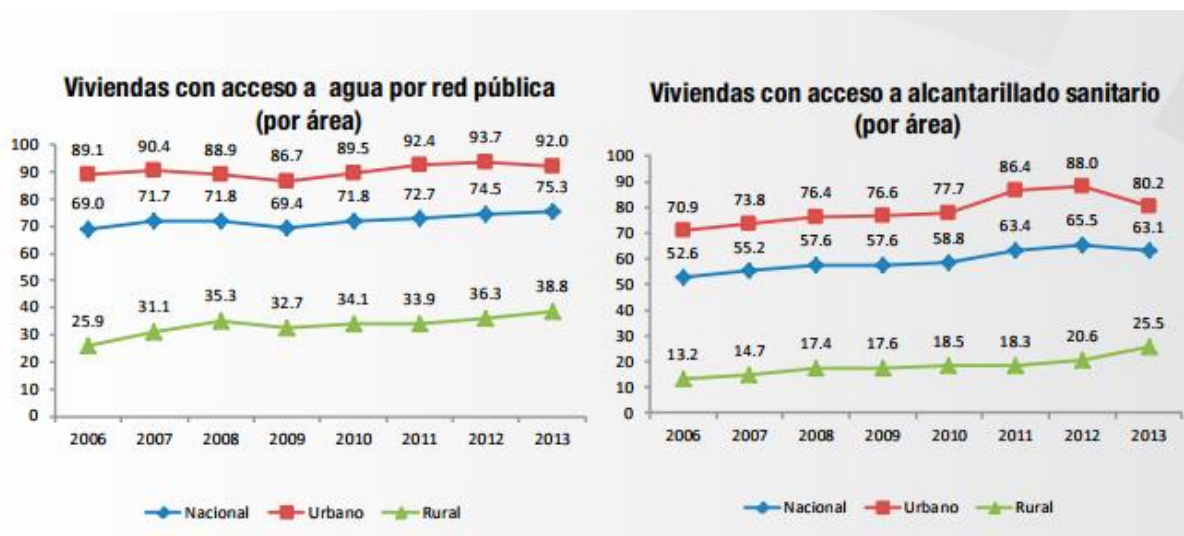
Fuente: Dirección Administrativa GADM de Montúfar.

Elaborado por: Dirección Administrativa GADM de Montúfar, 2015.

1.3 SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

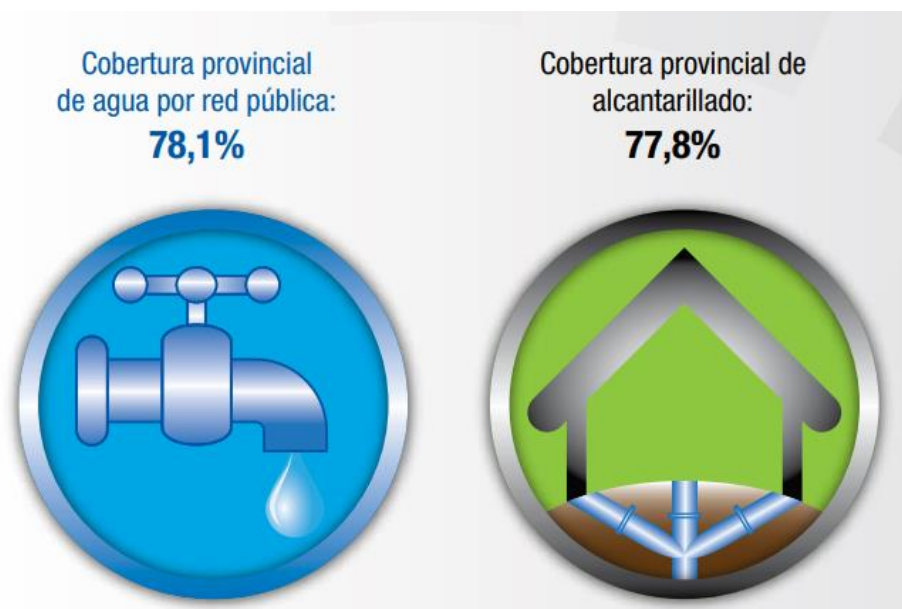
Según el folleto «Agua Potable y Alcantarillado para Erradicar la Pobreza en el Ecuador» emitido por la Senplades, la Secretaría Técnica para la Erradicación de la Pobreza, la Secretaría Técnica del Agua y el Banco del Estado, se menciona que los Gobiernos Municipales juegan un rol fundamental para erradicar la pobreza mediante la provisión de servicios de calidad de agua potable y saneamiento. Además presenta las necesidades de cobertura de los servicios de agua y saneamiento a nivel nacional, provincial y cantonal para impulsar la realización de proyectos que permitan el acceso a estos servicios fundamentales para el Buen Vivir (Senplades, 2014:6,7). De donde se desprende los siguientes datos:

Figura N° 5 Coberturas nacionales de agua por red pública y alcantarillado.



Fuente: Sistema Nacional de Información (Senplades) en base a la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo Urbano y Rural 2013 (INEC) (www.planificacion.gob.ec).

Figura N° 6 Cobertura de la provincia del Carchi de agua por red pública y alcantarillado.



Fuente: Sistema Nacional de Información (Senplades) en base a la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo Urbano y Rural 2013 (INEC) (www.planificacion.gob.ec).

Tabla N° 2 Cobertura de agua por red pública de la provincia del Carchi por cantones.

Cantón.	Cobertura de agua por red pública.	Cobertura alcantarillado
SAN PEDRO DE HUACA	93.3%	68.2%
TULCÁN	92.2%	80.2%
MONTÚFAR.	87.1%	65.1%
ESPEJO	80.8%	77.0%
BOLÍVAR	71.7%	61.4%
MIRA	60.9%	65.0%

Fuente: Sistema Nacional de Información (Senplades) en base al Censo de Población y Vivienda 2010 (INEC) (www.planificacion.gob.ec).

De estos datos se puede analizar que las coberturas de agua por red pública y alcantarillado tomando como referencia el año 2010 y según los valores proporcionados por el Censo de Población y Vivienda 2010 (INEC); a nivel nacional la cobertura para agua por red pública es del 71.80% y de alcantarillado es del 58.8%. Para la provincia del Carchi los valores de cobertura bordean el 78.1% para agua y 77.8% para alcantarillado, y a nivel del cantón Montúfar las coberturas para red pública de agua es el 87.1% y el 65.1% para alcantarillado.

Si bien la cobertura de agua por red pública del cantón Montúfar, supera la meta planteada en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, Objetivo 3, referente a “Mejorar la calidad de vida de la población”, cuya Meta 3.11 señala “Alcanzar el 83% de hogares con acceso a red pública de agua”, lo referente a saneamiento está bajo la meta, ya que el PNBV señala que la meta es “Alcanzar el 80% de las viviendas con acceso a servicios de saneamiento” y el cantón Montúfar únicamente alcanzó el 65.1%. Por ende se deben generar acciones que aporten gradualmente al cumplimiento de las metas de cobertura planteadas en el PNBV, ya que el cumplimiento de las mismas es responsabilidad conjunta de todas las funciones del Estado, los gobiernos autónomos descentralizados y adicionalmente requiere el compromiso de todos los actores de la sociedad civil.

Estas acciones deben ir encaminadas al cumplimiento de las metas planteadas, ejecutando proyectos que permitan la ampliación de cobertura, siempre y cuando estén alineados a una buena gestión, garantizando sostenibilidad, y el derecho a una vida

digna y que asegure que los servicios sean de calidad, provistos con eficiencia y eficacia.

En el documento emitido por la Secretaria del agua y la Subsecretaria de agua potable y saneamiento «Estrategia nacional de agua potable y saneamiento», podemos precisar que:

Los servicios de agua potable y saneamiento deben ser de acceso universal, de calidad, dignos y sostenibles y de esta manera conseguir que el conjunto de la ciudadanía pueda ejercer un derecho humano fundamental reconocido por la Constitución del Ecuador y el derecho internacional, y se alinea con las Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) de Naciones Unidas (NN.UU.) que establecen metas no solo de acceso, sino también de calidad, asequibilidad, y sostenibilidad social, económica y ambiental de los servicios (SENAGUA, 2016:7).

1.4 MODELO DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DEL GADMM.

Según la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 1108, emitida por el Instituto Ecuatoriano de Normalización, define al agua potable; como: “Agua cuyas características físicas, químicas microbiológicas han sido tratadas a fin de garantizar su aptitud para consumo humano” (NTE INEN 1108, 2014: 1).

De conformidad a lo estipulado en la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA), se considera como:

Servicio público básico al agua potable, cuya provisión comprende los procesos de captación y tratamiento del agua cruda, almacenaje y transporte, conducción, impulsión, distribución, recaudación de costos, operación y mantenimiento. Y al saneamiento ambiental, cuya provisión comprende los siguientes procesos:

- Alcantarillado sanitario: recolección y conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales y derivados del proceso de depuración; y,
- Alcantarillado pluvial: recolección, conducción y disposición final de aguas lluvias (LORHUyA, 2014, Art. 37).

Según lo detallado en la Monografía del Cantón Montúfar escrita por el Prof. Zenón Ponce Ch.

El aprovisionamiento de agua potable ha sido prestado desde sus inicios por el Concejo Municipal, existiendo algunos inconvenientes como falta de caudal y la poca calidad de la misma. Con el pasar de algunas administraciones se ejecutaron obras para mejorar este servicio como la limpieza de las captaciones, tanques de reserva, líneas de conducción, y distribución con tuberías de asbesto cemento y hierro fundido, (Ponce, 1953: 184).

En la tesis Sistema de Comercialización de Agua Potable y Alcantarillado para el Municipio de Montúfar, elaborada por Edwin Madruñero se precisa que: al empezar a trabajar el Sistema de Agua Potable de la ciudad de San Gabriel no existía un manejo técnico de volúmenes para la dotación de este servicio y no existía una correcta forma de recaudación. En el año de 1977 se construyó una planta de tratamiento en el sector conocido como “El Mirador”, existiendo fallas técnicas en su funcionamiento adicional a ello continuaban problemas de falla de tuberías, falta de caudal, mal manejo de cobro de tarifas, entre otros. En el año de 1994 se efectuaron mejoras al sistema y se cambió de fuente de abastecimiento de la comunidad de Tanguis, sin embargo persistía el problema de caudales. En el año de 1999 se construye el nuevo sistema de Agua Potable con la Compañía COANDES S.A con su captación en la Comunidad del Chamizo.

Para la prestación del servicio de agua potable se contaba con la Jefatura de Agua Potable y Alcantarillado, la misma que formaba parte del Departamento de Obras Públicas. En el año 1996 se declara como Departamento de Agua Potable y Alcantarillado, (Madruñero, 2012).

De acuerdo al “Reglamento Orgánico Funcional de Gestión por Procesos” en vigencia desde el mes de agosto del año 2015, se cambia su denominación a Dirección de Gestión de Agua Potable y Alcantarillado teniendo a su cargo la Gestión de Operación y Mantenimiento.

Las principales fuentes que abastecen el sistema de captación, tratamiento y distribución de agua potable para el cantón se ubican en la cordillera oriental y

occidental, que provienen de reservas naturales de aguas subterráneas y superficiales, (PDOT 2015 – 2031:279).

- **Evaluación del sistema de agua potable.**

Un sistema de agua potable comprende obras de ingeniería, tales como: captación, conducción, plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento y redes de distribución. Estas obras deberán estar acompañadas de una correcta operación y mantenimiento para cumplir con el objetivo de llevar agua de calidad y apta para el consumo humano hacia la población, mismos que deberán contribuir con una tarifa que cubra al menos los costos de administración y operación del sistema. Para ello se deberá contar con un modelo de gestión adecuado, cuya administración nos garantice la sostenibilidad del sistema.

El sistema de agua potable que abastece a la ciudad de San Gabriel, es un sistema a gravedad, cuenta con dos captaciones: una de carácter superficial y otra subterránea, conformando dos sub sistemas Chamizo y Tangüis. Sus diseños están acorde a la “NORMAS TÉCNICAS DE DISEÑO PARA LOS SISTEMAS DE AGUA POTABLE Y ELIMINACIÓN, DE RESIDUOS LÍQUIDOS PARA POBLACIONES CON MAS DE 1.000 HABITANTES”, emitidas por la Subsecretaría de Agua Potable y Saneamiento Básico.

El sub sistema “El Chamizo”, cuenta con una fuente de carácter superficial, ubicada en la Quebrada del Oso – Comunidad Jesús del Gran Poder, este sistema es a gravedad y está diseñado para un caudal de 77l/s, su captación es de tipo caucasiana con un tanque de carga, cuenta con un conducción de 16.5 Km de longitud hasta la planta de tratamiento, de donde se distribuye hacia dos tanques de reserva, este sistema viene operando desde el año 1999 sin mayores complicaciones, ya que se encuentra dentro del periodo de vida útil (30 años). Se requieren ejecutar obras de mantenimiento en tanques rompe presión, válvulas de desagüe y aire para evitar que se deteriore el sistema; y esto cause inconvenientes de desabastecimiento.

El subsistema de agua potable “Tangüis”, cuya fuente es de tipo subterráneo, su captación se encuentra ubicada en la vertiente de Tangüis, ubicada en la comunidad del

mismo nombre, este sistema ha venido dando servicio a la ciudad de San Gabriel, por cerca de 40 años, la mayor parte de las obras están obsoletas y sin funcionamiento, la línea de conducción ha sido repotenciada (cambio de tubería de AC por PVC) y en la actualidad aún se encuentra operando pero en forma parcial. Es necesario realizar algunas mejoras, en la captación, línea de conducción y principalmente en las unidades de tratamiento de agua, a fin de garantizar un servicio en calidad y cantidad segura para la ciudad.

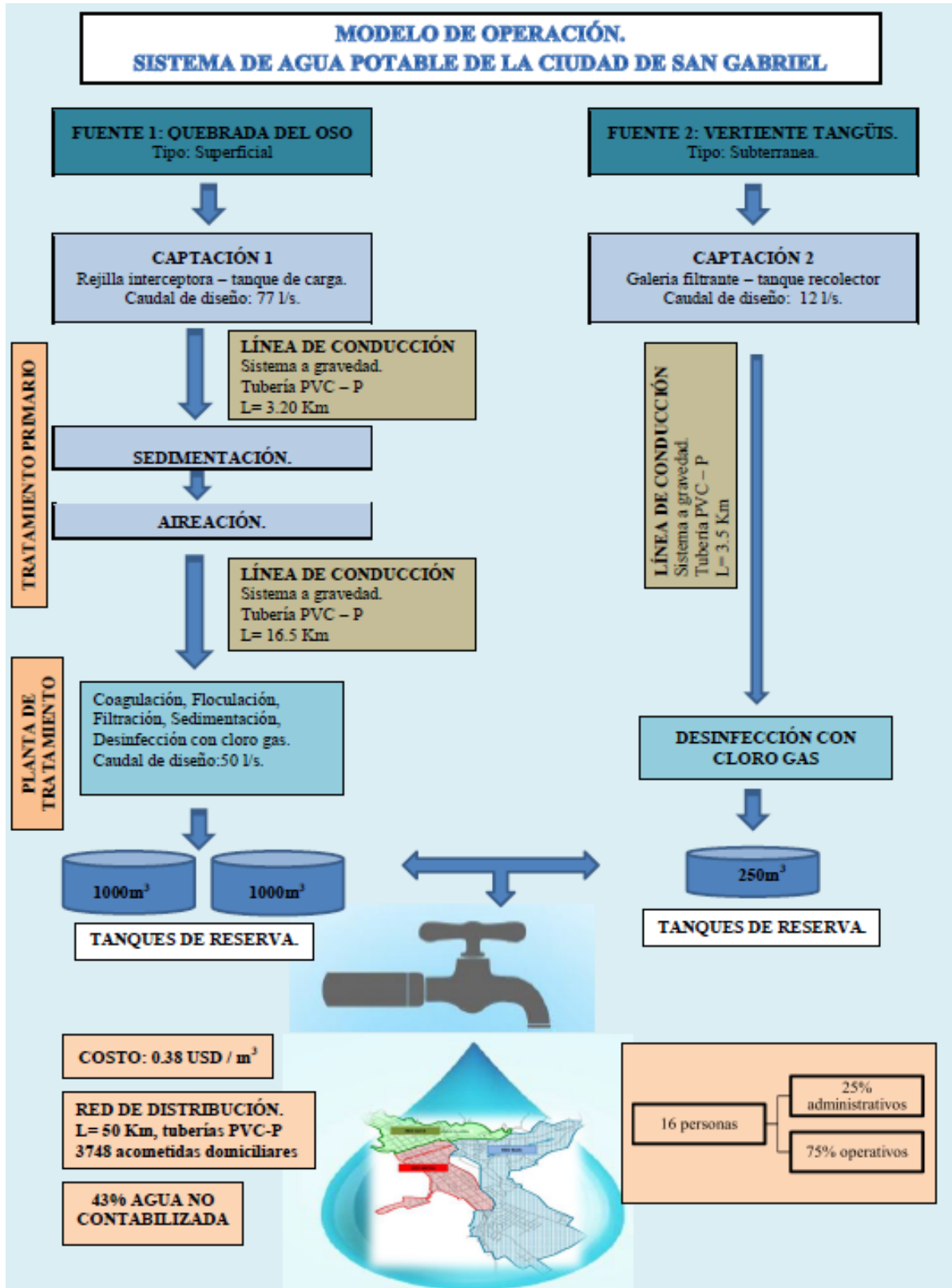
El suministro de agua potable a la ciudad de San Gabriel se lo realiza desde tres tanques de reserva independientes, acumulando un total de 2500 m³ superando el volumen de reservas exigidos por norma INEN ec.cpe.5.9.1.1992.

