

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



IMPLEMENTACIÓN DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL
EN LA EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE
(EPSA) DEL MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE COBIJA

PROYECTO DE GRADO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

Autora: Univ. Tifane Ishita Racua.

Tutora: Lic. Jaime Josué Gutiérrez Rojas.

COBIJA - PANDO – BOLIVIA

2023

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

IMPLEMENTACION DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL
EN LA EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE (EPSA) DEL
MUNICIPIO DE LA CIUDAD DE COBIJA

Proyecto de Grado a consideración de la Universidad Amazónica de Pando, en el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas y la Carrera de Trabajo Social.

Requisitos para optar el grado de:

Licenciada en Trabajo Social.

Por:

Tifane Ishita Racua

Cobija - Pando - Bolivia

Este Proyecto de Grado ha sido aprobado en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, Área de Ciencias Sociales y Humanísticas y el tribunal correspondiente.

FIRMANTES:

M.Sc. Miladis Marilia Conde Herrera.
DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

Lic. Ana Karla Macuapa Mesias.
TRIBUNAL

Lic. Dilcar Rojas Nogales.
TRIBUNAL

Ing. David Calliconde Montero.
TRIBUNAL

Lic. Jaime Josué Gutiérrez Rojas.
TUTOR

Univ. Tifane Ishita Racua.
POSTULANTE

DEDICATORIA

Dedico este proyecto especialmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mi hija por ser el pilar fundamental, también a mis padres por su apoyo que me han brindado, a todas esas personas, familiares, docentes, amigos y compañeros que estuvieron apoyándome económicamente y moralmente.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS TODO PODEROSO.

Por haberme permitido llegar a este punto de mi vida dándome salud para lograr mi objetivo, además de su eterna bondad y gran amor, por estar siempre en cada paso que doy para fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A MIS PADRES.

Julia Racua, Francisco Ishita: En estos años de estudio he madurado, aprendí que la vida no es fácil, pero cuando se tiene la suerte de tener vivo a nuestros padres podemos contar con el mejor sostén para no sentirnos derrotados. Gracias por todo papá y mamá.

A LA SRA. CARMEN HURTADO.

Le agradezco de corazón por el apoyo incondicional en el cuidado de mi hija, mientras cursaba mis estudios. Mil gracias por todo el apoyo

A REU MENACHO..

Mi Esposo, a quien amo tanto, agradecerle por el apoyo que me brindaste, por tenerme paciencia en mi proceso de estudio y cuidar de nuestra hija mientras estaba ausente.

A MIS DOCENTES

Gracias por impulsarme a ser cada día mejor, transmitirme sus conocimientos durante este tiempo ya que con amor, sabiduría y paciencia me enseñaron.

ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Lista de anexos.....	ix
Resumen ejecutivo.....	x
Introducción	
CAPÍTULO I.....	3
ANÁLISIS SITUACIONAL Y PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1. Antecedentes generales.....	3
1.2. Descripción del problema.....	5
1.2.1 Pregunta del problema.....	6
1.3. Objetivo general.....	6
1.3.1 Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación.....	7
CAPÍTULO II.....	9
MARCO METODOLÓGICO.....	9
2.1 Metodología.....	9
2.1.1 Diseño de la investigación.....	10
2.1.2 Tipo de investigación.....	10
2.1.3 Enfoque de investigación.....	11
2.1.4 Población.....	13
2.1.5 Muestra.....	14
2.2 Técnicas e instrumentos.....	14
CAPÍTULO III.....	19
MARCO REFERENCIAL.....	19
3.1 Marco legal.....	19
3.1.1 Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.....	19

