

Periodicidad: Trimestral Julio-Septiembre, Volumen: 3, Número: 3, Año: 2025 páginas 58-75

El incumplimiento en los pagos de servicios de agua potable y saneamiento: Causa y consecuencia de la empresa EPMAPSE
Non-Compliance in the payment of drinking water and sanitation services: Cause and consequence for the company EPMAPSE

Martha Isabel Guevara Estupiñán¹
guevara-martha8043@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0002-7341-5293>
Universidad Estatal del Sur de Manabí

Jaime Arturo Zavala González²
jaime.zavala@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-6785-6399>
Universidad Estatal del Sur de Manabí

Como citar:

Guevara Estupiñán, M. I., & Zavala González, J. A. (2025). El incumplimiento en los pagos de servicios de agua potable y saneamiento: Causa y consecuencia de la empresa EPMAPSE. Revista Pulso Científico, 3(3), 58–75. <https://doi.org/10.70577/rps.v3i3.41>

Fecha de recepción: 2025-06-13

Fecha de aceptación: 2025-07-22

Fecha de publicación: 2025-07-28

RESUMEN

El estudio aborda la problemática del incumplimiento en los pagos de los servicios de agua potable y saneamiento en la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de Esmeraldas, situación que ha comprometido su sostenibilidad operativa y financiera. El objetivo fue analizar las causas y consecuencias de este incumplimiento, considerando la percepción de los responsables del área financiera y contable. Se aplicó una metodología de enfoque mixto, con métodos descriptivo, explicativo y bibliográfico, mediante entrevistas a funcionarios clave y análisis documental. Los resultados evidencian que factores como la desinformación tarifaria, la débil cultura de pago, las condiciones socioeconómicas precarias y la falta de saneamiento previo del pasivo por parte del Estado inciden directamente en la morosidad, generando deterioro en la infraestructura, suspensión de servicios en sectores vulnerables y descontento social. En consecuencia, se concluye que la empresa requiere fortalecer la planificación financiera, optimizar la gestión de cartera vencida y fomentar la corresponsabilidad ciudadana a través de una gestión participativa y transparente.

Palabras clave: Morosidad, sostenibilidad financiera, cultura de pago, agua potable.

ABSTRACT

The research aimed to assess whether deforestation exists in the parish of La Pila in the canton of Montecristi as a result of corn production, in a context where tropical dry forests face increasing pressure from agricultural expansion. The problem lies in the progressive loss of forest cover and the transformation of land use in areas of high biodiversity, which threatens the local ecological balance. To this end, a mixed methodology was applied, including the analysis of agricultural production models (traditional and semi-conventional), the use of tools such as CROPWAT and CLIMWAT to estimate the water footprint, and the application of IPCC emission factors to calculate the carbon footprint. The results revealed an estimated deforestation of 603 hectares, primarily used for corn cultivation. The semi-conventional model generated the greatest environmental impact (179.49 kg CO₂ eq and 0.89 m³/ha of water used). The traditional model, with an eco-efficiency of 0.99 and a lower carbon footprint (19.68 kg CO₂ eq), proved to be more sustainable both economically and environmentally. In conclusion, it is evident that agricultural expansion is directly contributing to deforestation in the parish. Therefore, it is recommended to promote sustainable agricultural practices, environmental restoration, and land use policies to mitigate this problem.

Keywords: Deforestation, forest cover, production of.

INTRODUCCIÓN

A escala mundial, el acceso al agua potable y al saneamiento básico ha sido reconocido por la Organización de las Naciones Unidas (2020) como un derecho humano fundamental. No obstante, numerosos países enfrentan una problemática persistente: el incumplimiento en los pagos de estos servicios por parte de los usuarios. Este fenómeno, agravado por crisis económicas y eventos disruptivos como la pandemia de COVID-19, compromete seriamente la sostenibilidad financiera de las empresas operadoras. La morosidad repercute directamente en la falta de inversión para mantenimiento, renovación y ampliación de las infraestructuras hídricas, lo que a su vez limita la calidad y continuidad del servicio.

Desde la perspectiva latinoamericana, el problema se agrava por las condiciones estructurales de desigualdad social, altos niveles de informalidad y bajos ingresos de gran parte de la población. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2023), muchas empresas de agua en la región enfrentan serias limitaciones para garantizar el equilibrio entre la prestación del servicio y la recuperación de costos, debido al alto índice de usuarios en mora. Esta situación no solo pone en riesgo la viabilidad financiera de estas entidades, sino que también debilita la confianza institucional y la cultura de pago entre los ciudadanos.