La red de distribución corresponde a tuberías de presión de PVC de diámetros entre 63 y 160 mm, la mayor parte están en buen estado. Por la conformación topográfica de la ciudad, existen sectores que tienen presiones muy altas, lo cual genera sobrepresiones en las redes y por ende pérdidas altas de agua, roturas de las tuberías tanto en la red y en las acometidas. Cuando se presentan daños en la red de distribución existe la dificultad para la reparación, por la falta de válvulas de regulación (control) por sectores, dificulta los trabajos de reparación y control, por cuanto se tiene que suspender el servicio a toda la red, además no se puede vaciar los tramos de tubería completamente o lleva mucho tiempo.

La red de distribución de agua potable que sirve a la ciudad de San Gabriel, cuenta con 3748 micro medidores de los cuales 1800 requieren ser cambiados, los mismos que se encuentran defectuosos y no permiten obtener la lectura real de consumo de agua. En la zona urbana se han identificado 340 acometidas de agua sin micro medidor, por lo tanto, se debe instalar estas unidades con el fin de poder facturar debidamente los consumos.

En la actualidad no se registra el volumen producido y servido a la ciudad en ninguno de los tanques, en vista de la no existencia de macro medidores, situación que impide realizar un control del caudal y registro de la verdadera producción y oferta del servicio.

Figura N° 7 Modelo de Operación – Sistema de agua potable.



Fuente: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD de Montúfar.
Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

- Evaluación del sistema de alcantarillado.

En cuanto al sistema de alcantarillado de acuerdo a versiones de los técnicos del departamento de agua potable y alcantarillado de la municipalidad del Cantón Montúfar, en la zona céntrica de la ciudad de San Gabriel aún existe un sistema de conducción de aguas servidas combinado que entró en funcionamiento en el año de 1964 y fue construido por excavación manual, estructurando galerías bajo la ciudad. Este sistema se encuentra conectado de manera directa al nuevo alcantarillado.

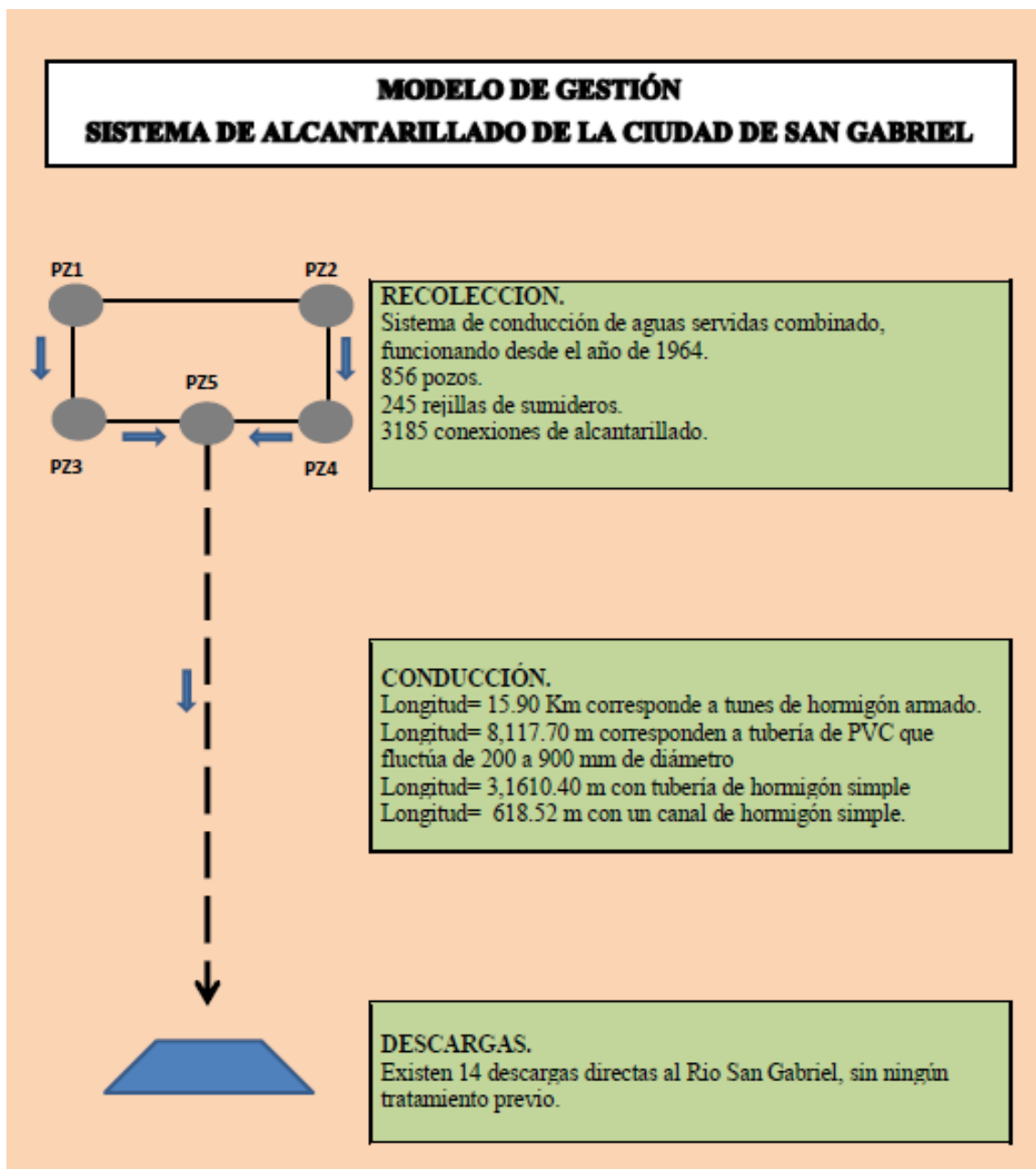
El actual sistema de alcantarillado es de carácter combinado, está construido con especificaciones técnicas, acordes a las normas sanitarias vigentes sus materiales en su gran mayoría son tubería HS con diámetros que varían desde los 500 mm a 250 mm. Su descarga se realiza directamente al cuerpo receptor (río San Gabriel) causando contaminación de los recursos hídricos, ya que no existen plantas de tratamiento que permitan la descontaminación del agua residual previo a su descarga.

Existen viviendas que se han construido sobre las redes de alcantarillado y junto a pozos de revisión existiendo un riesgo potencial para la salubridad de sus habitantes, además dificulta la operación del sistema de alcantarillado. Con conexiones directas y anti técnicas de acometidas domiciliarias hacia los tramos de tubería que se conforma de túneles hacia las descargas.

La mayor parte de las redes secundarias y principales son de tubería de hormigón simple, las mismas que se encuentran en buen estado; sin embargo ya han cumplido su vida útil (más de 30 años). Los pozos de revisión están contruidos con mampostería de ladrillo y estructura de hormigón simple los cuales se encuentran en buenas condiciones la mayor parte de ellos.

El GAD Municipal de Montúfar desde el año 2017 cuenta con el estudio del Plan Maestro de Alcantarillado de la ciudad de San Gabriel mismo que contempla la construcción de una planta de tratamiento para aguas residuales, mejorar las redes de recolección del sistema de alcantarillado existente y construir colectores para recolección de aguas lluvias.

Figura N° 8 Modelo de Gestión – Sistema de alcantarillado.



*Fuente: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD de Montúfar.
Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.*

- **Cobertura del servicio.**

Según los datos proporcionados por la Dirección de Agua Potable en el área urbana el GAD de Montúfar cuenta con una cobertura del 97.5% para agua potable y 83.5% para alcantarillado hasta el año 2016. El valor inferior de cobertura de

alcantarillado refiere a los lugares periurbanos en donde no existe una red de alcantarillado a la cual se puedan conectar los usuarios.

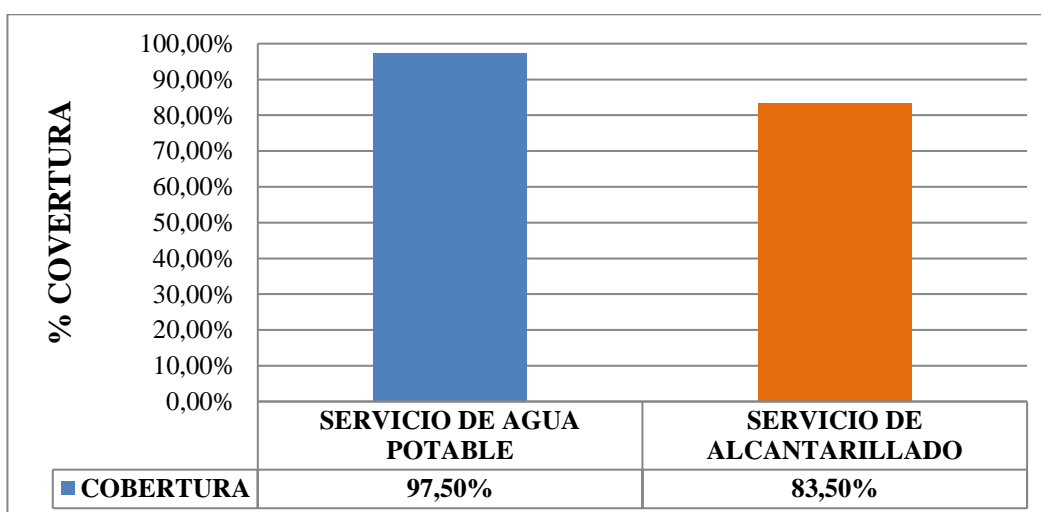
Tabla N° 3 Cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel.

Indicador.	Unidad	Año 2016	BRECHA EXISTENTE.
		Valor	
Cobertura del servicio de agua potable	%	97.5%	2.5%
Cobertura del servicio de alcantarillado	%	83.5%	16.5%

Fuente: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD de Montúfar.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Gráfico N° 1 Cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel.



Fuente: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD de Montúfar.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

- Eficiencia en el uso del agua potable.

En base a lo establecido en la Regulación 003 emitida por la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) la eficiencia en el uso de agua potable se define como la relación entre el volumen total facturado y el volumen total de agua que ingresa al sistema. Los resultados que presenta el GAD de Montúfar son los siguientes:

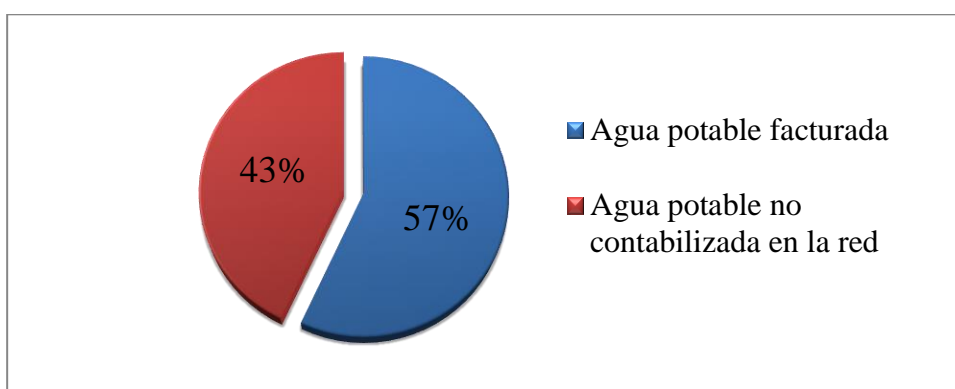
Tabla N° 4 Eficiencia en el uso del agua potable.

Indicador.	Unidad	Año 2016	BRECHA EXISTENTE.
Agua potable no contabilizada en la red	%	43,00%	43,00%

Fuente: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD de Montúfar.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Gráfico N° 2 Eficiencia en el uso del agua potable.



Fuente: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD de Montúfar.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

En el Gráfico N° 2 se detalla el promedio anual para el año 2016 en la eficiencia del uso del agua potable mismo que corresponde el 57%. Y eso representa que el 43% de agua capta se pierde en los subprocesos de captación, producción, distribución y comercialización del agua. Convirtiéndose en agua no contabilizada y esto influye a que existan pérdidas económicas que no contribuyen a la sostenibilidad del servicio.

- Continuidad del servicio.

Permite determinar la continuidad de la prestación del servicio de agua potable en relación a la cantidad de horas diarias en que el servicio fue interrumpido por cortes programados o no programados, durante el período de evaluación¹. Lo referente a la continuidad del servicio es las 24 horas y los 365 días del año, sin embargo existen limitaciones técnicas que en ocasiones lo impiden como por ejemplo la existencia de

¹ Regulación 003 emitida por la Agencia de Regulación y Control, de Agua (ARCA).

daños en la red de distribución que obliga a suspender el servicio para poder ejecutar su reparación.

- Gestión comercial.

Con corte a diciembre 2016, la ciudad de San Gabriel cuenta con 3748 acometidas domiciliarias de agua potable y alcantarillado combinado, categorizadas como: servicio doméstico, comercial, industriales, oficiales y tercera edad.

Actualmente las aplicaciones que son utilizadas por el GAD para la gestión comercial es el sistema informático de Gestión Comercial de Servicios - GCS provisto por la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas.

Según la Ordenanza que regula el uso, previsión, determinación, recaudación y administración de la tarifa de Servicio de Agua y Alcantarillado de la ciudad de San Gabriel aprobada el 18 de marzo de 2015 y sancionada el 23 de marzo de 2015; en la que se establece un cuadro para la aplicación de las tarifas de Agua Potable mismo que está en función de la categoría y el rango de consumo.

Tabla N° 5 Tarifas por consumo de agua potable de la ciudad de San Gabriel.

SECTOR RESIDENCIAL

RANGO DE CONSUMO	FACTOR DE AJUSTE m3
0-20	Base 5,12
21-40	factor 1 0,27
41-80	factor 2 0,305
81 o más	factor 3 0,348

SECTOR COMERCIAL

RANGO DE CONSUMO	FACTOR DE AJUSTE m3
0-20	Base 8,00
21-40	factor 1 0,348
41-80	factor 2 0,37
81 o más	factor 3 0,522

SECTOR INDUSTRIAL

RANGO DE CONSUMO	FACTOR DE AJUSTE m3
0-20	Base 12
21-40	factor 1 0,522

41-80	factor 2	0,555
81 o más	factor 3	0,638

SECTOR OFICIAL

RANGO DE CONSUMO	FACTOR DE AJUSTE m3	
0-20	Base	3,52
21-40	factor 1	1,2
41-80	factor 2	1,3
81 o más	factor 3	0,148

TERCERA EDAD

RANGO DE CONSUMO	FACTOR DE AJUSTE m3	
0-20	Base	3,55
21-40	factor 1	0,23
41-80	factor 2	0,386
81 o más	factor 3	0,221

Fuente: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GADM.

Elaborado por: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GADM, 2015

- Índice de recaudación.

Se define como la relación entre el monto de facturación y el monto efectivamente recibido². El personal de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado se encarga de realizar mensualmente de forma manual la toma de lecturas de cada medidor que se encuentra registrado en el catastro estos datos son ingresados al sistema informático de facturación mismo que una vez que se encuentran ingresados todos los valores emite las facturas en función al consumo que haya realizado cada usuario. Estos valores deberían ser cancelados mensualmente por los consumidores de los sistemas de agua potable y saneamiento sin embargo por los débiles procesos de recaudación y la falta de un área de coactivas ha originado que existan valores por cobrar que representan el 34% de los valores facturados.

Tabla N° 6 Índice de recaudación y morosidad.