3.1.2	Resolución 64/292 la Asamblea General de las Naciones Unidas.....	20
3.1.3	Organización Mundial de la Salud.....	21
3.1.4	Declaración Universal de los Derechos Humanos.....	21
3.1.5	La Ley 2066 de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	21
3.1.6	LEY No. 2029 Ley de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.....	23
3.1.7	Programas y proyectos institucionales en ejecución.....	26
3.2	Marco teórico.....	27
3.2.1	Teoría de las necesidades humanas.....	27
3.2.2	Desarrollo comunitario desde la intervención del Trabajo Social.....	28
3.2.3	Teoría y elementos del servicio al cliente.....	29
3.2.3.1	Los 10 componentes básicos del buen servicio.....	30
	CAPÍTULO IV	32
	DIAGNÓSTICO	32
4.1	Resultado del Diagnostico.....	32
4.1.1	Resultados cuantitativos.....	32
4.1.2	Resultados cualitativos.....	45
4.2	Selección, jerarquización y priorización de necesidades.....	48
	CAPÍTULO V	50
	DISEÑO DEL PROYECTO	50
5.1	Denominación y naturaleza del proyecto.....	50
5.1.1	Descripción del proyecto.....	50
5.1.2	Justificación del Proyecto.....	51
5.1.3	Marco institucional.....	51
5.1.3.1	Carácter de la institución.....	51
5.1.3.2	Ubicación.....	52
5.1.3.3	Antecedentes.....	52
5.1.3.4	Normas de funcionamiento.....	53
5.1.3.5	Organigrama de funcionamiento.....	54
5.1.3.6	Escala salarial.....	55
5.1.3.7	Cobertura poblacional de la institución.....	56
5.1.3.8	Tipo de necesidad social que responde la institución.....	56

5.1.4	Finalidad de Proyecto.....	58
5.1.5	Objetivos.....	58
5.1.5.1	Objetivo general.....	58
5.1.5.2	Objetivos específicos.....	58
5.1.6	Componentes, actividades y productos.....	58
5.1.7	Métodos y técnicas.....	60
5.1.8	Metas e indicadores.....	61
5.1.9	Beneficiarios directos e indirectos.....	63
5.1.10	Localización física y cobertura espacial.....	63
5.1.11	Organización de la evaluación.....	64
5.2	MARCO ADMINISTRATIVO.....	70
5.2.1	Equipo de gestión.....	70
5.2.1.1	Funciones de Director de la EPSA Cobija.....	70
5.2.1.2	Funciones de la trabajadora social.....	71
5.2.2	Organigrama.....	72
5.2.3	Cronograma de actividades.....	73
5.2.4	Determinación de los recursos necesarios.....	75
5.2.4.1	Recursos humanos.....	75
5.2.4.2	Recursos materiales.....	77
5.2.4.3	Recursos financieros.....	78
	RECOMENDACIONES.....	79
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Participantes del FODA empresa EPSA.....	12
Tabla 2 Barrios del Municipio de Cobija.....	12
Tabla 3 Rango de edades.....	32
Tabla 4 Géneros encuestados.....	33
Tabla 5 Cuenta con el servicio A.P.....	34
Tabla 6 Lugar de reclamo que acuden los afectados.....	36
Tabla 7 Profesionales deben dar talleres de derechos y obligaciones a sus usuarios.....	39
Tabla 8 Funciones de planificación, organización, educación.....	40
Tabla 9 Funciones del Trabajador Social.....	42
Tabla 10 Creación de la Unidad de Trabajo Social en EPSA.....	43
Tabla 11 Característica que debería de tener la unidad de Trabajo Social.....	43
Tabla 12 Instancia que debe de coordinar la Unidad de Trabajado Social.....	44
Tabla 13 FODA.....	46
Tabla 14 Definición de estrategias a partir del análisis FODA.....	47
Tabla 15 Familias que cuentan con conexiones de agua potable.....	57
Tabla 16 Actividades que se desarrollarán.....	59
Tabla 17 Metas e indicadores.....	62
Tabla 18 Responsables de ejecución y evaluación de actividades.....	64
Tabla 19 Instrumento de evaluación del proceso de ejecución del proyecto.....	67
Tabla 20 Cronograma de actividades.....	73
Tabla 21 Recursos Humanos.....	75
Tabla 22 Recursos materiales.....	77
Tabla 23 Recursos financieros.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Rango de edades.....	33
Figura 2 Genero de encuestado.....	34
Figura 3 Cuenta con el servicio de A.P.....	35
Figura 4 Cuando tienen algún reclamo de A.P. donde se dirigen.....	37
Figura 5 Que profesional debería brindar talleres.....	39
Figura 6 Funciones del Trabajador Social.....	42
Figura 7 Importancia de la creación de la unidad de Trabajo Social.....	43
Figura 8 Característica debería tener la unidad de Trabajo Social.....	44
Figura 9 Instancia que debe de coordinar la Unidad de Trabajo Social.....	45
Figura 10 Ubicación de la empresa EPSA en Cobija.....	52
Figura 11 Organigrama de funcionamiento.....	54
Figura 12 POA.....	55
Figura 13 Localización física de la empresa EPSA en Cobija.....	63
Figura 14 Organigrama del programa.....	72