Por otra parte, en el contexto nacional ecuatoriano, la morosidad en el pago de servicios de agua potable y saneamiento representa un desafío estructural para las empresas públicas municipales y mancomunadas. Aunque existen marcos normativos que orientan la recuperación de cartera, su aplicación se ve obstaculizada por factores como el desempleo, la informalidad económica y la limitada conciencia sobre la corresponsabilidad en el financiamiento de los servicios públicos. De acuerdo con Water-as-a-Service (2024) estas condiciones han generado una dependencia crónica de subsidios estatales, reduciendo la capacidad de inversión y comprometiendo la sostenibilidad operativa a largo plazo.

Finalmente, a nivel local, la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento (EPMAPSE), creada en 2020 y operativa desde 2021, enfrenta esta misma problemática en los cantones de Esmeraldas, Atacames y Rioverde. La entidad gestiona un servicio esencial para poblaciones con altos índices de vulnerabilidad socioeconómica, lo

que complica su capacidad de recuperación financiera. Según información proporcionada por el director financiero, la empresa arrastra una elevada cartera vencida debido a limitaciones en los procesos de cobro, falta de claridad en la comunicación tarifaria y escasa cultura de pago entre los usuarios. Este escenario ha generado una presión sobre el flujo de caja de la empresa, afectando negativamente su capacidad de operación, mantenimiento e inversión.

Por consiguiente, la investigación tiene como objetivo analizar las causas y consecuencias del incumplimiento en los pagos de los servicios de agua potable y saneamiento en EPMAPE, a partir de la visión del área financiera. El estudio busca identificar los factores que inciden en el impago y evaluar su impacto sobre la sostenibilidad financiera y operativa de la empresa, con miras a proponer estrategias que permitan mejorar la gestión de cartera vencida y fortalecer la relación con los usuarios.

Servicios de agua potable y saneamiento como derecho esencial

El acceso al agua potable y al saneamiento básico ha sido ampliamente reconocido como un derecho humano fundamental, indispensable para garantizar la salud, la dignidad y el bienestar de las personas. La Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 64/292 (2010), declaró explícitamente que el derecho al agua potable limpia y al saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos. Esta declaración constituye un hito en el reconocimiento jurídico de este servicio como una obligación que los Estados deben garantizar sin discriminación y con equidad.

En efecto, organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia han señalado que la falta de acceso a estos servicios afecta principalmente a las poblaciones más vulnerables, ampliando las brechas de desigualdad social y generando condiciones propicias para enfermedades y pobreza, según la Organización Mundial de la Salud y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (2021). Además, en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 6 establece la meta de “garantizar la disponibilidad de

agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”, lo cual exige tanto una cobertura universal como una gestión eficiente y sostenible de los recursos hídricos.

En el ámbito latinoamericano, diversos estudios han revelado que, aunque ha habido avances normativos y de cobertura, la sostenibilidad del servicio sigue siendo un desafío estructural. Según Cedeño y Esteves (2022), la gestión del agua potable en la región está condicionada por problemas de gobernanza, debilidad institucional y financiamiento inadecuado, lo que afecta su calidad, continuidad y equidad. Por tal motivo, el reconocimiento del agua como derecho debe ir acompañado de políticas públicas robustas que garanticen no solo el acceso, sino también la sostenibilidad en su prestación.

De manera similar, en Ecuador, la Constitución de la República del Ecuador (2021) establece en su artículo 12 que “el derecho humano al agua es fundamental e irrenunciable, y será prioritario en su uso para el consumo humano por sobre cualquier otro uso” (p.13). A esto se suma lo dispuesto en el artículo 318, donde se determina que el agua es un patrimonio nacional estratégico y que su gestión debe estar a cargo del Estado, bajo principios de sostenibilidad, equidad y participación ciudadana. Esta normativa ubica al Estado como garante principal del acceso universal al agua y al saneamiento, y otorga a los gobiernos autónomos descentralizados la responsabilidad de gestionar directamente estos servicios en sus territorios.