Código	Nombre	Unidad	Estándar de referencia (Meta)	Año 2016	BRECHA EXISTENTE.
				Valor	
IR	Índice de	%	100%	66%	33,89%

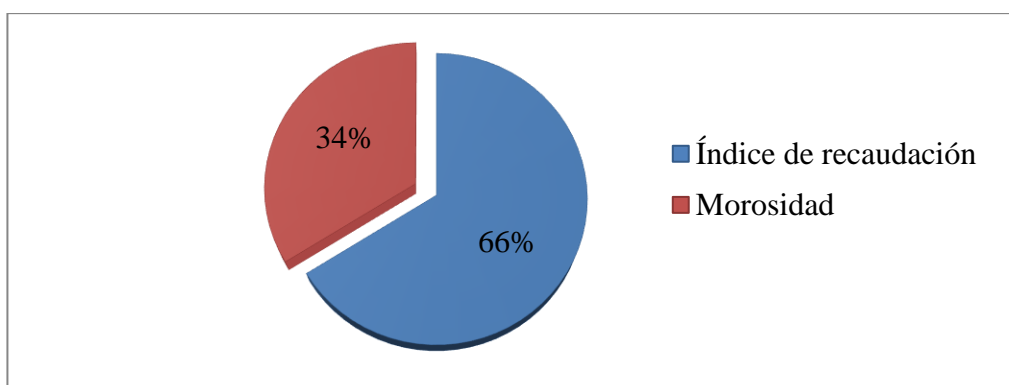
² Regulación 003 emitida por la Agencia de Regulación y Control, de Agua (ARCA).

	recaudación				
MO	Morosidad	%	0%	33,89%	-33,89%

Fuente: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD de Montúfar.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Gráfico N° 3 Índice de recaudación y morosidad.



Fuente: Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD de Montúfar.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

En el documento emitido por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo en su Proyecto Emblemático “Alcance del Estado en la prestación de servicios y provisión de bienes públicos” se menciona que: “Es responsabilidad del Gobierno, en sus distintos niveles, formular e implementar políticas que proporcionen los mayores beneficios posibles a todos los miembros de la sociedad; en otras palabras, que el bienestar social sea maximizado” (Senplades, 2015:9).

2.1.1 Fundamento teóricos.

Empecemos definiendo en que consiste una organización municipal y sus productos:

Una organización municipal produce un conjunto de servicios originados, por un aporte, por los roles que el gobierno central le asigna en el contexto general de implementación de políticas macroeconómicas, territoriales y sociales, y por la otra, en las propias políticas municipales que nacen de su realidad inmediata y en la perspectiva del cumplimiento de las políticas centrales. Por lo tanto, los servicios fundamentales producidos por una organización municipal, son de regulación territorial y económica, de asistencia social, y de fomento al desarrollo, crecimiento y redistribución. Entre algunas podemos actividades podemos relacionar la provisión de servicios básicos como agua potable, aguas servidas, energía... (Arriagada,2002: 38).

Senagua, en el documento «Estrategia nacional de agua potable y saneamiento», menciona que:

Para garantizar el ejercicio pleno del derecho humano al agua y saneamiento de la población ecuatoriana, en condiciones de sostenibilidad y participación efectiva, se debe intervenir sobre dos pilares fundamentales: La universalización del acceso a servicios de agua y saneamiento dignos a través de financiamientos, mejorando la capacidad de ejecución y uso eficiente de los recursos. Y el aseguramiento de la calidad y sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento a través de la mejora de la calidad,

la eficiencia y la sostenibilidad financiera; y con un fortalecimiento de la función rectora (Senagua, 2016:12).

Es importante señalar que la presente propuesta está desarrollada en base a los principios establecidos en la Constitución de Estado, COOTAD y la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua, por lo tanto nos marca un horizonte de hacia donde debemos apuntar con la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento mismos que deben ser provistos bajo los principios de calidad, eficiencia, sostenibles y de acceso universal.

Para la autora Sánchez, Narcisa de Jesús (2011) en su tesis “El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la Municipalidad de Tena” manifiesta que:

A través de la creación de una Empresa Pública para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, con la cual se implementará un nuevo Modelo de Gestión, que provea servicios de calidad, procurando la satisfacción de los usuarios, con énfasis en la gestión integral del recurso hídrico. Concluyendo dentro de esta investigación que es imperativo un cambio en la forma actual y caduca de la gestión de los servicios básicos, para lo cual se cuentan con la normativa legal que respalda la transición hacia un Modelo de Gestión eficiente y eficaz. (Sánchez, 2011:35)

Este análisis nos orienta a demostrar como el cambio de modelo de gestión en la prestación de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado enmarcados en la normativa legal podría contribuir a mejorar la prestación de estos servicios, basados en criterios de eficiencia y calidad, y con alto nivel de satisfacción hacia los consumidores.

Por su parte Senplades en su documento Empresas públicas y planificación: Su rol en la transformación social y productiva manifiestan que “Las empresas públicas son actores claves del régimen de acumulación ya que la Constitución dispone la creación de empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, entre otros”. (Senplades, 2013).

Lo que nos permitiría analizar sobre el porqué de la formulación de una empresa pública, como lo manifiesta Jaramillo en su tesis: Análisis crítico del régimen jurídico

de las Empresas Públicas en el Ecuador, la empresa cumple un rol importante en la sociedad, por cuanto genera una utilidad no sólo económica, sino social. A diferencia de las empresas privadas, las empresas públicas tienen como misión garantizar la provisión de bienes y servicios a la comunidad, de manera continua y regular. (Jaramillo, 2011)

Los autores Maureen Ballestero, Víctor Arroyo y Abel Mejía en su documento *Universalización de servicios de agua potable y saneamiento* manifiestan que:

“Las ciudades de más de 300.000 habitantes cuentan con servicios gestionados por empresas que funcionan generalmente con eficiencia, teniendo diseños tarifarios que recuperan costes y modelos de gestión profesionalizados. Estos modelos se dan en las principales ciudades de los países, las cuales están sometidas a un mayor control social y cuentan con los medios económicos y profesionales para realizar una buena gestión.” (Ballestero, Arroyo & Mejía, 2015: 28)

Este concepto nos habla que el modelo de gestión descentralizado de una empresa pública podría contribuir a lograr una mayor eficiencia en la prestación de los servicios públicos como lo son agua potable y alcantarillado, siempre y cuando exista un control social, recursos económicos y equipo técnico.

Para el caso chileno en el documento preparado por Raquel Alfaro Fernandois, ex Gerente General de la Empresa Metropolitana de Obras Sanitarias (EMOS), Chile, en el marco del proyecto “Sustainability and equal opportunity in globalization”, menciona que:

La experiencia de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en Chile, en los años ochenta y noventa, resulta interesante porque las empresas estatales, de propiedad pública, tuvieron un desempeño eficiente que puso al país en los primeros lugares de América Latina y el Caribe en cobertura de la población urbana con acceso continuo a servicios sanitarios en excelentes condiciones de calidad y seguridad, y a precios fijados por criterios técnicos y que la población estuvo dispuesta a pagar. (Alfaro, 2009:5)

Este criterio nos permite darnos cuenta que la buena gestión que pueda realizar una empresa pública está también relacionada con una tarifa con criterio técnico, enfocada en optimizar costos y que permita cubrir costos de operación, mantenimiento y

administrativos; y que la población tenga la predisposición de pagar esta tarifa a cambio del buen servicio que está reciba.

Para el autor Jaime Robles (2013), en su tesis de investigación Desarrollo de Nuevos Modelos de Gestión en Empresas de Agua Potable y Alcantarillado, concluye lo siguiente:

Con la implementación de nuevos modelos de gestión a través de nuevas unidades de negocios se logran empresas con gran sentido de pertenencia, empresas con participación directa de la comunidad, empresas con liderazgo social llevando consigo el sentimiento buscado del manejo integral de la cultura del agua, llevando así el gran compromiso social de aplicación de responsabilidad social empresarial (Robles, 2013: 68).

Independientemente de cual sea el proceso gestión, tanto la administración descentralizada de recursos, la toma de decisiones y la gestión del desarrollo territorial, requieren de un sistema que permita aprender de los procesos internos y mejorar la efectividad y eficiencia de la gestión municipal frente a los nuevos desafíos, entre ellos mejorar la gestión en la provisión de los servicios de agua y saneamiento.

Una de las consecuencias en la modernización del Estado, es la descentralización y la desconcentración de la administración pública. La desconcentración es el traspaso de las competencias resolutorias desde los órganos superiores de la administración pública, a los órganos inferiores sometidos jerárquicamente, y la descentralización, es el fortalecimiento de los gobiernos locales mediante el traspaso de atribuciones y recursos y la modernización y el refuerzo progresivo de su autonomía. Ambas consecuencias de esta modernización, demandan de la organización municipal un categórico y creciente cambio de su gestión interna, orientada a satisfacer estos nuevos desafíos (Arriagada,2002: 14).

Lo cual nos da una idea clara que la implantación de un nuevo modelo de gestión deberá contar con una independencia o una descentralización, para que se generen unidades de negocios, y consigo adquirir además de rentabilidad social, rentabilidad económica con apego a la responsabilidad y compromiso social.

Lo que se podría corroborar con lo que manifiestan los autores (Cienfuegos y Aguilar, 2012) dentro de su artículo Política descentralizadora del agua potable, manifiesta que se espera que:

A través de la descentralización se logra mayor gobernabilidad, mejora la prestación de los servicios y se convierte en un camino hacia la democratización política:

La descentralización, en este sentido, tiene tres objetivos principales:

- a) Eficiencia mejorada en la prestación del servicio.
- b) Mayor transparencia de los proveedores de servicio.
- c) Mejor rendición de cuentas a los usuarios de los servicios.

Lo que permitiría al GAD de Montúfar un descongestionamiento y así llegar con un mejor servicio a la ciudadanía. Todos estos lineamientos deberán estar encaminados a desarrollar una gestión pública de calidad, con eficiencia y garantizando rentabilidad.

Además se podrían considerar algunos lineamientos de Gobierno Corporativo que serán útiles para evaluar la pertinencia de crear una Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado en el Cantón Montúfar. Como el análisis de la rentabilidad y la orientación estratégica debería tener esta empresa.

Cuéllar (2010:03), en su nota técnica: El gobierno corporativo en empresas de agua y saneamiento manifiesta que:

“... cualquier empresa de propiedad privada, pública o mixta que demuestre ser capaz de crear valor económico después de cubrir su costo de capital está haciendo un uso eficiente de sus recursos. En una empresa de agua y saneamiento se deberá enfocar en no explotar a sus usuarios para garantizar rentabilidad económica sino más bien enfocarse a la inversión social teniendo como resultado una mayor cobertura y calidad de los servicios públicos de agua y saneamiento a un costo eficiente, es decir, un resultado de mayor bienestar económico general.”

Uno de los lineamientos de gobierno corporativo para evaluar o no la pertinencia de la creación de una empresa pública, estarán enfocados a que esta empresa debería garantizar simultáneamente una rentabilidad económica y social. En donde se debería garantizar la satisfacción de los usuarios, teniendo más beneficiarios del sistema.

Constituyendo así un Marco Jurídico y Regulatorio Efectivo para Empresas Públicas, tal como lo manifiesta la OCDE (2011:03) en el documento Directrices de la OCDE sobre el Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas:

Garantizar una legislación o la regulación debería establecer claramente cualquier obligación y responsabilidad que se exija a una empresa pública en términos de servicios públicos más allá de las normas generalmente aceptadas. Dichas obligaciones y responsabilidades también deberían comunicarse a la opinión pública, y los costos relacionados con las mismas deberían cubrirse de forma transparente.

Otro de los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE manifiesta: “VI. Las responsabilidades de la junta directiva. El sistema de GC debe asegurar la orientación estratégica de la compañía, el monitoreo efectivo de la administración por parte de la junta directiva, y la rendición de cuentas de la junta a la compañía y a los accionistas.”

Por lo tanto si se crea una empresa pública de agua potable y alcantarillado en el Cantón Montúfar está deberá garantizar que el Directorio cumpla con sus responsabilidades como lo es: tener la autoridad, las competencias y la objetividad necesarias para llevar a cabo sus funciones de orientación estratégica y monitoreo de la administración. Deben actuar con integridad y responder por sus actuaciones.

Lo que permitiría al GAD de Montúfar un descongestionamiento y así llegar con un mejor servicio a la ciudadanía. Todos estos lineamientos deberán estar encaminados a desarrollar una gestión pública de calidad con énfasis a garantizar un buen Gobierno Corporativo.

2.1.2 Fundamento técnico.

Para el desarrollo de este tema de investigación se tomaran cinco instrumentos conceptuales e interpretativos.

❖ Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

El COOTAD en su Artículo 53, manifiesta que:

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón, (COOTAD, 2010:18)

❖ **Modelo de gestión.**

Martínez, 2013 en su artículo “Desarrollo y definición de un modelo de gestión como paso previo para la innovación empresarial” manifiesta que:

El objetivo principal de cualquier organización es ofrecer un producto y/o servicio para satisfacer o generar unas necesidades, deseablemente con un plan de negocio viable, y en el caso de las instituciones públicas, satisfacer de manera eficiente demandas de servicios de los ciudadanos. (Martínez, 2013:42)

❖ **Empresa pública.**

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado³.

Según Jaramillo en su tesis para obtener el título de Maestría en Derecho «Análisis crítico del régimen jurídico de las Empresas Públicas en el Ecuador», menciona que:

Para entender las empresas públicas, se debe empezar definiendo a las empresas como unidades económicas productivas, constituidas sobre la base del capital y del trabajo, y que con el apoyo de la técnica, la tecnología y los instrumentos logísticos necesarios tienen por objeto producir bienes o servicios y consecuentemente generar riqueza y crear o desarrollar el bienestar de la humanidad. A diferencia de las empresas privadas,

³ La Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), Artículo 4.

las empresas públicas tienen como misión garantizar la provisión de bienes y servicios a la comunidad, de manera continua y regular. (Jaramillo, 2011: 65, 68)

“Las empresas públicas son actores claves del régimen de acumulación ya que la Constitución dispone la creación de empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, entre otros”. (Senplades, 2013).

En el documento preparado por Raquel Alfaro en el marco del proyecto “Sustainability and equal opportunity in globalization”, menciona que: “Las empresas suelen funcionar como constructoras que privilegian la expansión y las obras nuevas. Es raro el mantenimiento preventivo e incluso las reparaciones suelen efectuarse sólo en situaciones de emergencia. En general, estas instituciones funcionan en forma ineficiente...” (Alfaro, 2009:8).

Es importante señalar que la gestión eficiente de una empresa no solo se deberá basar en la construcción de nuevas obras sino en su mantenimiento correctivo y preventivo. Como lo precisa la misma autora Raquel Alfaro en su documento, Fomento de la eficiencia de las empresas estatales de agua.

Empresas sanitarias eficientes son aquellas que cumplen a cabalidad sus objetivos, prestando servicios a toda la población del área de su responsabilidad, con la calidad exigida, operando al costo mínimo y cobrando tarifas que correspondan a este costo mínimo y que consideren la remuneración justa a los factores productivos, en términos generales: a los recursos naturales y humanos utilizados y al capital invertido. Estos cuatro requisitos cobertura máxima, calidad exigida por las normas, operación al mínimo costo y tarifas de autosuficiencia financiera son inseparables, y ninguno puede ser alcanzado sin la concurrencia de los otros tres. La calidad de los servicios sanitarios debe ser tal que constituyan efectivamente vehículos de bienestar y de ninguna manera pongan en riesgo la salud de la población. (Alfaro, 2009: 23)

Es decir este tipo de empresas se deben basar en la prestación eficiente de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, enmarcados en principios de calidad, continuidad, cobertura y sobre todo que los precios sean accesibles a toda la población.

❖ Servicios públicos

De conformidad a lo estipulado en la Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua (LORHUyA), artículo 37, se considera como:

Servicio público básico al agua potable, cuya provisión comprende los procesos de captación y tratamiento del agua cruda, almacenaje y transporte, conducción, impulsión, distribución, recaudación de costos, operación y mantenimiento. Y al saneamiento ambiental, cuya provisión comprende los siguientes procesos:

- Alcantarillado sanitario: recolección y conducción, tratamiento y disposición final de aguas residuales y derivados del proceso de depuración; y,
- Alcantarillado pluvial: recolección, conducción y disposición final de aguas lluvias⁴.

(Jaramillo, 2011: 89,9) manifiesta que en el ordenamiento jurídico ecuatoriano no existe una definición legal respecto de lo que debe entenderse por servicios públicos domiciliarios, sin embargo hace referencia a países como Colombia en su artículo 1 de la Ley 142 de 1994 publicada en el Diario Oficial No. 41.433 de 11 de julio de 1994 (que regula los servicios públicos domiciliarios) en donde se define a los servicios públicos como:

Servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplica a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplica a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Alejandro Mendoza Jaramillo en su estudio “Estado de situación en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en los grandes aglomerados urbanos argentinos, cita al autor Calafell (1988) para señalar los tres aspectos que se consideran sustanciales

⁴ LORHUyA, Art.37

y que definen la naturaleza particular que deben regir a los servicios públicos domiciliarios :

1. Continuidad.
2. Regularidad:
3. Carácter de obligatoriedad y universalidad.

Es decir que los servicios de agua potable y alcantarillado deben regirse a estos criterios de tal manera que sean eficientes, asequibles y universales.

El agua es un recurso vital para la vida humana y está presente en casi todas las actividades. Su omnipresencia hace muchas veces olvidar que no se trata de un recurso inagotable y que, por el contrario, su escasez podría generar un mundo que ni alcanzamos a imaginar. (Astudillo & Valdivieso, 2014)

Estos conceptos serán de utilidad para el desarrollo de la presente la investigación ya que a través de estos conceptos podemos definir a una empresa pública y como su formulación puede ayudar a conseguir la calidad en la prestación de estos servicios públicos.