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1	Metodología a ser aplicada para el análisis FODA.....
ANEXO 2	Guía de entrevista dirigida a los representantes de los distritos del municipio de Cobija.....
ANEXO 3	Cuestionario de encuesta dirigida a usuarios del servicio de agua potable Zona B
ANEXO 4	Ejecución del FODA.....
ANEXO 5	Aplicación de encuestas Zona B Municipio de Cobija.....
ANEXO 6	Propuesta base para diseño y elaboración de manual de funciones de la Trabajadora Social de la EPSAS Cobija.....
ANEXO 7	Propuesta con criterio técnico de un modelo de reuniones que promueva la participación activa de los representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio facilitado por el trabajador social.....
ANEXO 8	Validación del proyecto con la participación de funcionarios de la epsa y representantes de distrito 1,2 y 3 del municipio de cobija.....
ANEXO 9	Acta de validación del proyecto.....

RESUMEN EJECUTIVO

La necesidad de concretar la implementación de la Unidad de Trabajo Social en la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable (EPSA) municipal de Cobija, con la finalidad de mejorar la eficiencia en la atención de usuarios, además de cumplir con las metas y objetivos de creación de la EPSA, toda vez que el líquido elemento se constituye en un derecho humano y en una necesidad básica para la subsistencia de la población, por lo que su accesibilidad debe estar garantizada para todos los Distritos que conforman el Municipio de Cobija.

La realización de un diagnóstico de la situación actual de la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable (EPSA) municipal de Cobija es necesario para conocer los aspectos que tienen que ser mejorados, implementados o superados, por lo que el análisis FODA ha permitido abarcar todos estos aspectos. El análisis situacional ha derivado en el diseño de la propuesta de la Unidad de Trabajo Social en la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable, destinada a ejecutar talleres de concientización, capacitaciones, reuniones y todo tipo de actividades designadas a promover el buen uso al agua potable, derechos y obligaciones de los usuarios, la coordinación con el equipo multidisciplinar, para dar soluciones a las diferentes problemáticas que se presentan.

Los ejes estratégicos de la intervención social, contribuirán a mejorar el acceso equitativo a los servicios de agua potable y la sostenibilidad de los mismos, Establecer la validación de la propuesta diseñada de la Unidad de Trabajo Social de manera participativa con los actores involucrados.

Ampliar el universo de usuarios, no solo permite mejorar la calidad de vida de la población, sino también contribuir a la sostenibilidad financiera de la entidad, por ello, garantizando una mayor cobertura, se permite contar con mayores recursos destinados a la implementación de nuevos programas y proyectos que beneficien a la población y optimicen la provisión de los servicios.

INTRODUCCIÓN

La Empresa Pública Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Cobija cuya denominación es EPSA Municipal Cobija es una empresa municipal descentralizada, con autonomía de gestión técnica, operativa, financiera y económica, patrimonio independiente y personalidad jurídica de derecho Público, que se encarga de la administración y prestación directa de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la ciudad de Cobija, por la importancia de su alcance a la población y con el objeto de mejorar y masificar el servicio, se realiza un diagnóstico institucional de la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable (EPSA) del municipio de Cobija, aplicando el método FODA y técnicas como la entrevista y la observación.

El objetivo general del proyecto es proponer la implementación de la unidad de Trabajo Social en la empresa pública de servicio de agua potable (EPSA) municipal de Cobija, a fin de fortalecer la atención de usuarios, pretendiendo para ello realizar un diagnóstico de la situación actual, determinar el diseño de la propuesta de la Unidad de Trabajo Social y establecer la validación de la misma de manera participativa con los actores involucrados.