En ese marco legal y social, las empresas públicas de agua cumplen un papel central en la garantía de este derecho. Tal es el caso de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento, que opera en los cantones de Esmeraldas, Atacames y Rioverde. Esta entidad fue creada con el propósito de brindar un servicio eficiente, sostenible y equitativo a una población diversa, marcada por condiciones socioeconómicas de vulnerabilidad. No obstante, como se evidencia en el informe de rendición de cuentas (2023), la empresa enfrenta múltiples desafíos operativos y financieros derivados, entre otros factores, del incumplimiento de pagos por parte de los usuarios, lo que compromete su capacidad para garantizar la continuidad, calidad y expansión del servicio.

Por consiguiente, el reconocimiento del agua potable y el saneamiento como derechos esenciales no puede reducirse a una proclamación jurídica; requiere una acción concertada

entre instituciones públicas, empresas operadoras y ciudadanía, donde se priorice la sostenibilidad financiera, la gestión eficiente y la corresponsabilidad social. Tal como señalan Menoscal y García (2025), solo cuando los servicios públicos son gestionados bajo principios de equidad, transparencia y eficacia, puede garantizarse el cumplimiento real del derecho humano al agua para todos los sectores de la población.

Cultura de pago y factores que inciden en el incumplimiento

En relación con la sostenibilidad financiera de los servicios públicos, la cultura de pago representa un pilar fundamental, ya que está directamente vinculada con la corresponsabilidad ciudadana y la percepción del valor del servicio recibido. Según Calderón et al. (2024), la cultura de pago no se limita únicamente a la acción de cancelar una factura, sino que implica una conciencia social y una actitud ética hacia el cumplimiento de las obligaciones, entendiendo que el pago oportuno garantiza la continuidad, calidad y expansión del servicio.

Ahora bien, uno de los principales factores que afectan esta cultura es la desinformación tarifaria y la falta de una comunicación efectiva entre las empresas prestadoras de servicios y sus usuarios. Como afirman Espinoza y Muñoz (2025), muchos conflictos por incumplimientos de pago surgen por la ausencia de transparencia en los procesos de facturación, la escasa difusión de los componentes tarifarios y la falta de canales accesibles para la resolución de dudas o reclamos. Esta situación genera desconfianza en los usuarios y una percepción distorsionada del costo real del servicio, lo cual puede motivar el incumplimiento como forma de protesta o indiferencia. En el caso de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento, el informe de rendición de cuentas (2023) destaca que la falta de información clara sobre los procesos de pago y las tarifas ha contribuido al aumento de la morosidad, especialmente en sectores con baja alfabetización financiera.

Además, las condiciones socioeconómicas desempeñan un papel determinante en los niveles de incumplimiento. Diversos estudios han evidenciado que factores como la pobreza, el desempleo y la informalidad laboral limitan la capacidad real de pago de los usuarios, aun cuando exista una voluntad de cumplir con la obligación. De acuerdo con

Aguirre y Castro (2020), las familias que viven en contextos de vulnerabilidad económica suelen priorizar sus gastos en alimentación, vivienda o salud, relegando el pago de servicios públicos, especialmente cuando no hay consecuencias inmediatas por el incumplimiento. Esta situación es particularmente notoria en zonas rurales o periféricas, donde los ingresos son inestables y el acceso a servicios financieros formales es limitado. En este contexto, la Empresa Pública Mancomunada enfrenta una realidad compleja, ya que presta sus servicios en tres cantones con altos índices de pobreza y desempleo estructural, lo cual agrava la problemática de la cartera vencida.

Asimismo, otro elemento en la construcción o debilitamiento de la cultura de pago es la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio y la confianza en la gestión institucional. Como lo plantean Huamani y Soria (2024), cuando los ciudadanos perciben deficiencias constantes en la prestación del servicio tienden a desarrollar actitudes de resistencia al pago, argumentando que la calidad no justifica el costo. Esta percepción, sumada a una débil confianza en las instituciones públicas, genera un círculo vicioso donde el incumplimiento se normaliza y la gestión financiera de la empresa se ve cada vez más comprometida.

En definitiva, la cultura de pago es el resultado de una interacción compleja entre factores informativos, económicos y perceptivos. Fortalecerla requiere acciones coordinadas que incluyan estrategias de educación ciudadana, políticas tarifarias justas y procesos de comunicación transparentes. Tal como concluyen Guerrero y Vegas (2023), las empresas públicas deben ir más allá del enfoque punitivo para abordar el incumplimiento, promoviendo una gestión participativa y empática que restablezca la confianza entre la institución y la comunidad usuaria.