Además permiten abordar esta problemática de una manera más clara ya que se está definiendo en qué consisten los servicios de agua potable y alcantarillado y como la prestación de ellos es vital para el desarrollo de una sociedad, y que a su vez estos deben llegar de la mejor maneja a sus usuarios.

❖ Indicadores de gestión para la evaluación de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento.

La Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), señala que los indicadores que considerará para la evaluación de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento serán los siguientes: Operativo, Calidad del Servicio, y Económico –Financiero. (Agencia de Regulación y Control del Agua - ARCA, Regulación 003-2016).

Además en el documento emitido por la Secretaria del agua y la Subsecretaria de agua potable y saneamiento, «Estrategia nacional de agua potable y saneamiento»

(SENAGUA, 2016:14), menciona que cuales con los indicadores de acceso para agua y saneamiento dignos:

En aplicación de los principios constitucionales de dignidad y equidad, considera como aceptables aquellas formas de acceso al agua potable y saneamiento que aseguren el disfrute de un mismo nivel y calidad del servicio de toda la población.

Por ello se establece como meta la universalización del acceso continuo las 24 horas del día a agua potable de acuerdo a los estándares aplicables a nivel domiciliario en la vivienda o el lote, independientemente del ámbito geográfico considerado urbano o rural.

Así mismo se establece la meta de universalizar el acceso domiciliario a soluciones de saneamiento básico con arrastre de agua tanto para el ámbito urbano como el rural. No obstante, a efectos de establecer metas, y en aplicación de los principios de eficiencia y sostenibilidad también establecidos en la Constitución y en la Ley de Recursos Hídricos, se considera al alcantarillado como única solución de descarga deseable para el ámbito urbano, mientras que para el rural se abre el abanico para considerar también las fosas sépticas.

Como indicadores proxy de los avances hacia estas metas, y con objeto de determinar el nivel de cobertura actual y la necesidad de inversión para la universalización, se plantean los siguientes:

- a) Agua potable para el área urbana y rural: número de viviendas con acceso a agua potable tubería dentro de la vivienda o lote.
- b) Saneamiento urbano: número de viviendas conectadas al alcantarillado.
- c) Saneamiento rural: número de viviendas conectadas al alcantarillado o a fosa séptica (SENAGUA, 2016:14).

❖ **Gobierno Corporativo**

Partamos de la definición de Gobierno Corporativo, de Cuéllar (2010:03), de su nota técnica: El gobierno corporativo en empresas de agua y saneamiento.

(...) gobierno corporativo es la interacción de la gerencia, los miembros de la junta directiva y los propietarios de una empresa para dirigir y controlar la firma y asegurar que todos los aportantes a la estructura de capital (propietarios y acreedores

financieros) reciban la parte que les corresponde de los ingresos y activos de la empresa (Cuéllar, 2010: 03).

2.1.3 Fundamento normativo.

El Banco Mundial, en su nota de campo «La delegación de los servicios de agua y saneamiento a operadores autónomos» menciona que:

Hasta mediados de los años noventa, era el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS) la entidad responsable de construir, operar y mantener los sistemas de agua potable a nivel nacional con recursos del gobierno central provenientes en su mayoría de la exportación del petróleo. Cuando estos ingresos disminuyeron en los años noventa, el gobierno decidió transferir los sistemas construidos a los municipios y comunidades para su operación y mantenimiento dentro de un proceso de descentralización y modernización del estado. El IEOS fue reemplazado por la Subsecretaría de Agua Potable, Saneamiento y Residuos Sólidos (SAPSRS) del Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), el cual aún se encuentra en un proceso de cambio y reforma en su papel de ejecutor a Ente Rector (Banco Mundial, 2005: 03).

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

En el año 2008 en la Constitución de la República del Ecuador se declara que el derecho al agua y al saneamiento es fundamental e irrenunciable, siendo un deber del Estado, garantizar que los servicios de agua y saneamiento sean de calidad y sostenibles para toda la población. Y que el Estado es el responsable entre otros de la provisión de los servicios públicos (agua potable y saneamiento) y su provisión debe responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

En su Artículo 225, se menciona que el sector público comprende, entre otros los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado y las personas jurídicas creadas por acto normativo

de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos (CRE, 2008, Art. 225).

Además en la misma Constitución en sus Artículos 314, se menciona que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, entre otros. Y será el Estado quien garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Y en el Artículo 315, se habla que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales.

En su Artículo 225, se menciona que el sector público comprende, entre otros los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado y las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos (CRE, 2008, Art. 225).

Por lo tanto la misma Constitución facultaría al GAD Municipal de Montúfar la creación de una Empresa Pública para la gestión de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel; de esta manera se daría cumplimiento a lo establecido en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD)

El COOTAD en su Artículo 55, menciona las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal. Y haciendo énfasis en

(...) el literal d) en donde se señala que es una competencia exclusiva del GAD Municipal, 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 (COOTAD, 2009, Art. 55).

Y sería el Concejo Municipal basados en el Artículo 57 en donde se señala las Atribuciones del Concejo Municipal.

Literal j) Aprobar la creación de empresas públicas o la participación en empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales (...) orientando su acción con criterios de eficiencia, racionalidad y rentabilidad social, preservando el ambiente, promoviendo el desarrollo sustentable, integral y descentralizado de las actividades económicas de acuerdo con la Constitución (COOTAD, 2009, Art. 57).

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS.

La Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), en su Artículo 2, establece entre sus objetivos los siguientes:

3. Regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, con sujeción a los principios y normativa previstos en la Constitución de la República, en ésta y en las demás leyes, en lo que fueren aplicables;
4. Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas consideraran en sus costos y procesos productivos variables socio ambientales y de actualización tecnológica;
5. Actuar en cumplimiento de los parámetros de calidad definidos por el Directorio y las regulaciones aplicables, con sujeción a criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales; (LOEP, 2009, Art. 2).

Además en su Artículo 4: define que las empresas públicas (...) son personas jurídicas de derecho público con patrimonio propio dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos (LOEP, 2009, Art. 4).

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR

Objetivo 1.- Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.

Política 1.2.- Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez. Literal d.- Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía.

Objetivo 3.- Mejorar la Calidad de Vida de la Población.

Política 3.1.- Promover el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de atención que componen el Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social. Literal h.- Definir la institucionalidad y la estructura orgánica necesaria para la operación de los sistemas de calidad de servicios sociales.

Política 3.10.- Garantizar el acceso universal, permanente, sostenible y con calidad a agua segura y a servicios básicos de saneamiento, con pertinencia territorial, ambiental, social y cultural. Literal b.- Fortalecer la capacidad de regulación, planificación y gestión de los distintos niveles de gobierno para lograr eficiencia y sostenibilidad en los servicios de agua y saneamiento. Y literal g. Generar un marco normativo y fortalecer las capacidades de regulación y evaluación independiente de los servicios de agua y saneamiento a nivel territorial.

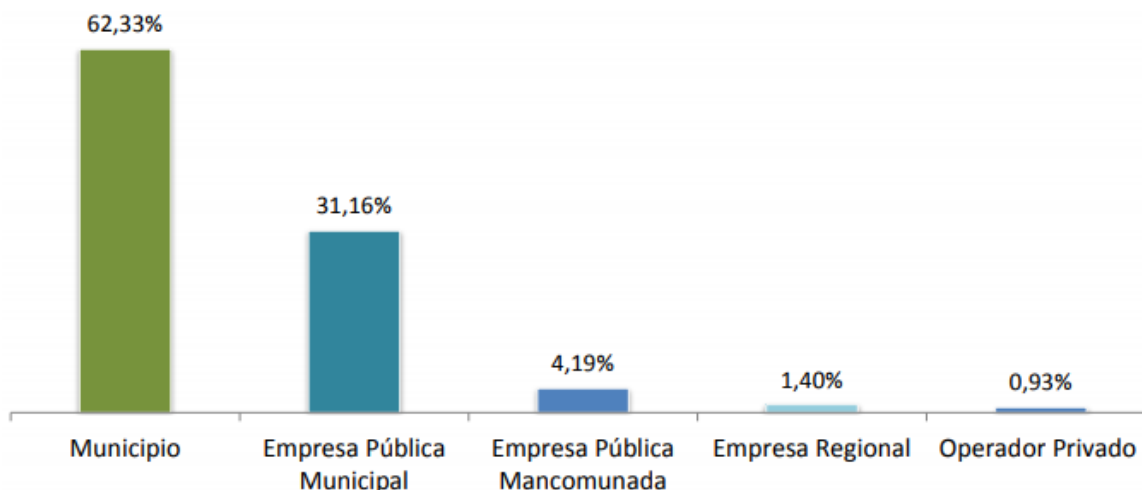
2.2 MODELOS DE GESTIÓN.

De acuerdo a la información recopilada por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC), sobre el Censo de Información Ambiental Económica en

Gobiernos Autónomos Descentralizados como lo señala en su página web: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/municipios-y-consejos-provinciales/>, cuya investigación fue dirigida a los 221 municipios y 24 gobiernos provinciales del país, con la finalidad de generar información ambiental para la elaboración de indicadores ambientales en temas de gestión ambiental, manejo de residuos sólidos, uso del recurso agua, tratamiento de aguas residuales, gastos e inversión en gestión ambiental, para la implementación de políticas públicas enmarcadas en el Plan Nacional del Buen Vivir.

En su documento Estadística de Información Ambiental Económica en Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales Agua y Alcantarillado (2015), se señala que de los 215 los que reportaron la información solicitada por el INEC se señala que el Modelo de Gestión para la Prestación del Servicio de Agua y Alcantarillado, en Ecuador: 6 de cada 10 GAD Municipales, gestionan la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado a través del Municipio, 3 mediante Empresa Pública Municipal y la diferencia opera con gestión de Empresa Pública Mancomunada, Empresa Regional y Operador Privado (INEC:2015, 12).

Figura N° 4: Tipos de modelo de gestión en los GAD Municipales (porcentaje).



Fuente: AME-INEC. 2015, Registro de Gestión de Agua Potable y Alcantarillado (<http://www.ecuadorencifras.gob.ec>).

2.2.1 Análisis comparativo de los modelos de gestión en los GAD Municipales del Carchi.

En la provincia del Carchi la provisión de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado se los gestiona por entidades públicas, ya sea directamente por el GAD Municipal o por una Empresa Pública, de conformidad al siguiente detalle:

Tabla N° 6: Modelos de Gestión vs. Coberturas en los GAD Municipales del Carchi.

Cantón	Quien presta los servicios.	Cobertura de agua por red pública.	Cobertura alcantarillado
TULCAN	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE TULCAN - EMAPA-T	92.2%	80.2%
HUACA	GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN HUACA.	93.3%	68.2%
MONTÚFAR	GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTÚFAR.	87.1%	65.1%
BOLIVAR	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON BOLÍVAR - EMAPA-A	71.7%	61.4%
ESPEJO	EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO AMBIENTAL DEL CANTON ESPEJO - EMAPSA-E	80.8%	77.0%
MIRA	GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN MIRA.	60.9%	65.0%

*Fuente: Catastro del Empresas Publicas, Senplades.
Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.*

2.3 INDICADORES DE GESTIÓN APLICABLES.

Los indicadores de gestión nos muestran los estándares que deben cumplirse en función de su comportamiento y operatividad; para nuestro caso, vamos a utilizar los

INDICADORES Y PARAMETROS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y/O SANEAMIENTO de la AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DEL AGUA (ARCA), tenemos los siguientes:

Indicadores de estructura del servicio: corresponden a indicadores que permiten medir, hacer seguimiento y evaluar las condiciones de coberturas, personal e insumos utilizados en la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento dentro de la respectiva Área de Cobertura del Servicio.

Indicadores operativos: corresponden a indicadores que permiten medir, hacer seguimiento y evaluar las condiciones técnicas y de operación de los sistemas de agua potable y/o saneamiento.

Indicadores de calidad: son indicadores de primer orden que permiten medir, hacer seguimiento y evaluar la calidad de la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento dentro de la respectiva Área de Cobertura del Servicio.

Indicadores de apoyo de los GADs a la prestación comunitaria de los servicios de agua potable y/o saneamiento: corresponden a indicadores que permiten medir el apoyo técnico y financiero que realizan los GADs a las JAAPs para la mejora en la prestación de los servicios en las áreas rurales.

Indicadores económico-financieros: corresponden a indicadores que permiten medir, hacer seguimiento y evaluar la facturación y cobranza así como la situación económica y financiera de un prestador de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento.

Estos indicadores constan en la Regulación Nro. DIR-ARCA-RG-003-2016, denominada “Normativa técnica para la evaluación y diagnóstico de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento en las áreas urbanas y rurales en el territorio Ecuatoriano”, cuyos datos y valores obtenidos en función de la información que posee el GAD Municipal, se pueden utilizar para caracterizar, evaluar la calidad y medir la gestión de la prestación de los servicios (ARCA, 2016:17).

2.4 HIPÓTESIS.

El modelo de gestión de una Empresa Pública, permitirá conseguir eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.

2.5 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.

Variable Independiente: Modelo de gestión de una Empresa Pública.

Variable Dependiente: Eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.

CAPITULO III: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

En esta investigación se pretende determinar la incidencia del actual modelo de gestión municipal en la provisión de los servicios básicos de agua potable y saneamiento, y si se está cumpliendo los criterios de eficiencia y calidad como lo señala la Constitución de la República del Ecuador, COOTAD, LORHUyA y su Reglamento, y la normativa dictada por el ARCA. Para lo cual se analizarán datos técnicos, financieros y la estructura interna de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Municipal del Cantón Montúfar.

El diagnóstico de la situación actual de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, nos permitirá establecer si la influencia de un modelo de gestión de una Empresa Pública en la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado, nos garantiza proveer estos servicios bajo los criterios de integralidad, con eficiencia y calidad.

Para la selección de la metodología a emplear en la presente investigación se tomara lo que señala Andino, P. (2005), en su documento “Determinación de la metodología”.

Para la selección de los métodos a ser utilizados en la investigación, debe, en un primer momento, responder al nivel de profundidad a que se quiere llegar con el trabajo de grado, a la manera y a las técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información. Estos últimos tienen relación con los aspectos metodológicos que se van a seguir en el estudio planteado y abarca los siguientes puntos:

- Nivel de estudio.
- Método de investigación.
- Técnicas para la recolección de la información.
- Tratamiento de la información. (Andino, 2005:75).

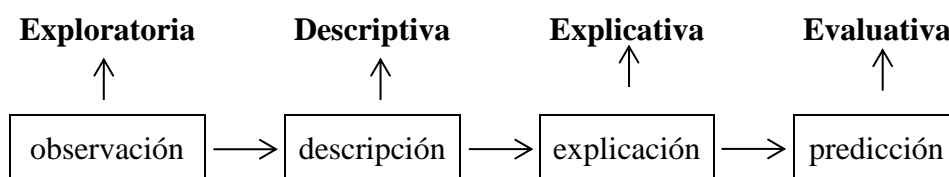
3.1 SELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA.

3.1.1 Nivel de estudio.

El nivel de estudio y el tipo de investigación, tendrá relación directa con la profundidad del estudio que se pretende abordar. Para ello se deberán considerar los objetivos y las hipótesis planteadas

Según el nivel de conocimiento científico (observación, descripción, explicación, y predicción) la investigación busca establecer ¿hasta dónde se espera llegar en su estudio?, es decir; se va a realizar una observación, una descripción, una explicación (Andino, 2005:76).

Figura N°8: Tipos de investigación según el nivel.



Fuente: Andino, P. (2005).

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

a. Exploratoria.

El tipo de investigación exploratorio se lo realiza debido a que el estudio que se propone tiene pocos antecedentes en cuanto a su modelo teórico, y no se han realizado otros estudios sobre el tema. En este caso, se busca hacer un trabajo de recopilación de tipo teórico para servir de base para investigaciones de otros autores.

b. Descriptiva.

El nivel de un trabajo descriptivo busca caracterizar hechos o situaciones para identificar el problema de investigación. Los hechos abarcan comportamientos sociales, actitudes creencias, forma de actuar o pensar de un grupo o una colectividad.

El propósito de este estudio descriptivo es la delimitación de los hechos que conforman este problema de investigación (Andino, 2005:77).

Para ello, se estableció características demográficas de las unidades investigadas, en este caso el GADMM, la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado, identificando formas de conducta y actitudes de las personas que se encuentran en el anverso de esta investigación.

Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de la información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios. También pueden utilizarse informes y documentos elaborados por otros investigadores. La mayoría de veces se utiliza el muestreo para la recolección de información y la información obtenida es sometida a un proceso de codificación, tabulación y análisis estadístico (Andino, 2005:78).

En consecuencia para el desarrollo de la presente investigación y considerando que a través de este estudio se pretende analizar el comportamiento social ante una problemática existente como lo es el déficit en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado, y considerando para la solución del mismo el cambio de modelo de gestión para la prestación de un servicio público domiciliario como es el agua potable y alcantarillado, se llegará hasta un nivel de estudio exploratorio a través del análisis de datos cualitativos.