Se elabora una propuesta que se plantea en el presente documento, que se generó a través de un diagnóstico preliminar dentro de la EPSA, así como de encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de agua potable de la Zona B que comprende 22 barrios de la ciudad de Cobija ubicados en los distritos 1, 2 y 3, cuyos resultados permitieron identificar diferentes dificultades, ausencias y falencias dentro y fuera de la institución.

El proyecto se desarrolla bajo el enfoque de la investigación mixta, se sustenta en la teoría de las necesidades humanas y responde al tipo exploratorio por la ausencia de antecedentes sobre la temática particular, además de ser de tipo descriptivo a través del diagnóstico efectuado sobre la situación actual de la problemática, con el objetivo de realizar una propuesta tendente a mejorar la calidad de vida de la población, que contemple apoyar con acciones concretas a través de la planificación y ejecución de las mismas, propuesta a ser implementada por el Municipio de Cobija, consistente específicamente en la implementación

de la Unidad de Trabajo Social en la Empresa Pública de servicio de Agua Potable (EPSA) en el Municipio de la Ciudad de Cobija.

Para dicho proyecto se debería incluir en el equipo de la EPSA una Trabajadora Social e incluir en el organigrama institucional la Unidad de Trabajo Social, para informar sobre los servicios que ofrecen, dar accesibilidad al mayor número posible de usuarios y fortalecer el cumplimiento de la misión, visión institucional fomentando la participación activa en la protección y preservación de los recursos hídricos de la EPSA municipal de Cobija.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS SITUACIONAL Y PRESENTACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes Generales

La profesión del Trabajo Social en desarrollo comunitario en México es un proceso propio donde todo individuo es responsable de su propio desarrollo.

Trabajo Social comenta que el término, no es de uso exclusivo de la disciplina de trabajo social, sino también es empleado por otras disciplinas sociales e inclusive por los organismos internacionales, como la Organización de las Naciones Unidas, donde la población participa y se responsabiliza por su propio bienestar social, y más que un método, es un fin del quehacer profesional, el cual pretende y se entiende como la transformación social de las condiciones materiales de la vida, por medio de la organización independiente, y democrática de la comunidad. (Castro, 2014, p. 18).

En este sentido, esta disciplina permite que el profesional pueda contribuir en el cambio social y las condiciones en las que viven las familias, grupos y comunidades.

En Bolivia el Gobierno Nacional, con el objetivo de revertir el proceso de mercantilización del agua, ha reafirmado el rol del estado y de la participación social, de tal modo que la institucionalidad sectorial y la gestión de la prestación de los servicios de agua y saneamiento, se sustentan en los siguientes pilares:

Agua para la Vida: El agua es un derecho a la vida, los servicios básicos son un derecho humano.

Rol protagónico del Estado: el Estado es el principal agente de los inversores.

Participación social: Fortalecimiento a sistemas comunitarios y cooperativos, reconocimiento de sus usos y costumbres. (Torres, 2021, p. 67).

En este marco, se define entre los ejes estratégicos de la intervención social el acceso equitativo a los servicios de agua potable y saneamiento y la sostenibilidad de los mismos, esto comprende la ejecución de acciones sociales dirigidas a promover el empoderamiento local.

Es así que los sistemas asuman responsabilidades en cuanto al cuidado y preservación de sus fuentes de agua, hacer un uso adecuado de los servicios de agua y alcantarillado sanitario, a través de actividades de educación sanitaria (uso racional del agua, pago oportuno de tarifas, cuidado del sistema de alcantarillado sanitario, uso y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario, etc.). Con la finalidad de generar valor público.

Las funciones del profesional de Trabajo social son importantes porque es un agente que se caracteriza por afrontar y resolver los problemas de índole social.

El Trabajo Social es la actividad de ayuda técnica y organizada, ejercida sobre las personas, los grupos y las comunidades, con el fin de procurar su más plena realización y mejor funcionamiento social, y su mayor bienestar, mediante la activación de los recursos internos y externos, principalmente los ofrecidos por los Servicios Sociales y por las instituciones y los sistemas del Bienestar Social. (Martinez, 2004, p. 132).