Consecuencias operativas y sociales del incumplimiento

En la dinámica de los servicios públicos, el incumplimiento en el pago de las obligaciones por parte de los usuarios no solo representa una dificultad financiera para las entidades prestadoras, sino que genera un conjunto de consecuencias operativas y sociales que afectan directamente la sostenibilidad del servicio y la cohesión comunitaria. Según afirma Huaraya (2024), cuando los niveles de morosidad se elevan sostenidamente, las empresas públicas

ven disminuida su capacidad para invertir en mantenimiento, renovación o ampliación de la infraestructura, lo que conlleva un deterioro progresivo de las redes y equipos esenciales para la distribución de agua potable y el tratamiento de aguas residuales.

En este sentido, el deterioro de la infraestructura no es un fenómeno aislado, sino una consecuencia directa de la falta de recursos líquidos para realizar acciones preventivas y correctivas. Como lo señala Padilla (2022), la infraestructura hidráulica requiere intervenciones periódicas para evitar fugas, mejorar la presión del suministro y garantizar la calidad del agua; sin embargo, cuando el flujo de ingresos está comprometido, estas tareas se postergan, lo cual incrementa el desgaste de las instalaciones y genera mayores costos a largo plazo. En el caso de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento, el informe de rendición de cuentas de 2023 evidencia que la alta morosidad ha limitado significativamente su capacidad de inversión en mejoras estructurales, afectando tanto la calidad del servicio como la confianza de la ciudadanía.

A la par, otra de las consecuencias graves del incumplimiento generalizado es el riesgo de suspensión del servicio en sectores críticos, especialmente aquellos que dependen de subsidios o tarifas preferenciales. Cuando la empresa enfrenta déficits operativos por falta de ingresos, puede verse obligada a racionalizar recursos, priorizando determinadas zonas o restringiendo la continuidad del servicio en horarios específicos. Según lo expuesto por Gonzales y Vallejos (2020), esta situación es especialmente preocupante en contextos de vulnerabilidad, donde la interrupción del suministro de agua puede derivar en afectaciones sanitarias, educativas y productivas, agudizando las condiciones de pobreza de las comunidades.

Además, el incumplimiento recurrente en el pago también acarrea un conjunto de consecuencias sociales que repercuten en la gobernabilidad institucional y en la percepción pública del servicio. Se produce un aumento de las inequidades entre quienes pagan puntualmente y quienes no lo hacen, lo que genera sentimientos de injusticia y desmotivación entre los usuarios cumplidos. Tal como explican Cedeño y Esteves (2022), esta situación puede escalar en conflictos abiertos entre vecinos, reclamos masivos y tensiones entre la ciudadanía y las autoridades, debilitando el tejido social. La pérdida de

confianza institucional y la percepción de ineficiencia de la empresa afectan su legitimidad y dificultan la implementación de políticas de mejora o recuperación de cartera.

Por lo tanto, las consecuencias del incumplimiento van más allá de lo económico, ya que impactan directamente en la operación técnica del sistema, en la calidad de vida de los ciudadanos y en la gobernabilidad local. Como bien concluyen Huamani y Soria (2024), gestionar la morosidad requiere una visión integral que combine medidas técnicas, financieras y sociales, orientadas no solo a recuperar recursos, sino también a fortalecer la confianza y la corresponsabilidad entre la institución y la comunidad usuaria.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo del estudio, se aplicó una metodología de enfoque mixto, la cual combina elementos cuantitativos y cualitativos. Por un lado, se empleó el análisis de datos financieros y estadísticos para estudiar los procesos relacionados con la gestión financiera y la toma de decisiones dentro de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de Esmeraldas. Por otro lado, se recurrió a la recolección de información cualitativa mediante entrevistas, lo que permitió explorar en profundidad las problemáticas que enfrenta el área financiera, así como las causas y efectos del bajo rendimiento identificado.

En cuanto a los métodos aplicados, se utilizó el enfoque descriptivo para observar y detallar las características de los procesos internos vinculados a la toma de decisiones. Así, se pudo entender cómo se desarrollan las acciones financieras dentro de la organización. Además, se recurrió al método explicativo, el cual permitió analizar los factores que influyen en la gestión financiera y establecer relaciones causales con las decisiones estratégicas adoptadas por la entidad. Asimismo, el método bibliográfico contribuyó a sustentar teóricamente el estudio, mediante la revisión de literatura especializada sobre la temática en cuestión.