3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Investigación documental.

Se recopiló informes de carácter técnico, administrativo y financiero, que nos permitió tener un diagnóstico actual sobre la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel.

Se analizaron los datos técnicos y económicos de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Municipal del Cantón Montúfar para poder determinar la necesidad y pertinencia de la creación de una Empresa Pública en la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado. Incluyendo el análisis de indicadores de gestión referentes a la prestación de los servicios básicos.

3.2.2 Investigación de campo.

Se recopiló información mediante contacto directo con la realidad del problema, para obtener información del problema en análisis. Las técnicas usadas fueron: observación, entrevista y encuesta.

Se diseñó y elaboró un mapa de actores claves (Gráfico No. 4) y se aplicaron entrevistas a los presidentes de los barrios de la ciudad y otros actores importantes en la gestión del agua, para medir y cuantificar el grado de satisfacción en la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado en la ciudad de San Gabriel, mismos que son prestados por el GAD Municipal del Cantón Montúfar, a través de la Dirección de Agua y Alcantarillado.

3.3 DETERMINACIÓN DE MAPA DE ACTORES CLAVES.

“Cuando se elabora el proyecto de grado y se considera utilizar la investigación de campo, es conveniente identificar la población o universo, es decir, el número de personas o elementos que pueden entregar información” (Andino, 2005:86).

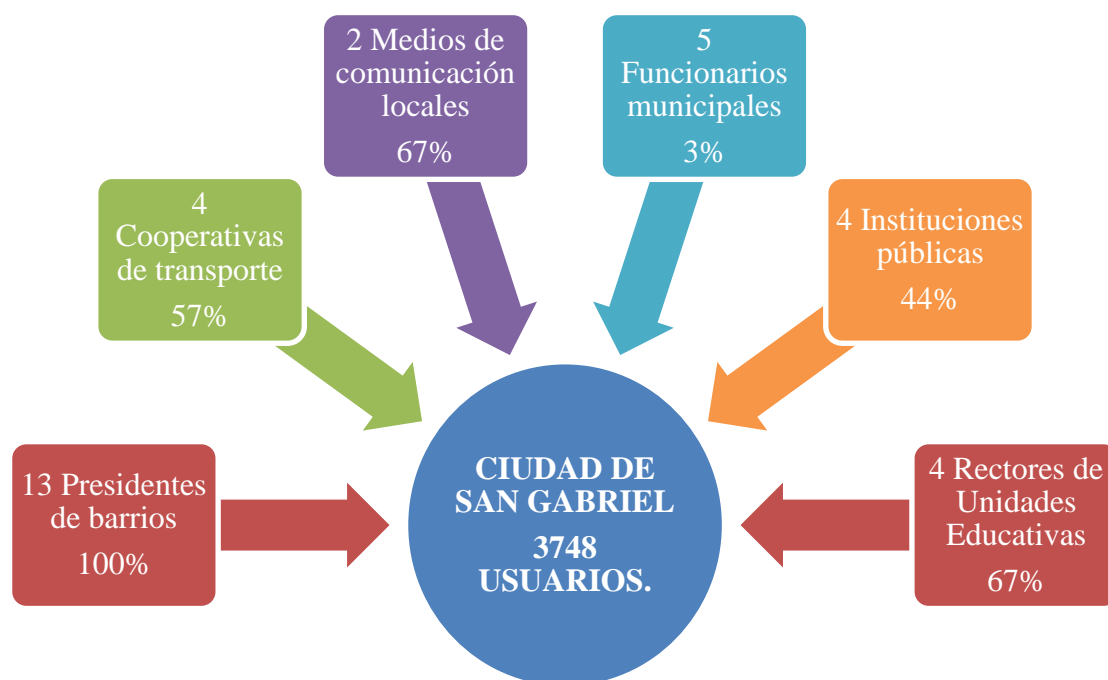
Por lo tanto, para medir el nivel de satisfacción en la provisión de agua potable mediante una Dirección del Municipio, que no tiene autonomía administrativa, financiera y operativa, y puntualizar como el modelo de gestión de una Empresa Pública que asuma las competencias de la gestión del agua, permitiría lograr eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado, se realizaron entrevistas a los representantes de los trece (13) barrios que conforman la ciudad de San Gabriel, y dirigentes de otras organizaciones e instituciones que tienen contacto directo con la población. El mapa de actores se contempló de la siguiente manera:

Tabla N° 7 Mapa de actores claves.

N°	ORGANIZACIÓN / INSTITUCIÓN	ÁREAS.	DESCRIPCIÓN.
13	Presidentes de los barrios de la ciudad de San Gabriel.	Santa Clara, 27 de Septiembre, San Vicente, San Antonio, San Pedro, San José, Unión y Progreso, Centenario, Santa Martha de Indujel, Los Ciprés, Santa Rosa, San Andrés, Unión Montúfareña.	Representa a un número de personas, mismas que se encuentran organizadas por sectores o barrios.
4	Cooperativas de transporte	Cooperativa de taxis Colon y 27 de Septiembre; y Cooperativa de camionetas 8 de Mayo, y Procerato del Trabajo.	Prestan el servicio de transporte interno en la ciudad de San Gabriel y que tienen contacto directo con la población.
2	Medios de comunicación locales	Radio Sky y Radio Horizonte.	Son quienes a través de sus medios de comunicación atienden reclamos de la ciudadanía.
5	Funcionarios municipales	Obras Públicas, Gestión Ambiental, Talento Humano, Administrativo y Financiero.	Desde sus áreas de trabajo pueden percibir como se realiza la prestación de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado.
4	Instituciones públicas	Hospital Básico San Gabriel, IESS, Comisaria Nacional, Tenencia Política.	
4	Rectores de Unidades Educativas	José Julián Andrade, Mario Oña Perdomo, Pablo Muñoz Vega y Jorge Martínez Acosta.	

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

Gráfico N° 4 Influencia de actores claves en la población total.



Fuente: PDOT 2015-2031.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Tabla N° 8 MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE INDEPENDIENTE.

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS.	FUENTES	INSTRUMENTOS.
Modelo de gestión de una Empresa Pública.	Modelo de gestión descentralizado.	Personas jurídicas de derecho público. Patrimonio propio. Autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Destinada a la gestión de sectores estratégicos.	¿Considera que el cambio de modelo de gestión al de una Empresa Publica podría mejorar la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado? ¿Cree Usted que se podría mejorar la gestión del agua desde el municipio? ¿Si pudiera mejorar algo en la gestión del agua, que haría?	Mapa de actores: - Presidentes de los trece barrios de la ciudad - Dirigentes de cuatros cooperativas de transporte - Representantes de dos medios de comunicación. - Funcionarios municipales - Funcionarios de cuatro instituciones públicas. - Rectores de cuatro Unidades Educativas.	Encuesta dirigida a mapa de actores.

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

Tabla N° 9 MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN: VARIABLE DEPENDIENTE.

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS.	FUENTES	INSTRUMENTOS.
Eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.	Conseguir eficiencia y calidad	Indicadores operativos. Indicadores de estructura del servicio. Indicadores de calidad. Indicadores económico-financieros	¿Cómo considera la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado? ¿Qué inconvenientes tiene la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de San Gabriel? ¿Cuál es el nivel de atención y tiempo de respuesta ante una queja o reclamo en la dirección de agua potable y alcantarillado del GADMM? ¿Estaría de acuerdo en que se reajuste las tarifas de agua potable y alcantarillado para que se mejoren estos servicios? ¿Considera que el agua que le provee el GAD Municipal es de calidad? ¿Cree que la tarifa es adecuada con el nivel de servicio y calidad de agua que Usted recibe?	Mapa de actores: - Presidentes de los trece barrios de la ciudad - Dirigentes de cuatros cooperativas de transporte - Representantes de dos medios de comunicación. - Funcionarios municipales - Funcionarios de cuatro instituciones públicas. Rectores de cuatro Unidades Educativas.	Encuesta dirigida a mapa de actores.

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

3.4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Para definir cómo el modelo de gestión de una Empresa Pública, permitirá conseguir eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado, se realizaron encuestas a líderes barriales y actores sociales claves, quienes articulan o dirigen grupos de personas que a su vez son representantes visibles de los consumidores del sistema de agua potable y alcantarillado de la ciudad de San Gabriel. Los representantes de organizaciones son líderes comunitarios que tienen gran poder de influencia en los miembros de su organización y abarcan grandes sectores del cantón Montúfar, y son ellos quienes reclaman a la autoridad municipal, demandando un adecuado nivel en la prestación de estos servicios.

3.4.1 Resultados de encuesta.

Las encuestas se aplicaron a un total de 32 personas correspondiente al mapa de actores antes descrito. Las preguntas que se aplicaron buscaron establecer el nivel de satisfacción sobre la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado prestado por el GADMM, qué inconvenientes se tienen en la gestión municipal para prestar el servicio, nivel de atención y tiempo de respuesta ante una queja o reclamo, percepción sobre las tarifas y sus reajustes; finalmente, se preguntó sobre ideas o sugerencias para mejorar la prestación de estos servicios (Anexo 1: Encuesta actores claves).

Los resultados obtenidos son los siguientes:

Pregunta 1. ¿Cómo considera la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado?

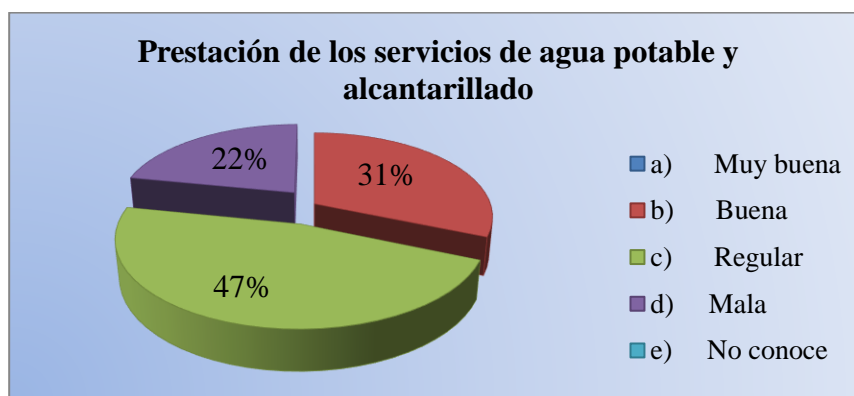
Tabla N° 10 Prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Opción	Total	%
a) Muy buena	0	0,00
b) Buena	10	31,25
c) Regular	15	46,88
d) Mala	7	21,88
e) No conoce	0	0,00
Total Encuestados=	32	100,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Gráfico N° 5 Prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

De los 32 actores claves encuestados, el 31.25% consideran que la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado es buena, el 46.88% es regular y el 21.88% consideran como mala la prestación de estos servicios.

Estos resultados nos demuestran el nivel de percepción de la población ante la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, es en su mayor parte considerada como regular y mala.

Pregunta 2. ¿Qué inconvenientes tiene la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de San Gabriel?

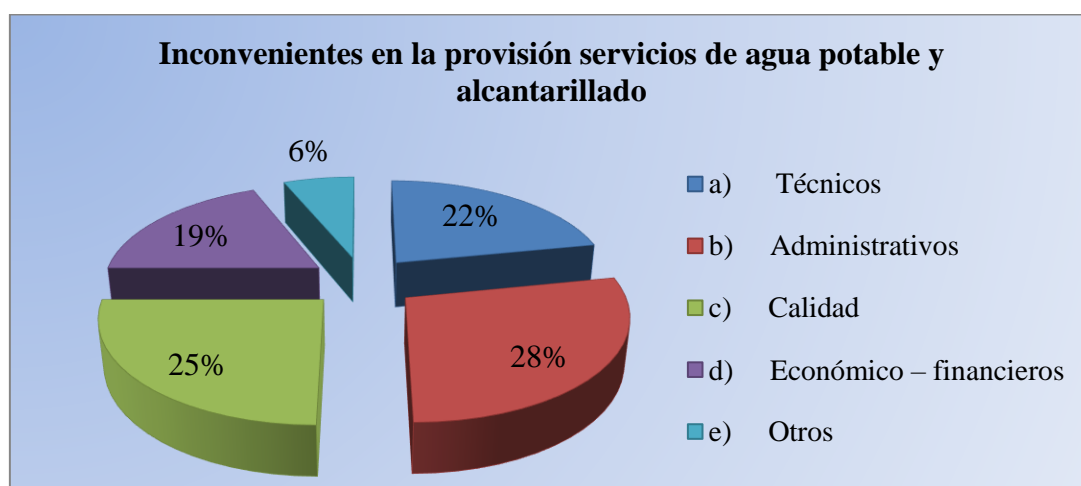
Tabla N° 11 Inconvenientes que tiene la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado.

Opción	Total	%
a) Técnicos	7	21,88
b) Administrativos	9	28,13
c) Calidad	8	25,00
d) Económico – financieros	6	18,75
e) Otros	2	6,25
Total Encuestados=	32	100,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Gráfico N° 6 Inconvenientes que tiene la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

El 28,13% de los actores claves encuestados manifestaron que los inconvenientes que tiene la prestación de los servicios básicos son de carácter administrativos, el 25% se refiere a que existen problemas de calidad, el 21,88% menciona que existen problemas técnicos, el 18,75% manifiestan que existen problemas de carácter económico – financiero y un 6,25% se refieren a otros inconvenientes como de continuidad.

Estos resultados demuestran que el mayor inconveniente que existe en la prestación de estos servicios es de carácter administrativo, ya que no existe un modelo de gestión adecuado para que la provisión de los servicios de agua potable y

alcantarillado sea de calidad. Y este inconveniente se ve reflejado en los demás aspectos como lo son: calidad, inconvenientes técnicos, económico – financieros y continuidad.

Pregunta 3. ¿Cuál es el nivel de atención y tiempo de respuesta ante una queja o reclamo en la dirección de agua potable y alcantarillado del GADMM?

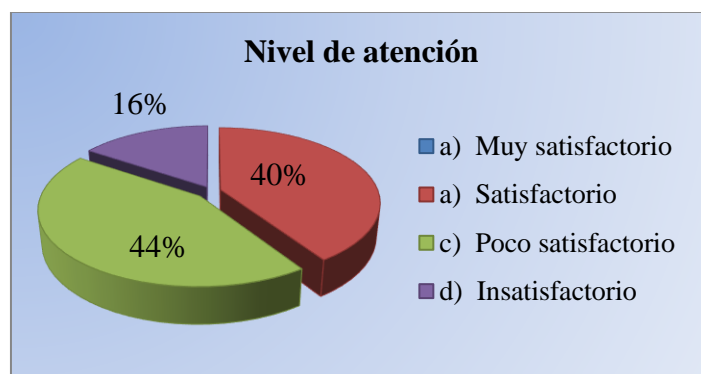
Tabla N° 12 Nivel de atención y/o tiempo de respuesta.

Nivel de atención			Tiempo de respuesta.		
Opción	Total	%	Opción	Total	%
a) Muy satisfactorio	0	0,00	a) Alto:	20	62,50
a) Satisfactorio	13	40,63	b) Medio:	9	28,13
c) Poco satisfactorio	14	43,75	c) Bajo:	3	9,38
d) Insatisfactorio	5	15,63			
Total Encuestados=	32	100,00	Total=	32	100,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

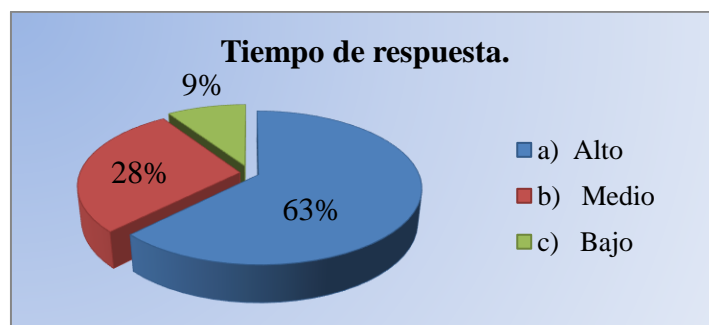
Gráfico N° 7 Nivel de atención.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

Gráfico N° 8 Tiempo de respuesta.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

El 43,63% de los actores encuestados manifestaron que el nivel de atención ante una queja o un reclamo es poco satisfactorio, seguido del 40,63% con un nivel de atención satisfactorio y con un porcentaje del 15,63% quienes manifiestan que es insatisfactorio el nivel de atención. Y según los mismos encuestados el tiempo de respuesta es relativamente alto llegando al 62,50%.

Estos resultados demuestran que existe un nivel poco satisfactorio de atención a los consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado y con un alto tiempo de respuesta, lo que se ve reflejado en la insatisfacción e incomodidad que esto genera a la población.

Pregunta 4. ¿Estaría de acuerdo en que se reajuste las tarifas de agua potable y alcantarillado para que se mejoren estos servicios?