Por ello, es vital la implementación de la unidad de Trabajo Social en la institución EPSA Cobija, que será de mucho beneficio para los usuarios que tienen reclamos con la calidad del agua, fuga de agua, corte de agua, medidores en mal estado y otras situaciones.

Por otro lado, el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a través del servicio del trabajador tiene como finalidad de realizar un proceso adecuado, que permite lograr los resultados esperados en la institución. Al respecto (Martínez, 2004) mencionó lo siguiente “Es de carácter social, los servicios reflejan el objetivo fundamental del sector, relacionado con el mejoramiento de la calidad de vida de la población” (p. 123). Por lo tanto, no se puede negar realizar este proyecto relacionado con el servicio del Trabajo Social en la institución (EPSA).

Es por ello, que se presentó algunas reflexiones en torno a las particularidades que adquiere la intervención profesional entendida como campo problemático, así como hace hincapié (Rozas, 2001) “Haciendo foco en el abordaje comunitario construido, en clave de

acceso al derecho al ambiente sano, vinculado directamente al derecho humano que implica el acceso al agua potable y al saneamiento básico” (p. 67). Y la implementación de la unidad de Trabajo Social podrá aportar al ejercicio de los derechos humanos que implica el acceso al agua para el pleno disfrute de la vida.

1.2 Descripción del problema

El presente Proyecto surge a raíz del cuestionamiento de las personas que demandan el servicio de la empresa pública de agua potable en el municipio de Cobija. Se evidenció las debilidades en el servicio que brinda a los usuarios.

En este caso uno de los entrevistados manifestó lo siguiente:

El agua que cae, es excelente porque nos proveen las 24 horas del día, solamente que el precio, las tarifas son muy elevadas y eso perjudica mucho a las personas que no tenemos recursos suficientes para pagar el servicio, también no contamos con esa información de por qué pagamos ese precio elevado (B.F.R., comunicación personal, 14 de abril. 2022).

Por consiguiente, es importante la intervención del Trabajador Social para la realización de un diagnóstico, que permita conocer los problemas y necesidades de la población, respecto al uso del servicio de agua y saneamiento.

Además, resultados de las entrevistas informales con el personal de la EPSA y usuarios, emergieron las siguientes situaciones en relación con la problemática:

Aunque desarrolla un importante trabajo la EPSA, pero falta mayor acercamiento con la población usuaria para la difusión de tarifas y modalidades del pago del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario “Si bien existe dentro del organigrama de la EPSA un área de gestión social, pero en la práctica no se evidencia acciones de prevención y difusión sobre los beneficios de los servicios de agua y alcantarillado” (D.E.R., comunicación personal, 16 de abril. 2022) se puede apreciar que la EPSA cuenta con un organigrama entre otros aspectos.

Así mismo otro de los entrevistados “La intervención del Trabajador Social para la realización de un diagnóstico, que permita conocer los problemas, necesidades y potencialidades de la población, respecto al uso del servicio de agua y saneamiento.

(D.R.F., comunicación personal, 16 de abril. 2022). De esta manera se refiere entre algunas debilidades de la EPSA. Asimismo, en una entrevista informal al Gerente de la Empresa Pública de agua potable manifiesta: “La empresa no tiene una unidad de Trabajo Social, pero es significativo contar con una propuesta de implementación de la unidad de Trabajo Social, la parte social es importante para toda empresa ya sea pública o privada” (G.J.F., comunicación personal, 9 de mayo. 2022). Según la percepción del Gerente es pertinente que las empresas públicas y/o privadas cuenten con una unidad de Trabajo Social para desarrollar acciones de gestión social y promoción de los servicios.

1.2.1 Pregunta del problema

Según lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo fortalecer a la Empresa Pública del Servicio de Agua Potable del municipio de Cobija, para mejorar la atención a sus usuarios?

1.3 Objetivo General

Proponer la implementación de la unidad de Trabajo Social en la empresa pública de servicio de agua potable (EPSA) municipal de Cobija a fin de fortalecer la atención de usuarios, gestión 2022.