Con respecto a las técnicas de recolección de información, se emplearon entrevistas dirigidas al Director Financiero y a la Especialista Contable de la empresa. Esta herramienta resultó clave, ya que permitió recopilar información directa y detallada sobre los procesos financieros, además de facilitar una comprensión más amplia de la dinámica institucional.

También se aplicó el análisis de documentos administrativos como presupuestos y reportes de ejecución financiera, lo cual permitió respaldar con datos reales los hallazgos obtenidos.

En lo que concierne a la población, esta estuvo conformada por dos funcionarios del área financiera, quienes poseen responsabilidades directas en la gestión y toma de decisiones en la empresa. Debido a que se trató de una población pequeña y específica, no fue necesario aplicar una muestra. La selección se justificó por la relevancia que tienen sus funciones en relación con el objeto de estudio, considerando que tanto el área contable como la financiera desempeñan un papel central en la generación de información y en la planificación económica de la institución.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el propósito de evaluar la sostenibilidad financiera de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de Esmeraldas, se presenta a continuación un análisis mensual de la relación entre los ingresos recaudados y los gastos ejecutados durante el periodo fiscal 2023. Esta información permite identificar los niveles de superávit o déficit generados en cada mes, así como evidenciar el comportamiento financiero general de la institución. La tabla expone detalladamente los valores correspondientes a la recaudación mensual, los egresos registrados y el resultado neto entre ambos, permitiendo valorar la eficiencia en la gestión de recursos y el equilibrio presupuestario alcanzado por la entidad.

Tabla 1

Relación Recaudación - Gastos EPMAPSE

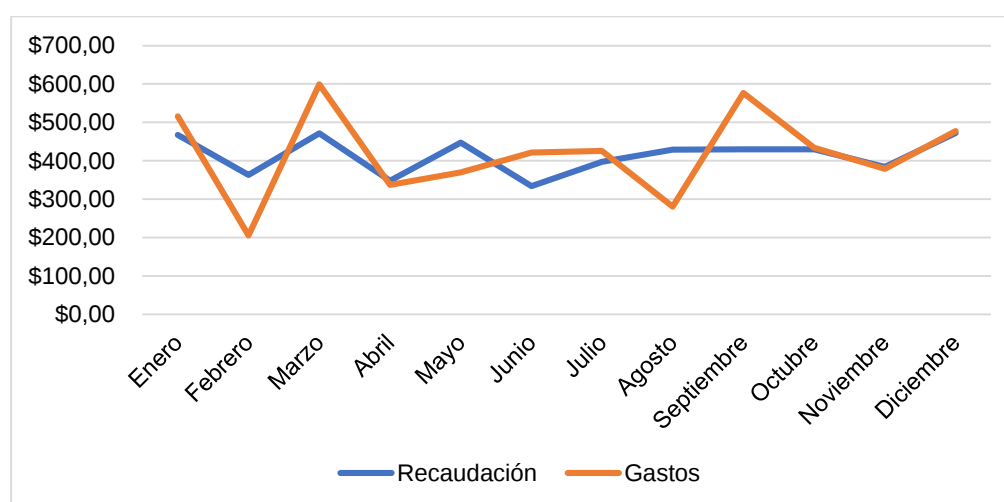
Meses	Recaudación	Gastos	Superávit / Déficit
Enero	\$467,141.65	\$515,714.32	-\$48,572.67
Febrero	\$362,948.15	\$205,297.79	\$157,650.36
Marzo	\$471,104.54	\$598,975.56	-\$127,871.02
Abril	\$348,405.48	\$337,194.28	\$11,211.20
Mayo	\$446,877.69	\$369,873.62	\$77,004.07
Junio	\$333,630.27	\$421,516.42	-\$87,886.15
Julio	\$397,136.20	\$425,522.35	-\$28,457.62
Agosto	\$428,712.87	\$280,638.21	\$148,074.66

Septiembre	\$429,829.47	\$576,641.97	-\$146,465.98
Octubre	\$430,159.40	\$433,614.52	-\$3,455.12
Noviembre	\$384,033.90	\$378,615.74	\$5,418.16
Diciembre	\$472,250.92	\$477,197.38	-\$4,946.46
Total	\$3,322,630.72	\$3,363,691.68	-\$41,060.96

Nota. Informe de rendición de cuentas (2023).