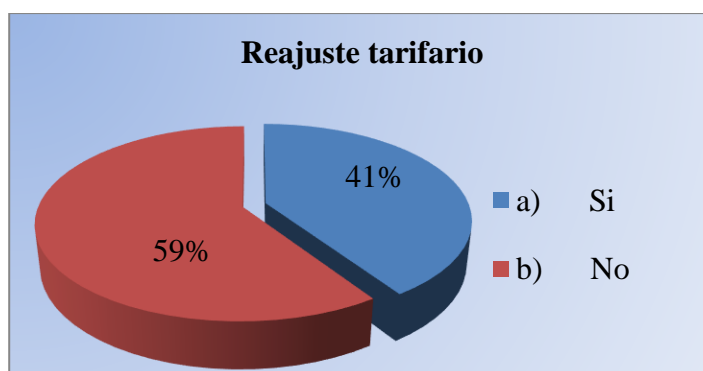
Tabla N° 13 Reajuste tarifario.

Opción	Total	%
a) Si	13	40,63
b) No	19	59,38
Total Encuestados=	32	100,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Gráfico N° 9 Reajuste tarifario.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

El 59,38% de los actores encuestados manifestaron que no estarían de acuerdo con un reajuste de tarifas, y el 40,63% expresaron que de existir una mejora en el servicio si estarían de acuerdo en que se modifiquen las tarifas.

En consecuencia se demuestra que existe una negativa de la población hacia un incremento de tarifas, por lo tanto la ciudadanía no estaría dispuesta a pagar más por un mal servicio, ya que la percepción de los consumidores es que la gestión del agua prestada por el Municipio es mala o muy mala.

Pregunta 5. ¿Considera que el cambio de modelo de gestión al de una Empresa Publica podría mejorar la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado?

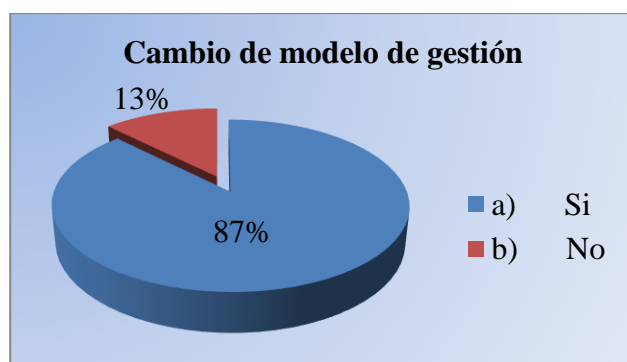
Tabla N° 14 Cambio de modelo de gestión para mejorar la provisión de los servicios.

Opción	Total	%
a) Si	28	87,50
b) No	4	12,50
Total Encuestados=	32	100,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Gráfico N° 10 Cambio de modelo de gestión para mejorar la provisión de los servicios.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

El 87,50% de los actores encuestados manifestaron que el cambio de modelo de gestión al de una Empresa Pública, podría mejorar la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado y el 12,50% expresaron su negativa.

De lo señalado por la mayor parte de los encuestados, manifiestan que el cambio de modelo gestión mejorará la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, ya que al conformarse un Empresa Pública que asuma las competencias de la gestión del agua, en lugar del Municipio, sería quien asuma la explotación, tratamiento, operación, mantenimiento y reparación de estos sistemas de manera inmediata, existiría un mayor control en la calidad del agua potable, mejor atención ya que los tramites y reclamos serían de manera directa a la empresa, contratación de personal profesional y adecuado para los puestos, y un mayor control y evaluación a la gestión integral del agua.

Pregunta 6. ¿Considera que el agua que le provee el GAD Municipal es de calidad?

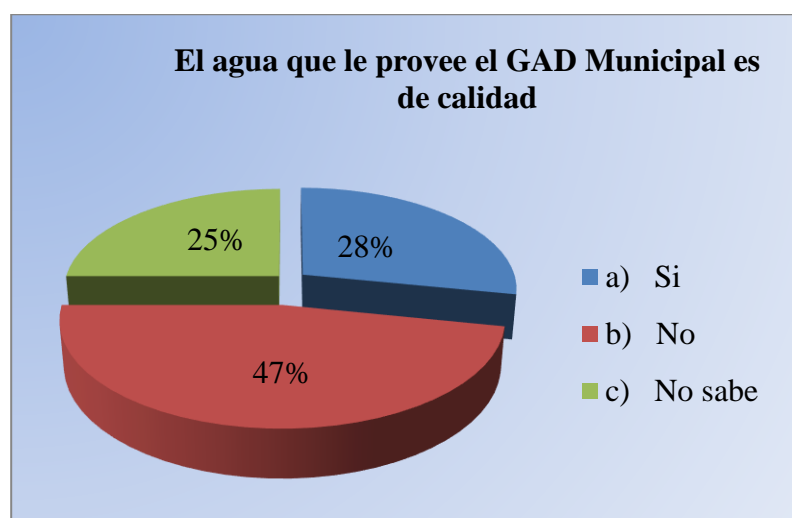
Tabla N° 15 El agua que provee el GAD Municipal es de calidad.

Opción	Total	%
a) Si	9	28,13
b) No	15	46,88
c) No sabe	8	25,00
Total Encuestados=	32	100,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

Gráfico N° 11 El agua que provee el GAD Municipal es de calidad.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

El 46,88% de los encuestados consideran que el agua que provee el GAD Municipal no es de calidad frente al 28,13% que manifiestan que el agua si es de calidad, existiendo un 25,00% de encuestados que ignoran sobre la calidad del agua que reciben.

Este resultado demuestra el alto porcentaje de consumidores que no están conformes con la calidad del agua, y en un menor porcentaje ignoran sobre la calidad de agua que reciben. Por tanto, existe un alto índice de inconformidad de los usuarios respecto a la calidad.

Pregunta 7. ¿Cree Usted que se podría mejorar la gestión del agua desde el municipio?

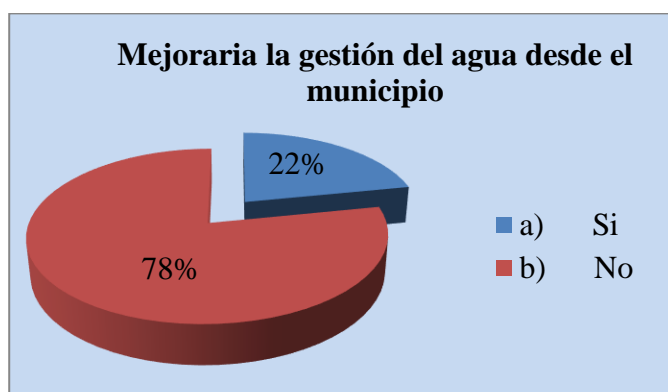
Tabla N° 16 Mejoraría la gestión del agua desde el municipio.

Opción	Total	%
a) Si	7	21,88
b) No	25	78,13
Total Encuestados=	32	100,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Gráfico N° 12 Mejoraría la gestión del agua desde el municipio.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

El 78,13% de encuestados manifiestan que desde el municipio no se podría mejorar la gestión del agua, frente al 21,88% quienes consideran que desde el municipio si se podría mejorar la gestión del agua.

La respuesta de la mayor parte de encuestados respecto a la poca credibilidad a la gestión del Municipio en el tema del agua, refiere que existe mucha burocracia y dependencia de otras direcciones, los trámites son demasiado tardíos e incluso los recursos son manejados por la arcas municipales directamente en una cuenta común, lo que no le permite priorizar y manejar de una manera eficiente y eficaz los sistemas de agua potable y alcantarillado. Por tanto, recomiendan que se debiera manejar este servicio público domiciliario con autonomía administrativa, financiera, operativa y técnica para que exista mayor agilidad en los trámites y no se descuide la operación y mantenimiento de estos sistemas.

Pregunta 8. ¿Cree que la tarifa es adecuada con el nivel de servicio y calidad de agua que Usted recibe?

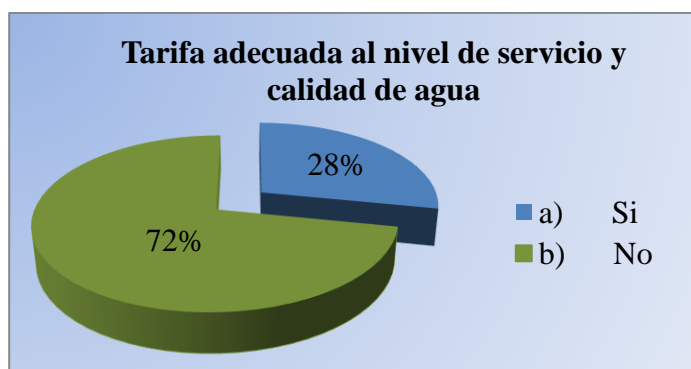
Tabla N° 17 Tarifa adecuada al nivel de servicio y calidad de agua.

Opción	Total	%
a) Si	9	28,13
b) No	23	71,88
Total Encuestados=	32	100,00

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

Gráfico N° 13 Tarifa adecuada al nivel de servicio y calidad de agua.



Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

El 71,88% de encuestados consideran que la tarifa que cancelan por la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado no está de acorde al nivel de servicio y a la calidad del agua, frente al 28,13% que consideran que si están de acuerdo.

Estos datos nos demuestran que para que exista una buena gestión del servicio de agua potable y alcantarillado debería existir una tarifa adecuada que nos garantice una correcta operación y mantenimiento de los sistemas y, que esta tarifa sea manejada de una manera que se optimicen gastos, para que no existan tarifas inaccesibles hacia los consumidores, aplicando los principios establecidos en la Constitución.

Pregunta 9. ¿Si pudiera mejorar algo en la gestión del agua, que haría?

Ante esta interrogante la mayor parte de los encuestados coincidieron en ejecutar las siguientes acciones para mejorar la gestión de agua:

- Mayor control a los empleados para que realicen el trabajo de una manera eficiente.
- Disminuir el tiempo de respuesta ante una queja y reclamos.
- Mejorar el control de la calidad del agua potable.
- Manejar con autonomía para que exista mayor agilidad en los trámites
- No descuidar la operación y mantenimiento de estos sistemas.
- Implementar otro modelo de gestión.

3.4.2 Interpretación de resultados.

El 87,50% de los actores encuestados manifestaron que el cambio de modelo de gestión al de una Empresa Pública, mejoraría la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado. Y sería la empresa pública quien asuma de manera directa la explotación, tratamiento, operación, mantenimiento y reparaciones de estos sistemas de manera inmediata, existiría un mayor control en la calidad del agua potable, mejor atención ya que los trámites y reclamos serían atendidos y resueltos en menor tiempo, además de lograr una rentabilidad social y cumplir con los indicadores de gestión adecuados para la provisión del servicio, que actualmente no se cumplen.

La mayor parte de la población considera que la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado es regular y mala lo que evidencia el descontento de la población ante la prestación de estos servicios y que influye en la gestión de recaudo, ya que existe evasión del pago.

Adicionalmente, señalan que la mayor parte de inconvenientes que tiene la prestación de este servicio son de carácter administrativos y operativos, ya que al ser la Dirección de Agua y Alcantarillado una dependencia del municipio no le permite manejar de una manera integral la prestación de los mismos. Es decir, no existe un modelo de gestión adecuado para que la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado sea de calidad. Este inconveniente se ve reflejado en los demás aspectos como lo son: calidad, inconvenientes técnicos, económico – financieros y continuidad, cobertura, entre otros.

Existe un nivel poco satisfactorio de atención a los consumidores de los servicios de agua potable y alcantarillado y con un alto tiempo de respuesta, lo que se evidencia en la insatisfacción e incomodidad que esto genera a la población.

Existe una negativa rotunda de la población hacia un incremento de tarifas, por lo tanto, se podría optar por la optimización de recursos, cambio del modelo de gestión para que no exista un incremento de tarifas, o este incremento sea de forma progresiva para evitar problemas en los consumidores, acorde con una prestación del servicio en términos de calidad.

Un gran número de consumidores que no están conformes con la calidad del agua, y en un menor porcentaje ignoran sobre la calidad de agua que reciben. Por lo tanto existe un alto índice de inconformidad de los usuarios respecto a la calidad.

La mayor parte de encuestados consideran que desde el municipio no se podría mejorar la gestión del agua ya que existe excesiva burocracia y dependencia de otras direcciones, los trámites se demoran demasiado en la resolución de los mismos e incluso los recursos son manejados por la arcas municipales en una cuenta común lo que no le permite asignar recursos de una manera eficiente a los sistemas de agua potable y alcantarillado. Además consideran que la tarifa que cancelan por la prestación de los

servicios de agua potable y alcantarillado no está de acorde al nivel de servicio y a la calidad del agua.

Ante esta evidente problemática, se propone la creación de una Empresa Publica quien será la encargada de manera directa de la explotación, transporte, tratamiento, operación, mantenimiento y reparaciones de los sistemas de agua potable y alcantarillado de una manera integral.

3.5 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.

Hipótesis planteada:

“El modelo de gestión de una Empresa Pública, permitirá conseguir eficiencia y calidad en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar”.

El 87,50% de los actores encuestados manifestaron que el cambio de modelo de gestión al de una Empresa Pública, podría mejorar la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado, algunos de los inconvenientes actuales se podrían mejorar con la creación de un modelo de gestión de una empresa pública, frente al modelo de gestión municipal vigente en le GAD municipal. De esta manera comparando los dos modelos podemos señalar cuál es el más conveniente:

Tabla N° 18 MATRIZ: GAD MUNICIPAL VS. EMPRESA PÚBLICA.

GAD MUNICIPAL	EMPRESA PÚBLICA
<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de una planificación. - Integral de la dotación de los servicios. - Injerencia política. - Deficiencia en la administración y comercialización. - Rezago tarifario. - Alto porcentaje de agua no contabilizada. - Limitada capacidad técnica en el manejo operativo y financiero de los sistemas. 	<p>La empresa pública será quien se encargue de manera directa de la operación, mantenimiento y reparaciones de los sistemas agua potable de manera inmediata, existiría un mayor control en la calidad del agua potable, mejor atención ya que los tramites y reclamos serian atendidos de manera directa por la empresa. Se implementaría su capacidad técnica de conformidad a los requerimientos operativos y administrativos.</p>

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Esta afirmación se refuerza con los niveles de satisfacción que los usuarios manifiestan, los mismos que fueron recogidas a través de una encuesta dirigida a un mapa de actores, quienes coinciden que los servicios que reciben son deficientes, por lo que es necesaria la reorganización de la dirección que está encargada del abastecimiento de agua potable y de alcantarillado, es decir se requiere de un nuevo Modelo de Gestión.

El Modelo de Gestión de una Empresa Pública para el manejo de los servicios municipales y, particularmente para la provisión de agua potable y alcantarillado, tiene como fin primordial conseguir una mejora sustancial en la calidad de dichos servicios, mediante la administración eficiente y autónoma de los recursos que genera por sus servicios, el manejo técnico de los componentes de los sistemas y la aplicación de tarifas reales, que garanticen su sostenibilidad y sustentabilidad.

Es evidente que la creación de Empresa Pública, va ligada a una reestructuración organizacional del ente que actualmente presta los servicios, con el fin de que a base de una gestión eminentemente técnica, alcance sus objetivos. Es decir mejorar la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado y que estos lleguen hacia los consumidores en óptimas condiciones de calidad, continuidad, cobertura y presión adecuadas para garantizar una vida digna y que sean sostenibles.

CAPÍTULO IV: PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PARA LA CIUDAD DE SAN GABRIEL.

4.1 JUSTIFICACIÓN.

La propuesta de creación de una Empresa Pública Municipal para la gestión de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado de la ciudad de San Gabriel, Cantón Montúfar se encuentra enmarcada en lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador, COOTAD, LORHUyA, ARCA y demás leyes y normas conexas, con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado y que estos lleguen hacia los consumidores en óptimas condiciones de calidad, continuidad, cobertura y presión adecuadas para garantizar una vida digna y que sean sostenibles.

En este contexto la Constitución de la República del Ecuador, señala como el primer deber primordial del Estado, garantizar el acceso al agua para la población, y declara que el derecho al agua es fundamental para la vida, como se detalla en los siguientes artículos:

Art. 3, literal 1: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes⁵ (CRE, 2008, Art. 3).

Art. 12.- El derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable. El agua constituye patrimonio nacional estratégico de uso público, inalienable, imprescriptible, inembargable y esencial para la vida⁶ (CRE, 2008, Art. 12).

Además la misma Constitución de la República del Ecuador, en su Art. 264 menciona como una competencia exclusiva de los gobiernos municipales, literal 4: “Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y

⁵ Constitución de la República del Ecuador, 2008: Art3.

⁶ Constitución de la República del Ecuador, 2008: Art12.

aquellos que establezca la ley” (CRE, 2008, Art. 264). Y será el Estado quien garantice que estos servicios se provean bajo los criterios dados en el Art. 314.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación⁷ (CRE, 2008, Art. 314).