1.3.1 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable (EPSA) municipal de Cobija.

- Diseñar la propuesta de la Unidad de Trabajo Social en la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable.
- Validar la propuesta diseñada de la Unidad de Trabajo Social de manera participativa con los actores involucrados.

1.4 Justificación

El presente Proyecto de Grado, desde un punto de vista social intenta proponer la implementación de la unidad de un profesional de la disciplina de Trabajo Social en la empresa pública de servicio de agua Potable y alcantarillado sanitario municipal, ya que actualmente no cuenta con profesionales de Trabajo Social; por consiguiente, es de vital importancia la inserción de un Trabajador Social porque es la clave para asegurar el bienestar social. Además, busca potencializar las habilidades, capacidades y valores humanos de las personas, grupos y comunidades para que sean ellos mismos promotores de su propio cambio.

El proyecto de implementación de una trabajadora social en la empresa es el de informar sobre los servicios que ofrecen, con el fin de hacerlo accesibles al mayor número posible de usuarios, siendo este importante para la institución, porque fortalecerá el cumplimiento de las funciones y fomentará la participación activa en la protección y preservación de los recursos hídricos de la EPSA municipal de Cobija.

La sostenibilidad de la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable, requiere de una intervención social a través del profesional del trabajador social, en el marco de la institucionalización de la Unidad de Trabajo Social dentro de EPSA municipal de Cobija a través de la implementación de acciones sociales como la información y la capacitación que permita a la población usuaria comprometer su conexión al sistema y pago oportuno de tarifas, entre otros.

A través de la implementación de estrategias de intervención social, se posibilitará la generación del capital social, entendido como toda la sociedad o población que tiene un acervo

de valores culturales, un grado de conciencia colectiva de sus instituciones. De la misma manera se aportará a la modificación de paradigmas en los siguientes aspectos:

- Las poblaciones carecen de prácticas y hábitos de higiene.
- La población usuaria no asume responsabilidades sobre el uso y mantenimiento de los servicios de agua, debido a que desde su visión es solamente responsabilidad de EPSA.

La propuesta de implementación de la Unidad de Trabajo Social desde el eje de la intervención social tiene la posibilidad de responder a las necesidades sentidas de la población. Además, de armar redes, de negociar y llegar a consensos pertinentes de plantear soluciones más adecuadas a posibles problemas con la participación de los grupos involucrados, y trabajar con diseños organizacionales que maximicen la flexibilidad y den prioridad al desarrollo de la población destinataria del servicio. A partir de lo anterior, a través de la Universidad Amazónica de Pando, desde la carrera de Trabajo Social se propone la implementación de la unidad de Trabajo Social en la EPSA para responder al encargo social y en consecuencia promover el pleno cumplimiento del derecho al acceso del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.

Por otra parte, es importante hacer énfasis en el rol del Trabajador Social, quienes se dedican a la intervención social, suelen tener una formación o una experiencia profesional en la disciplina del Trabajo Social. Promueven el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar.

Finalmente, mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social. Por consiguiente, es pertinente la implementación de la unidad de Trabajo Social en la empresa de agua potable municipal para la resolución de problemas relacionadas con el uso de agua y alcantarillado sanitario.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo presenta la metodología desarrollada para el proyecto de grado, desglosando las formas en que se fueron cumpliendo cada una de las etapas vinculadas a los objetivos específicos propuestos.

2.1 Metodología

Tomando en cuenta el enfoque de investigación y el diseño, así como por las características del objetivo general, se utilizó el método de *Investigación-Acción*:

La finalidad de la Investigación-Acción es resolver problemas cotidianos e inmediatos, y mejorar prácticas concretas. Su propósito fundamental se centra en aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales. Los pilares sobre los cuales se fundamentan los diseños de investigación-acción son:

- Los participantes que están viviendo un problema son los que están mejor capacitados para abordarlo en un entorno naturalista.
- La conducta de estas personas está influida de manera importante por el entorno natural en que se encuentran.
- La metodología cualitativa es la mejor para el estudio de los entornos naturalistas.