Figura 1

Relación Recaudación - Gastos EPMAPSE



Nota. Informe de rendición de cuentas (2023).

El comportamiento financiero de la empresa a lo largo del año 2023 evidencia una notable variabilidad mensual entre ingresos y egresos, lo que refleja una gestión presupuestaria inestable. Durante enero, los gastos superaron la recaudación en \$48,572.67, marcando un inicio de año con déficit. Sin embargo, febrero representó un punto de mejora sustancial, al registrar un superávit de \$157,650.36, gracias a una significativa reducción del gasto respecto al mes anterior. Esta mejora no se mantuvo, ya que marzo volvió a cerrar con un fuerte déficit de \$127,871.02, pese a tener la recaudación más alta hasta ese momento, lo que sugiere un gasto desmedido o fuera de planificación.

En los meses siguientes, la gestión financiera presentó cierta recuperación. Abril generó un superávit leve de \$11,211.20, y mayo alcanzó un resultado positivo más significativo con \$77,004.07, lo cual refleja un equilibrio razonable entre recaudación y control del gasto.

Sin embargo, este comportamiento favorable se interrumpió nuevamente en junio, con un déficit pronunciado de \$87,886.15, influenciado por un aumento en los gastos frente a una caída en la recaudación. Julio también cerró con resultado negativo por \$28,457.62, aunque con una recaudación relativamente estable.

En contraste, agosto se posicionó como uno de los mejores meses del año, con un superávit de \$148,074.66, debido a un control significativo en los gastos y una recaudación sólida. No obstante, esta situación no perduró, ya que septiembre marcó el déficit más alto del año con \$146,465.98, provocado por un incremento excesivo en los egresos. Octubre mantuvo una ligera pérdida de \$3,455.12, mostrando cierta estabilidad, pero sin lograr revertir la tendencia negativa.

Noviembre fue uno de los pocos meses que cerraron con superávit, aunque modesto, con \$5,418.16, resultado de un equilibrio casi exacto entre recaudación y gasto. Finalmente, diciembre culminó el año con un déficit leve de \$4,946.46, lo que refleja que, a pesar de una buena recaudación, los gastos fueron ligeramente mayores.

Al consolidar los datos anuales, se observa una recaudación total de \$3,322,630.72 frente a unos gastos de \$3,363,691.68, lo que genera un déficit anual de \$41,060.96. Este resultado negativo indica que la empresa no logró cerrar el ejercicio con un equilibrio financiero, debido a la acumulación de déficits en meses clave como marzo, junio y septiembre. A pesar de ciertos meses con superávit, estos no fueron suficientes para compensar los egresos elevados del resto del año. En consecuencia, se hace evidente la necesidad de fortalecer la planificación financiera, mejorar la eficiencia en el uso de los recursos y reforzar los mecanismos de recaudación, para asegurar la sostenibilidad operativa de la institución.

Conforme a lo mencionado, la siguiente tabla presenta un análisis comparativo de las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas al Director Financiero y a la Especialista Contable de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento de Esmeraldas. El objetivo es identificar las percepciones, desafíos y estrategias que ambos profesionales manejan en relación con la gestión financiera y contable, así como su incidencia en la toma de decisiones institucionales.

Tabla 2

Tabla comparativa: Entrevista al Director Financiero y a la Especialista Contable de EPMAPE

Indicador	Director financiero	Especialista contable
Desafíos actuales en la gestión financiera y contable	La empresa enfrenta desafíos como la transferencia de competencias sin saneamiento previo del pasivo, compromisos heredados sin fuente de financiamiento, alta morosidad de usuarios, costos operativos elevados y factores externos como desastres ambientales e inseguridad.	Cumplir con normativas nacionales e internacionales, y consolidar digitalmente los registros financieros.
Problemas comunes en la gestión financiera y contable	Problemas derivados de pasivos no saneados, falta de financiamiento, infraestructura deteriorada y costos elevados de operación.	Registro tardío de transacciones y falta de control adecuado en la depreciación de activos.
Estrategias aplicadas para mejorar la gestión	Actualización de tarifas, actualización de catastros, reprogramación de deudas y búsqueda de eficiencia operativa.	Aplicación de políticas contables para valuación adecuada de activos y pasivos, y uso de sistemas tecnológicos integrados.
Herramientas y software utilizados	Uso de sistemas que generan matrices financieras para seguimiento y control.	Uso del software ADPIN, integrado con el Servicio de Rentas Internas para emisión de retenciones.
Gestión de registros y documentación	Los ingresos provienen del cobro por servicios; se gestiona el flujo financiero con base en planificación presupuestaria.	Los documentos se archivan ordenadamente, foliados y enumerados, garantizando su trazabilidad.