Adicional con la Constitución del año 2008, faculta la creación de empresas públicas para la gestión de los servicios públicos mismas que están bajo el control de organismos que las creó:

El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales⁸ (CRE, 2008, Art. 315).

En el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) se señala como una de las funciones y una de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados municipales la prestación de los servicios públicos de agua potable, saneamiento, depuración de aguas residuales, entre otras. Además se indica que estas competencias en todas sus fases serán ejecutadas con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes.

Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los

⁷ Constitución de la República del Ecuador, 2008: Art. 314.

⁸ Constitución de la República del Ecuador, 2008: Art. 315.

principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad⁹ (COOTAD, 2010, Art. 54).

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 ley¹⁰ (COOTAD, 2010, Art. 55).

Las encuestas que se aplicaron con la finalidad de establecer el nivel de satisfacción respecto a la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, determinar que inconvenientes se tienen, nivel de atención y tiempo de respuesta ante una queja, reajuste de tarifas y sugerencias para mejorar la prestación de estos servicios, encuestas que fueron aplicadas a los líderes barriales y representantes de organizaciones estratégicas, de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

La mayor parte de los actores encuestados manifestaron que el cambio de modelo de gestión al de una empresa pública, podría mejorar la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado. Y sería la empresa quien asuma la competencia para la gestión del agua, conforme la normativa vigente.

Con los resultados de la encuesta, que evidencia la progresiva insatisfacción de los consumidores respecto a la provisión de agua potable y alcantarillado, por la incapacidad del municipio de mejorar u optimizar este servicio vital, se justifica –plenamente- la creación de una empresa pública municipal para la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, misma que estará orientada a prestar estos servicios bajo criterios de eficiencia, rentabilidad social, preservando el medio ambiente, promoviendo el desarrollo descentralizado, sustentable e integral como lo señala los principios declarados en la Constitución para la prestación de los servicios básicos.

4.2 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.

En el año 2008 con la expedición de la Constitución de la República del Ecuador y en el año 2009 la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), se establecieron las

⁹ COOTAD, 2010, Art. 54, literal f.

¹⁰ COOTAD, 2010, Art. 55, literal d.

directrices para la creación organizada de empresas públicas. Siendo uno de los objetivos de la LOEP:

Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas consideraran en sus costos y procesos productivos variables socio ambientales y de actualización tecnológica¹¹ (LOEP, 2009, Art. 2).

Y estableciendo como uno de los principios que rigen a las empresas publicas el de “Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos”¹² (LOEP, 2009, Art. 3).

Considerando así, a una empresa pública como el medio adecuado para garantizar que la prestación de servicios públicos se provean bajo los criterios que contribuyan a la satisfacción de la necesidades básicas.

La Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), expedida el 16 de octubre del 2009, establece los lineamientos para la creación de empresas públicas:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva;
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; y,
3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y de la decisión de la máxima autoridad del organismo autónomo descentralizado, en su caso.

Las universidades públicas podrán constituir empresas públicas o mixtas que se someterán al régimen establecido en esta Ley para las empresas creadas por los gobiernos autónomos descentralizados o al régimen societario, respectivamente. En la resolución de creación adoptada por el máximo organismo universitario competente se

¹¹ Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2009, Art. 2, numeral 4.

¹² Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2009, Art. 3, numeral 4.

determinaran los aspectos relacionados con su administración y funcionamiento¹³ (LOEP, 2009, Art. 5).

Adicional a ello el mismo COOTAD faculta a los Gobiernos Autónomos Descentralizados crear empresas públicas para garantizar mayor eficiencia y mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

Los gobiernos regional, provincial, metropolitano o municipal podrán crear empresas públicas siempre que esta forma de organización convenga más a sus intereses y a los de la ciudadanía; garantice una mayor eficiencia y mejore los niveles de calidad en la prestación de servicios públicos de su competencia o en el desarrollo de otras actividades de emprendimiento. La creación de estas empresas se realizará por acto normativo del órgano de legislación del gobierno autónomo descentralizado respectivo y observará las disposiciones y requisitos previstos en la ley que regule las empresas públicas. La administración cautelará la eficiencia, eficacia y economía, evitando altos gastos administrativos a fin de que la sociedad reciba servicios de calidad a un costo justo y razonable (COOTAD, 2010, Art. 277).

Y faculta al Concejo municipal la aprobación de empresas públicas para la gestión de los servicios públicos de competencia del GAD Municipal.

Aprobar la creación de empresas públicas o la participación en empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según las disposiciones de la Constitución y la ley. La gestión de los recursos hídricos será exclusivamente pública y comunitaria de acuerdo a las disposiciones constitucionales y legales¹⁴ (COOTAD, 2010, Art. 57).

En conclusión, se puede señalar que la creación de una empresa pública le permitirá al GAD de Montúfar descentralizar y desconcentrar la prestación de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado, contribuyendo a la satisfacción de sus usuarios y garantizar la calidad, continuidad, eficiencia, accesibilidad, precios equitativos y demás principios que establece la ley en la prestación de estos servicios. Esta institución estará adscrita al GAD de Montúfar pero le permitirá actuar bajo principios de autonomía, económica, financiera, administrativa y de gestión para la

¹³ Ley Orgánica de Empresas Públicas, 2009, Art.5.

¹⁴ COOTAD, 2010. Art. 57, literal j.

prestación de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado, conforme lo establece la norma vigente.

- **Denominación:**

La empresa pública se denominaría: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Montúfar, la misma que contaría con personería jurídica de derecho público, patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, administrativa y de gestión técnica. Se registrará a lo señalado por la Constitución de la Republica, Ley Orgánica de Empresas Publicas y demás normativa vigente. Se manejará bajo criterios de eficiencia, racionalidad y rentabilidad social, preservando el desarrollo sustentable, integral y descentralizado de las actividades económicas de acuerdo con la Constitución. Sus siglas serán: EPMAPA-M.

- **Objetivo:**

Esta empresa será la encargada de prestar de manera directa los servicios para la explotación, transporte, tratamiento, implementación, rehabilitación, operación, mantenimiento y comercialización de los sistemas de agua potable, alcantarillado, recolección de aguas lluvias y tratamiento de aguas residuales del Cantón Montúfar.

- **Domicilio:**

Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Montúfar, tendrá su domicilio en la ciudad de San Gabriel, prestará sus servicios a nivel cantonal de forma directa o por intermedio de sus Juntas Administradoras de Agua Potable en las áreas rurales.

4.3 MODELO DE GESTIÓN.

El modelo de gestión de la EPMAPA-M se fundamenta bajo criterios de eficiencia, calidad y sostenibilidad en la prestación de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado, siendo la eficiencia, calidad y sostenibilidad sus principales indicadores sobre los cuales se evaluará su desempeño:

Eficiencia: La EPMAPA-M formulara mecanismos orientados a la optimización de procesos y costos de operación, mantenimiento y distribución tanto en el sistema de agua potable como alcantarillado y priorización de inversiones, con la finalidad de operar con costos eficientes.

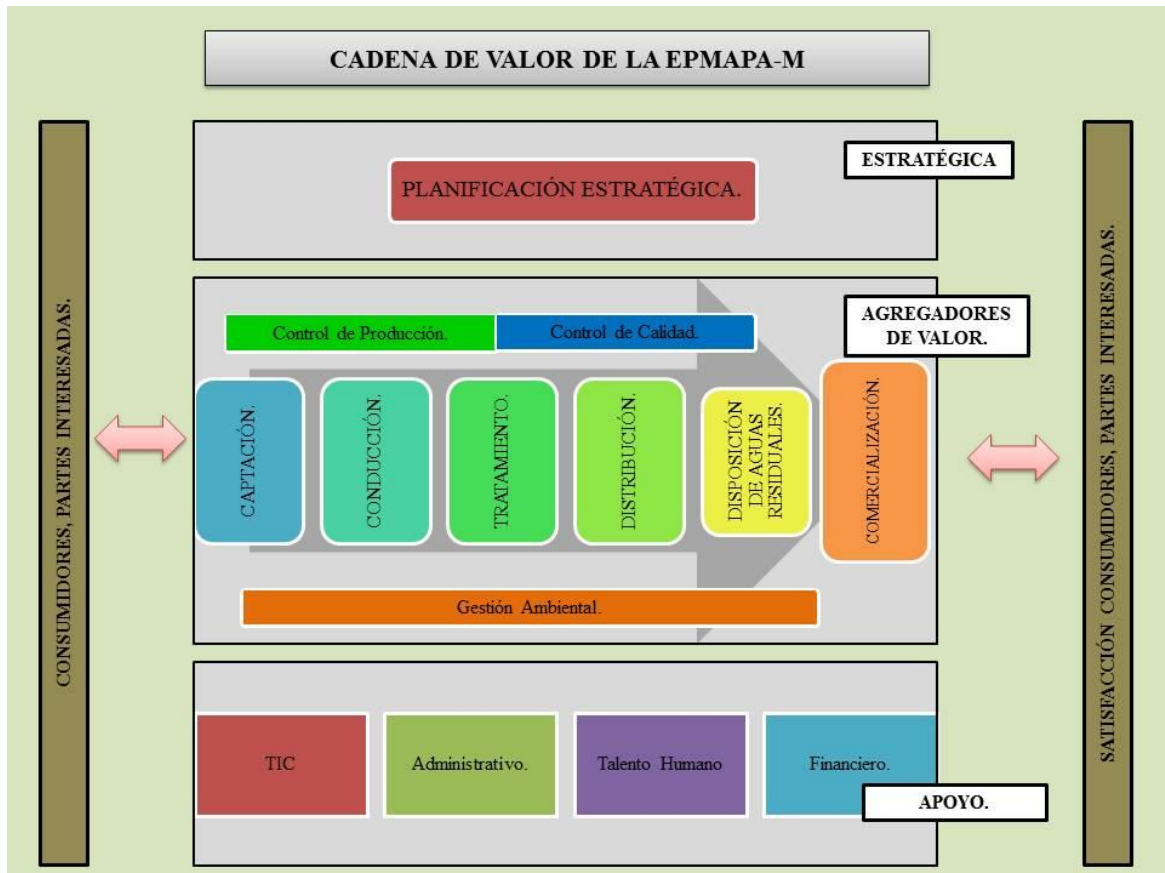
Calidad: La EPMAPA-M deberá garantizar en todos los puntos de la red de distribución el cumplimiento de los parámetros de calidad físico, químico y bacteriológico, este parámetro debe ir acompañado de la continuidad y presiones adecuadas, y acceso universal a los servicios de agua potable y alcantarillado del cantón.

Sostenibilidad: La EPMAPA-M desarrollara estrategias para fortalecer los procesos de sostenibilidad financiera, equidad social y sustentabilidad ambiental. De esta manera garantizar calidad de vida a la población y en armonía con el medio ambiente.

- Cadena de valor.

Para la EPMAPA-M se establece la siguiente cadena de valor con las actividades que la empresa pública debe realizar para diseñar, operar, mantener y entregar los servicios de agua potable y alcantarillado a la ciudadanía.

Figura N° 9 Cadena de valor de la EPMAPA-M.



Elaborado por: Verónica Fuentala, 2017.

4.3.1 Modelo administrativo.

- Estructura orgánica y funcional de la EPMAPA-M.

La EPMAPA-M contará con la siguiente estructura orgánica:

Tabla N° 19 Estructura orgánica de la EPMAPA-M

Nivel	Conformado por:	Integrado por:
Directivo	El Directorio de la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> - El Alcalde, quien lo presidirá. - El Concejal, presidente de la comisión de servicios públicos. - Un funcionario municipal designado por el Alcalde. - Un Concejal designado por el concejo

		municipal. - Un representante del Comité de consumidores.
Ejecutivo	La Gerencia General.	- Gerente General.
Asesor	La Asesoría Jurídica y Auditoría Interna.	- Asesor Jurídico. - Auditoría Interna.
Apoyo	La direcciones de área y demás dependencias.	- Dirección de Planificación Estratégica:
		- Dirección Administrativa y Financiera.
Operativo		- Dirección Técnica - Dirección de Operación y Mantenimiento. - Dirección Comercial.

Fuente: AME, Modelo de ordenanza creación de empresas públicas de agua potable y alcantarillado.

Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

Nivel directivo: Representado por el Directorio de la Empresa, le compete la determinación de estrategias y políticas, vigilando el cumplimiento de objetivos y metas.

Nivel ejecutivo: Representado por el Gerente General, le compete formular programas y planes de acción para ejecutar las políticas y directrices emitidas por el Directorio.

Nivel asesor: Representado por la asesoría jurídica y auditoría interna, a quienes les corresponde prestar asistencia y asesoría según el área de competencia.

Nivel de apoyo: Representado por la Dirección de Planificación Estratégica y Dirección Financiera y Administrativa.

Dirección de Planificación Estratégica: Tendrá a su cargo la actividades de planificar las infraestructuras de los sistemas para la captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable; la recolección, conducción y tratamiento de las aguas servidas; y, la recolección y conducción de las aguas lluvias.

Dirección Administrativa y Financiera:

- **Jefatura Financiera:** Tendrá a su cargo los procesos de recaudación, y las dependencias de tesorería y contabilidad.

- **Jefatura Administrativa:** Manejara los procesos de adquisiciones, y tendrá a su cargo las áreas de recursos humanos, bodega, transporte y talleres.

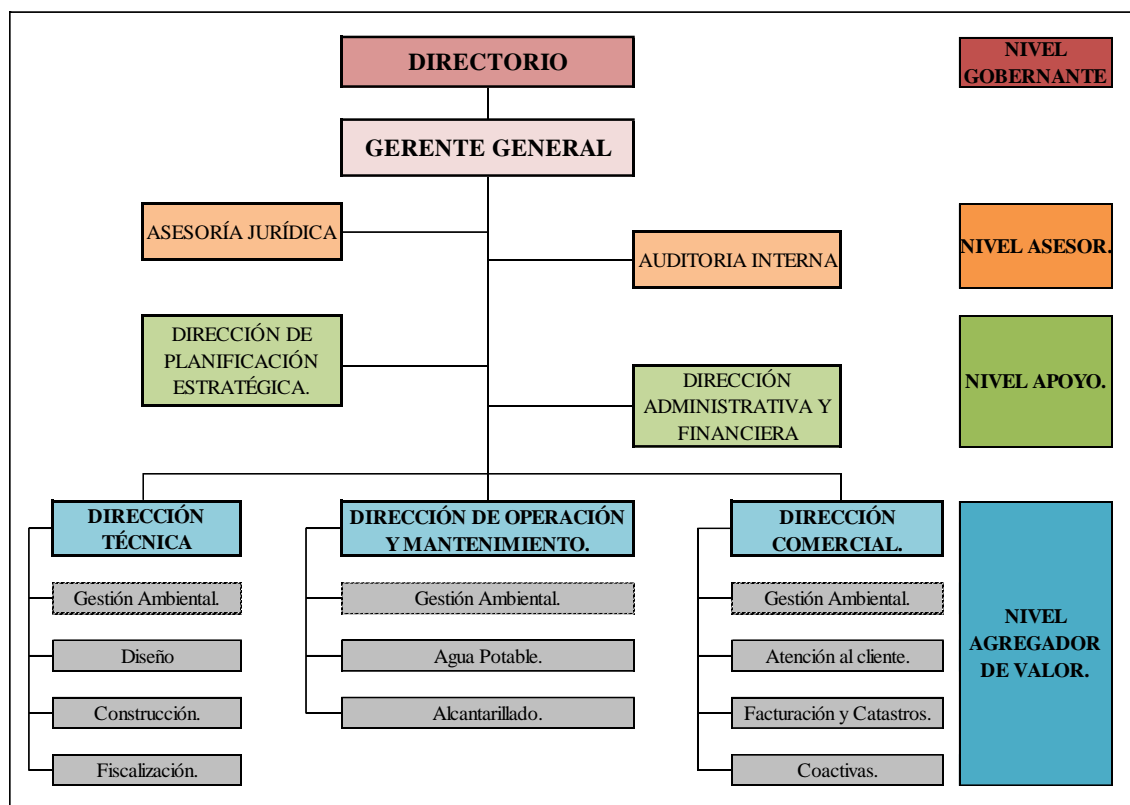
Nivel operativo: Representado por la Subgerencia Técnica y Comercial.

Dirección Técnica: Tendrá a su cargo la actividades de diseñar, construir y fiscalizar las infraestructuras de los sistemas para la captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable; la recolección, conducción y tratamiento de las aguas servidas; y, la recolección y conducción de las aguas lluvias.

Dirección de Operación y Mantenimiento: Tendrá a su cargo la actividades de operar y mantener las infraestructuras de los sistemas para la captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua potable; la recolección, conducción y tratamiento de las aguas servidas; y, la recolección y conducción de las aguas lluvias.

Dirección Comercial: Tendrá a su cargo los procesos de atención al cliente, comercialización del agua potable, se encargara de la toma e ingreso de lecturas a un sistema informático para la posterior emisión de facturas, además se encargara de llevar a cabo procesos de recuperación de cartera vencida (coactivas).