Las tres fases esenciales de los diseños de investigación-acción son: Observar (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), pensar (analizar e interpretar) y actuar (resolver problemas e implementar mejoras), las cuales se dan de una manera cíclica, una y otra vez, hasta que el problema es resuelto, el cambio se logra o la mejora se introduce satisfactoriamente. (Stringer, citado en Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 2).

El proceso metodológico del presente proyecto consta de tres fases de intervenciones además que contempla técnicas e instrumentos. Se presenta una propuesta que fue elaborada de

manera correlacionada a los pasos secuenciales en función a cada fase que se describe a continuación:

2.1.1 Diseño de la Investigación

Tratándose de una investigación de tipo propositiva, se ha seleccionado el diseño de investigación *no* experimental.

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. "La investigación no experimental o *expostfacto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (Kerlinger, 1979, p. 116).

Cabe resaltar que se aplicó el FODA con la participación activa de los representantes de los distritos del Municipio de Cobija, así como el personal de la EPSA y se realizó el registro de los hechos tal y cual se dieron en su contexto natural.

2.1.2 Tipo de Investigación

El problema abordado en la presente investigación ha sido poco estudiado por lo que es importante considerar el tipo de investigación *exploratoria*.

El objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Estos estudios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos desconocidos. En pocas ocasiones este estudio constituye un fin en sí, dado que por lo general determinan tendencias, identifican relaciones potenciales entre variable, etc. Es por eso que en general es la primera fase de una investigación y pocas veces es una investigación en sí misma. (Causas, citado en Paredes 2018, p. 5).

De acuerdo a los objetivos planteados y los resultados de un estudio también corresponde a una investigación de tipo descriptiva "En un estudio descriptivo se selecciona una serie de

cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, de forma tal de describir lo que se investiga” (Causas, citado en Paredes, 2018, p. 6). En relación a la presente investigación se describe los resultados la aplicación del FODA y encuestas aplicadas.

En esta investigación es importante proponer para mejorar la situación actual de la forma en cómo brinda sus servicios la EPSA, por lo que es importante la selección del tipo de investigación *propositiva*:

Esta investigación es propositiva, porque presenta una propuesta a partir de los resultados obtenidos brindando alternativas de solución que permitirá disminuir el problema y superarlo.

Se han seleccionado estos tres tipos de investigación porque son coherentes con el abordaje de la problemática planteada, así como la propuesta de mejora que se presenta en el capítulo IV.

2.1.3 Enfoque de Investigación

Por las características de las variables, para el desarrollo del diagnóstico se empleó el enfoque mixto “utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o relevar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Sampieri, 2014, p. 33). Este enfoque fue útil durante el proceso de recopilación de información porque mediante las técnicas de la entrevista y la encuesta se pudieron reunir datos relevantes que dieron como resultado un diagnóstico.

Tabla 1

Participantes del FODA empresa EPSA

N.	NOMBRE Y APELLIDO	CEDULA DE IDENTIDAD	CARGO
1	Valdivia Perez Yasmani	1769851	FACTURADOR
2	Cindy Vaca Guzman	176880 PD	ODECO
3	Tamara Tanwins	5715957	Corte y reconecion
4	Maria E. Cartagena	7620453 BN	Asi-Fact
5	Smith B. Mayna	4664904	Presidente
6	Elba Rodríguez M.	1748809	Presidente
7	Rosmir Uban	1748809	Presidente
8	Luis Cobre Canamari	4204237	Presidente

Fuente: Elaboración propia, 2023

Por lo tanto, la investigación fue aplicada en instalaciones de la EPSA a través de la metodología cualitativa FODA, con la participación activa del personal de la empresa y presidentes de barrio del Municipio de Cobija, así como la participación de los vecinos encuestados de 22 barrios de la capital pandina. La aplicación de formularios de encuestas fue un proceso tedioso debido a la cantidad de personas encuestadas en 22 barrios de los Distritos 1, 2 y 3 que comprende la Zona B del municipio de Cobija.