Toma de decisiones y planificación estratégica	La gestión financiera respalda decisiones estratégicas mediante información confiable y proyecciones financieras.	Los estados financieros, con notas aclaratorias, respaldan la toma de decisiones estratégicas mensualmente.
Evaluación del desempeño financiero	Uso de indicadores clave y análisis de estados financieros alineados con estándares del sector público.	Evaluación mediante registros contables y control documental que reflejan el desempeño institucional.
Coordinación entre áreas	La planificación financiera considera criterios de sostenibilidad, priorización del gasto y normativas legales.	Coordinación con otras áreas para garantizar recepción oportuna y documentación completa con custodia adecuada.

Nota. Resultados de las entrevistas aplicados a los dos funcionarios.

A partir del análisis comparativo entre las respuestas del director financiero y la especialista contable de la Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento Esmeraldas, se evidencia una coincidencia en torno a los desafíos estructurales que afectan la sostenibilidad de la gestión financiera y contable. Ambos destacan, desde sus respectivos enfoques, la existencia de limitaciones originadas por la transferencia estatal de competencias sin el correspondiente saneamiento del pasivo, la morosidad de los usuarios y los costos operativos elevados. Esta situación coincide con lo planteado por Aguirre y Castro (2020), quienes identifican que uno de los factores más críticos en las empresas públicas de agua es la acumulación de cartera vencida y la falta de respaldo financiero en compromisos asumidos por administraciones anteriores, lo cual impide la planificación eficiente y afecta directamente la toma de decisiones.

Además, resulta evidente que tanto el área financiera como la contable reconocen la importancia del cumplimiento normativo y del uso de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia institucional. Mientras el director financiero destaca la utilidad de matrices y flujos financieros para orientar la toma de decisiones, la especialista contable

resalta la integración de sistemas como ADPIN con plataformas tributarias, lo cual favorece la trazabilidad y el control documental. En este sentido, Guerrero y Vegas (2023) sostienen que la incorporación de tecnologías de gestión financiera en empresas públicas representa una estrategia clave para fortalecer la transparencia y mejorar la calidad del servicio al usuario.

Por otro lado, se observa que la toma de decisiones estratégicas se encuentra íntimamente ligada a la generación y análisis de información financiera oportuna. Tanto los estados financieros como los indicadores de desempeño se constituyen en instrumentos esenciales para sustentar decisiones que apunten a la sostenibilidad de la empresa. Esta perspectiva se encuentra respaldada por Huaraya (2024), quien afirma que una gestión financiera basada en evidencia no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la legitimidad institucional frente a los ciudadanos y entes de control.

Asimismo, las respuestas permiten constatar que existe un esfuerzo interno por mantener el cumplimiento de funciones bajo lineamientos legales, sin embargo, este esfuerzo se ve limitado por condiciones externas no controlables, como la inseguridad, los impactos ambientales y la falta de políticas públicas claras en el ámbito del agua. Este tipo de barreras externas también han sido documentadas por Seven Seas (2024), que identifica que muchas empresas públicas de agua enfrentan dificultades similares al operar en entornos de alta presión social, económica y climática.

CONCLUSIONES

El incumplimiento en los pagos por parte de los usuarios constituye una de las principales causas del desequilibrio financiero de EPMAPSE, afectando directamente su capacidad operativa, la planificación presupuestaria y la ejecución de mejoras en los servicios de agua potable y saneamiento. Esta situación limita la sostenibilidad institucional y pone en riesgo la continuidad y calidad del servicio ofrecido a la población.

Entre las causas del incumplimiento se identifican factores estructurales como la desinformación tarifaria, la débil cultura de pago, y las condiciones socioeconómicas precarias de los usuarios, a lo que se suman problemas administrativos heredados como

pasivos no saneados y falta de financiamiento estatal. Estos elementos complejizan la gestión financiera de la empresa y exigen intervenciones multilaterales y coordinadas.