Figura N° 10 Estructura Orgánica de la EPMAPA-M.



Elaborado por: Verónica Fweltala, 2017.

4.5 IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.

La EPMAPA-M dentro de su funcionamiento incorporara indicadores de gestión para el cumplimiento de estándares de calidad que deben cuantificarse en función de su comportamiento y operatividad, adicional estos indicadores se deberán considerar para la evaluación de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, como lo establece la Regulación 003-2016 de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA). Para la EPMAPA-M estos indicadores serán de carácter técnico y financiero.

4.5.1 Indicadores técnicos.

Estos indicadores estarán en concordancia a lo establecido en la Regulación 003-2016 de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) y nos permitirán evaluar

el desempeño técnico en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, detallados en la siguiente tabla:

Tabla N° 20 Indicadores técnicos de desempeño.

Tipo de Indicador	Código	Nombre	Unidad	Valor Óptimo.
ESTRUCTURA DEL SERVICIO	CSAP	Cobertura del servicio de agua potable	%	100%
	CSAL	Cobertura del servicio de alcantarillado	%	100%
	ETCAP	Empleados totales por conexión de agua potable	N° empleados / N° conexiones	
	FAC	Fuentes autorizadas para el uso de agua para consumo humano respecto de las fuentes totales	%	100%
	CMAP	Cobertura de micro medición de agua potable	%	100%
	EMAP	Eficiencia del sistema de micro medición	%	100%
OPERATIVOS	EPAC	Eficiencia de potabilización de agua cruda	%	100%
	ANC	Agua potable no contabilizada en la red	%	0%
	EUAP	Eficiencia en el uso de agua potable	%	100%
	ECA	Eficiencia de la capacidad de almacenamiento de agua potable según la norma vigente	%	100%
	CATAR	Uso de la capacidad actual de tratamiento de aguas residuales	%	100%
	VET	Volumen de agua distribuido tratado efectivamente en la disposición final	%	

CALIDAD	CS	Continuidad del servicio de agua potable	%	100%
	DRT	Densidad de reclamos totales	N° PQRs / N° cuentas	
	STPQR	Eficiencia en la solución a tiempo de las PQR	%	100%
	CCAP	Cobertura de control de calidad en análisis bacteriológicos para agua potable	%	100%
	NCAB	Nivel de conformidad en análisis bacteriológicos para agua potable	%	100%
	NCAFQ	Nivel de conformidad en análisis físico-químicos para agua potable	%	100%
	NCAR	Nivel de conformidad de los análisis realizados en aguas residuales	%	100%
APOYO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMUNITARIOS DE A&S	AEJ	Cobertura de juntas de agua potable que cuentan con apoyo económico	%	100%
	ATJ	Cobertura de juntas de agua potable que cuentan con apoyo técnico	%	

Fuente: Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), Regulación 003-2016.

Elaborado por: ARCA, 2016.

4.5.2 Indicadores financieros.

Estos indicadores estarán en concordancia a lo establecido en la Regulación 003-2016 de la Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA) y nos permitirán evaluar el desempeño económico - financiero en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado, detallados en la siguiente tabla:

Tabla N° 21 Indicadores financieros de desempeño.

Tipo de Indicador	Código	Nombre	Unidad	Valor Óptimo.
-------------------	--------	--------	--------	---------------

ECONÓMICO - FINANCIEROS	IR	Índice de recaudación	%	100%
	COC	Costos operativos totales por cuenta	USD/N° cuentas	
	CCO	Coefficiente de cobertura de Costos Operativos (CCO)	%	
	ERC	Eficiencia en la recuperación de cartera	%	100%
	MO	Morosidad	%	0%

Fuente: Agencia de Regulación y Control del Agua (ARCA), Regulación 003-2016.

Elaborado por: ARCA, 2016.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES

- La Constitución de la República del Ecuador declara que el derecho al agua es fundamental e irrenunciable, se debe garantizar que los servicios de agua y saneamiento sean de calidad y sostenibles para toda la población. Constituyéndose en un derecho que tienen las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y con ello garantizar el derecho a una vida digna que asegure que estos servicios sean de calidad, provistos con eficiencia y eficacia.
- Agua potable y alcantarillado son servicios básicos que deben ser provistos bajo criterios de calidad, eficientes, sostenibles y asequibles para el conjunto de la población garantizando una vida digna como lo señalado en la Constitución.
- En el área urbana el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montúfar es quien se encarga de proveer los servicios de agua potable y alcantarillado a través del modelo de gestión de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado. Siendo su principal problemática que los tiempos de respuesta ante trámites y reclamos son demasiado amplios por la dependencia burocrática que existen de otras direcciones, no existe un control adecuado de la calidad del agua potable que se distribuye a la población.
- No existe una gestión integral de los servicios de agua potable y alcantarillado ya que existe la dependencia de otras direcciones para la prestación de estos servicios, como la Dirección de Obras Públicas para las reparaciones en las redes de alcantarillado y la Dirección Financiera para los procesos de facturación y recaudación de las tarifas.

- El 43% de agua que ingresa a la red de agua potable se pierde en subprocesos de captación, producción, distribución y comercialización del agua, convirtiéndose en agua no contabilizada constituyéndose este valor en pérdidas económicas, que no contribuye a la sostenibilidad financiera de los servicios.
- Existen débiles procesos de recaudación que han permitido que exista un alto índice de morosidad.
- El GAD del cantón Montúfar no cuenta con una planta de tratamiento de aguas residuales, por lo tanto las aguas servidas son descargadas sin ningún tratamiento previo, incumpliendo lo dispuesto en el Art. 80 de la LORHUyA, donde se establece que está prohibido la descarga directa o indirecta de las aguas servidas sin ningún tratamiento susceptibles a contaminar aguas del dominio hídrico público.
- El nivel de automatización en la prestación del servicio de agua potable en la ciudad de San Gabriel – Cantón Montúfar es nulo, generando con sigio inconvenientes en la calidad de agua que se distribuye a la población.
- El modelo de gestión de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado no le ha permitido al GAD de Montúfar operar bajo los criterios de integralidad, eficiencia, calidad y sostenibilidad, para la provisión de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado.
- Como resultado de la encuesta aplicada a un mapa de actores claves se señala que la actual prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado es regular y mala. La mayor parte de inconvenientes que tiene la prestación de estos servicios son de carácter administrativos, ya que al ser la dirección una dependencia del municipio no le permite manejar de una manera adecuada la prestación de los mismos.

- El modelo de gestión para la prestación del servicio en el Municipio es ineficiente, por lo que se requiere un cambio en el menor tiempo posible para solventar la insatisfacción de los consumidores.
- En atención a la investigación realizada es viable, justificado y oportuno la creación de una empresa pública para la gestión del agua.

5.2 RECOMENDACIONES.

- El cambio del actual modelo de gestión del GAD de Montúfar al modelo de gestión descentralizado de una empresa pública para prestación de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado basados en la normativa legal contribuirá a mejorar la prestación de estos servicios, basados en criterios de eficiencia y calidad, y con alto nivel de satisfacción a los consumidores, siempre y cuando exista un control social, recursos económicos y equipo técnico.
- Una buena gestión de una empresa pública está también relacionada con una tarifa determinada con criterio técnico, enfocada en optimizar costos y que permita cubrir costos de operación, mantenimiento y administrativos; y que la población tenga la predisposición de pagar esta tarifa a cambio del buen servicio que está reciba.
- La prestación de los servicios públicos de agua y alcantarillado deben estar enmarcados en principios de calidad, continuidad, cobertura y sobre todo que los precios sean accesibles a toda la población, adicional estos servicios debe estar ligada a la innovación tecnológica y a las mayores exigencias de los usuarios.
- Los indicadores de gestión nos muestran los estándares que deben cumplirse en función de su comportamiento y operatividad mismos que se deben considerar para la evaluación de la prestación de los servicios públicos de agua potable y/o

saneamiento, entre ellos tenemos: Operativos, Calidad del Servicio, y Económico – Financiero.

- Una empresa pública debería asumir la gestión del agua para mejorar la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado. Además, sería ésta empresa quien se encargue de manera directa de la explotación, transporte, tratamiento, operación, mantenimiento, reparación y comercialización de estos sistemas de manera inmediata, existiendo un control adecuado en la calidad del agua potable, óptima atención y agilidad en los trámites y reclamos, entre otros aspectos.
- Finalmente, se recomienda la creación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Montúfar (EPMAPA-M), esta empresa deberá contar con personería jurídica de derecho público, patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, administrativa y de gestión técnica. Se registrará a lo señalado por la Constitución de la República, Ley Orgánica de Empresas Públicas y demás normativa vigente. Se debería manejar bajo criterios de eficiencia, racionalidad y rentabilidad social, preservando el desarrollo sustentable, integral y descentralizado de las actividades económicas de acuerdo con la Constitución.
- Esta empresa deberá garantizar la implantación y cumplimiento de los lineamientos de buenas prácticas de Gobierno Corporativo –que actualmente no se cumplen- entre ellos:
 - Promover la transparencia y rendición de cuentas.
 - Asumir rol del Directorio y rol de la Gerencia.
 - Apoyar la ética y buenas prácticas.
 - Seleccionar el mejor talento humano para dirigir la empresa.

6. BIBLIOGRAFÍA

Andino, P. (2005). “Determinación de la metodología”. En, El proyecto de grado. Teoría y gráficos. Quito: UCE

Astudillo, Erika y Jeanneth Valdivieso (2014). “El tema del agua se debate entre lo esencial y lo conflictivo”. Quito: El Telégrafo, 16 de junio del 2014, sección Editorial.

Alfaro, Raquel (2009). “Fomento de la eficiencia de las empresas estatales de agua potable y saneamiento”. Versión digital En CEPAL - Serie Recursos naturales en infraestructura No 141, febrero del 2009. Recuperado el 10/12/2016 de <http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/1/35691/alfaro.pdf>.

Arriagada, Ricardo (2002). “Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica”. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES. Recuperado el 08/07/2018 en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5582/S0260445_es.pdf.

Banco Mundial (2005). “Lecciones de pequeños municipios en Ecuador - La delegación de los servicios de agua y saneamiento a operadores autónomos”. Versión digital Banco Mundial. Recuperado el 10/12/2016 en: https://www.wsp.org/sites/wsp.org/files/publications/lac_delegating_sp.pdf

Ballesteros Maureen, Víctor Arroyo Víctor y Abel Mejía (2015). “Universalización de servicios de agua potable y saneamiento”. Corporación Andina de Fomento (CAF). Recuperado el 10/12/2016 en: <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/788/CAF%20Universalizacion%20Agua%20Potable%20America%20del%20Sur.pdf>

BID (2013). “Política de servicios públicos domiciliarios”. Aprobado por el Directorio Ejecutivo del BID el 25 de junio de 2013, Recuperado el 11/12/2016 en: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=37858310>.

Cuéllar, Fidel (2010). “El gobierno corporativo en empresas de agua y saneamiento”. Colombia: Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado el 01/07/2016 en: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35223441>.

GAD Montúfar (2009). “Ordenanza que regula la planificación, los niveles ocupacionales y las funciones del recurso humano del Gobierno Municipal de Montúfar” en vigencia desde el 28 de diciembre del año 2009.

GAD Montúfar (2014). “Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) 2014-2031”. San Gabriel: Dirección de Planificación del GAD del Cantón Montúfar.

INEC (2015) “Estadística de Información Ambiental Económica en Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales Agua y Alcantarillado (2015)”. Recuperado el 05/11/2017 en: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Encuestas_Ambientales/Municipios_2015/Presentacion_GAD_Municipales_Gestion_Agua_Alcantarillado_2015.pdf.

Jaramillo, Fabián (2011). “Análisis crítico del régimen jurídico de las Empresas Públicas en el Ecuador” Maestría en Derecho - Mención Derecho Económico. (Tesis de maestría). Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Madruñero, Edwin (2012). “Sistema de Comercialización de Agua Potable y Alcantarillado para el Municipio de Montúfar”. Trabajo de graduación previo a la obtención del grado de Ingeniero en Ciencias Computacionales. (Tesis de pregrado). Ibarra: Universidad Técnica del Norte.

Martínez, Álvaro (2013). “Desarrollo y definición de un modelo de gestión como paso previo para la innovación empresarial”. En revista INNOVACIÓN, enero-marzo 2013. Recuperado el 01/10/2016 en: www.aec.es.

Robles, Jaime (2013) “Desarrollo de Nuevos Modelos de Gestión en Empresas de Agua Potable y Alcantarillado” Trabajo de graduación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia de Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios. (Tesis de maestría). Quito: Universidad Central del Ecuador.

Sánchez, Narcisa de Jesús (2011). “El modelo de gestión y su incidencia en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado en la municipalidad de tena” Maestría en Gerencia Pública. (Tesis de maestría). Ambato: Universidad Técnica de Ambato

SENPLADES (2013) Empresas públicas y planificación: Su rol en la transformación social y productiva. Quito:

SENPLADES (2014) Proyecto Emblemático “Alcance del Estado en la Prestación De Servicios y Provisión de Bienes Públicos” – “Manual para la Evaluación de beneficios Socio - Económicos”. Recuperado el 29/07/2017 en: <http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/03/Gu%C3%ADa-para-la-Aplicaci%C3%B3n-de-la-Metodolog%C3%ADa-del-Alcance-del-Estado-en-la-Prestaci%C3%B3n-de-Servicios-y-Provisi%C3%B3n-de-BienesP%C3%ABlicos.pdf>.

OCDE (2011). Directrices de la OCDE sobre el Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas. Francia: Editorial Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE 2011.

PONCE, Zenón (1955) “Monografía del Cantón Montúfar: San Gabriel - Carchi”, San Gabriel: Talleres Gráficos Nacionales.

Bibliografía del marco normativo.

ARCA - AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL AGUA (2016). “Evaluación y diagnóstico de prestadores de servicio público de agua potable y saneamiento”, REG-DIR-ARCA-003-2016. Impreso: PROTOS. Quito, Ecuador, 2016.

ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE (2008). “Constitución de la República del Ecuador”, Registro Oficial 449 de 20-oct-2008, Impreso Talleres de la Corporación de estudios y publicaciones, Quito, Ecuador, 2014.

ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPLUBLICA DEL ECUADOR (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Registro Oficial

N° 303, del 19 de octubre de 2010. Impreso Talleres de la Corporación de estudios y publicaciones, Quito, Ecuador, 2014.

ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPLUBLICA DEL ECUADOR (2014). Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua. Registro Oficial N° 305, del 5 de agosto del 2014. Tomado de <http://www.agua.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/LEYD-E-RECURSOS-HIDRICOS-II-SUPLEMENTO-RO-305-6-08-204.pdf>

ASAMBLEA NACIONAL DE LA REPLUBLICA DEL ECUADOR (2009). Ley Orgánica de Empresas Públicas. Registro Oficial N° 48, del 6 de octubre del 2009. Impreso Talleres de la Corporación de estudios y publicaciones, Quito, Ecuador, 2014.

Anexo N° 1: Encuesta actores claves.



INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
LA UNIVERSIDAD DE POSGRADO DEL ESTADO

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES
UNIVERSIDAD DEL POSGRADO DEL ESTADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS PÚBLICAS

ENCUESTA ACTORES CLAVES.

Nombre:
Ocupación:
Lugar de Trabajo:
Función:
Dirección:

1. ¿Cómo considera la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado?

- a) Muy buena:
- b) Buena:
- c) Regular:
- d) Mala:
- e) No conoce.

2. ¿Qué inconvenientes tiene la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado de la ciudad de San Gabriel?

- a) Técnicos:
- b) Administrativos:
- c) Calidad:
- d) Económico – financieros.
- e) Otros

Si su respuesta es otros describa cuales:.....
.....

3. ¿Cuál es el nivel de atención y/o tiempo de respuesta ante una queja o reclamo en la dirección de agua potable y alcantarillado del GADMM?

Nivel de atención

- a) Muy satisfactorio:
- b) Satisfactorio:
- c) Poco satisfactorio:
- d) Insatisfactorio:

Tiempo de respuesta.

- a) Alto:
- b) Medio:
- c) Bajo:

4. ¿Estaría de acuerdo en que se reajuste las tarifas de agua potable y alcantarillado para que se mejoren estos servicios?

- a) Si:
- b) No:

5. ¿Considera que el cambio de modelo de gestión al de una Empresa Publica podría mejorar la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado?

- a) Si:
- b) No:

¿Cómo?.....
.....

6. ¿Considera que el agua que le provee el GAD Municipal es de calidad?

- a) Si:
- b) No:
- c) No sabe:

7. ¿Cree Usted que se podría mejorar la gestión del agua desde el municipio?

- a) Si:
- b) No:

¿Cómo?.....
.....

8. ¿Cree que la tarifa es adecuada con el nivel de servicio y calidad de agua que Usted recibe?

- a) Si:
- b) No:

9. ¿Si pudiera mejorar algo en la gestión del agua, que haría?

.....