Las consecuencias del incumplimiento no solo son financieras, sino también operativas y sociales, ya que generan deterioro en la infraestructura, incrementan los riesgos de suspensión del servicio en sectores vulnerables y profundizan las inequidades en el acceso al agua. Por tanto, resulta imprescindible fortalecer los mecanismos de recuperación de cartera, fomentar la transparencia y desarrollar estrategias educativas que promuevan la corresponsabilidad ciudadana en el pago por los servicios básicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, E. V., & Castro, M. A. (2020). *Publicación: Factores que inciden en la cartera vencida de la Dirección de Agua potable y Alcantarillado del Municipio del cantón Rumiñahui, período enero a mayo 2019*. [Tesis, Universidad Central del Ecuador]: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20793>
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2010). *Resolución 64/292. El derecho humano al agua y el saneamiento*. . <https://www.un.org/es/ga/64/resolutions.shtml>
- Calderón, E. A., Saenz, F. G., Saenz, J. A., Colchado, A. M., Colchado, J. C., & Vallejo, I. A. (2024). *Conciencia y Costo: La Relación entre Cultura del Agua y el Pago por el Servicio en el Barrio Suchiche*. *TecnoHumanismo*, 4(3), 1-97.
- Cedeño, C. V., & Esteves, Z. I. (2022). *El acceso al agua en Ecuador: Impacto y posibles soluciones*. DOI 10.35381/cm.v9i1.1077
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe . (2023). *Panorama del desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Naciones Unidas: <https://www.cepal.org/es/publicaciones>

- Constitución de la República del Ecuador. (2021). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Empresa Pública Mancomunada de Agua Potable y Saneamiento Esmeraldas. (2023). *Informe Rendición Cuentas*. <https://epmapse.gob.ec/wp-content/uploads/2024/06/INFORMERENDICIONCUENTAS2023.pdf>
- Espinoza, C. E., & Muñoz, F. I. (2025). *Servicio de agua potable en los usuarios de la JASS del Centro Poblado Tres Estrellas, Distrito de Aucallama*. 2024. [Tesis, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/11184>
- Gonzales, L. A., & Vallejos, M. Y. (2020). *Efectos sociales del desabastecimiento en agua potable y saneamiento básico*. [Tesis, Universidad Tecnológica del Perú]: <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3720>
- Guerrero, O. M., & Vegas, H. J. (2023). *Gobernanza en las empresas públicas. Estrategias para mejorar la calidad del servicio al usuario*. 593 Digital Publisher CEIT, 8(3-1), 177-193: <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3-1.1860>
- Huamani, K. S., & Soria, Y. Y. (2024). *Factores socioeconómicos y la disposición a pagar para el mejoramiento del servicio de agua potable en las asociaciones pro-viviendas – Jass Rocatarpeya del distrito de Santiago, Cusco* 2023. [Tesis, Universidad Antonio Ruiz de Montoya]: <http://hdl.handle.net/20.500.12833/2676>
- Huaraya, D. G. (2024). *Recaudación de recursos y su influencia en el cumplimiento de prestación de servicios básicos de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno, 2021- 2022*. [Tesis, Universidad Privada San Carlos]: <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/792>

Menoscal, F. A., & García, H. G. (2025). *El Derecho Humano al agua en el Ecuador: Análisis de la sentencia N° 232-15-JP/21*. Nullius, 6(1), 1-18: <https://doi.org/10.33936/nullius.v6i1.7060>.

Organización de las Naciones Unidas. (2020). *Resolución 64/292: El derecho humano al agua y al saneamiento*. ONU: <https://www.un.org/es/ga/64/resolutions.shtml>

Organización Mundial de la Salud y Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (2021). *Progreso en agua potable, saneamiento e higiene en los hogares 2000–2020: . (2021). Cinco años de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. .* <https://www.who.int/publications/i/it>

Padilla, A. (2022). *Carencia de servicios básicos y cómo afectan a la población*. <https://www.uag.mx/es/mediahub/carencia-de-servicios-basicos-y-como-afectan-a-la-poblacion/2022-04>

Seven Seas. (2024). *Desafíos que agobian a las empresas de servicios públicos de agua*. <https://sevenseaswater.com/es/desafios-preocupan-empresas-servicios-publicos-de-agua/>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.