Tabla 2

Barrios del Municipio de Cobija

NOMBRE DEL BARRIO	DISTRITO	ENCUESTA	FECHA DE APLICACIÓN DE ENCUESTA
B\ Mapajo	1	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Puerto Alto	1	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Villamontes	1	14	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Junín	1	16	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Progreso	2	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\16 de Julio	2	25	10-11-2022- a 30-12-2022

B\ Santa Cecilia	2	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Internacional	2	17	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Conavi	2	14	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Central	2	14	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Miraflores	2	14	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ El Bosque	2	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Petrolero	2	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Petty Ray	2	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Las palmas	2	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Tahuamanu	2	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Brisas del Acre	3	16	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Villa Cruz	3	18	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ 27 De Mayo	3	20	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Las Cataratas	3	15	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ La cruz	3	10	10-11-2022- a 30-12-2022
B\ Sena	3	21	10-11-2022- a 30-12-2022
22 Barrios de Cobija	Distritos 1-2-3	349 encuestas	Zona B. de servicio de agua potable

Fuente: Elaboración propia, 2023

2.1.4 Población

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (López, 2004, p. 69). La población estuvo constituida por la Zona B, es decir 3846 usuarios que cuentan con el servicio de agua potable, que comprende los Distritos 1, 2 y 3.

2.1.5 Muestra

En cuanto a la muestra, “Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (López, 2004, p. 69). La muestra de la siguiente manera por 349 usuarios del servicio de agua potable que forman parte de la Zona B y comprende los barrios de los distritos 1,2 y 3.

	DATOS	DATOS
P =	50%	0,5
Q =	50%	0,5
N =	55692	3846
Z =	95,00%	1,96
e =	5%	0,05

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * Q * P}$$

$$n = \frac{3,8416 \quad 0,5 \quad 0,5 \quad 3846}{0,0025 \quad 3845 \quad 3,8416 \quad 0,5 \quad 0,5}$$

$$n = \frac{3693,6984}{9,6125 \quad 0,9604}$$

$$n = \frac{3693,6984}{10,5729}$$

$$n = 349,3552762$$

2.2 Técnicas e instrumentos

Fase 1: Diagnóstico Institucional

Para la elaboración del diagnóstico institucional, de la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable (EPSA) del municipio de Cobija se aplicó el método FODA y técnicas como la entrevista y la observación que coadyuvaron a definir categorías de análisis.

La matriz de análisis DAFO o FODA, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz DAFO en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones

estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis DAFO permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa. (Espinoza, 2013, p. 78).

Esta técnica fue seleccionada para la elaboración del diagnóstico del presente proyecto de grado, pues permite la participación activa de los actores involucrados.

Para la aplicación del FODA, se desarrolló tres momentos (antes, durante y después).

Antes: Se realizó una serie de tareas para poder llevar a cabo la aplicación del FODA:

- ✓ Planificación de la fecha, hora, lugar y participantes.
- ✓ Solicitud de ingreso al EPSA para la realización del FODA, de manera formal mediante una nota dirigida al Director Lic. Jorge Valdez
- ✓ Se envió invitaciones al personal administrativo y representantes de los 6 distritos del municipio de Cobija para que asistan a la actividad.
- ✓ Se preparó el material necesario para la ejecución del FODA.

Durante: Otras son las tareas en este momento, tales como:

- ✓ Registro de asistencia en una planilla
- ✓ Presentación, explicación del objetivo de la actividad
- ✓ Desarrollo de una dinámica de presentación y rompimiento de hielo.
- ✓ Explicación de la metodología de trabajo
- ✓ Participación de los asistentes mediante fichas de colores
- ✓ Ubicación de las fichas en la matriz FODA, situando las fortalezas, debilidades, amenaza y oportunidades en la matriz, en la columna correspondiente.
- ✓ Determinación de estrategias con la participación de los asistentes en base al análisis FODA.
- ✓ Lectura de conclusiones
- ✓ Firma de acta de conclusiones.

Después: Una vez concluido el trabajo de campo se desarrolla el trabajo de gabinete:

- ✓ Se elaboró el diagnóstico situacional del EPSA del municipio de Cobija con base a los resultados del FODA, como así también con el apoyo de las entrevistas y guías de observación aplicadas.
- ✓ A partir de los resultados del diagnóstico se diseñó una propuesta de implementación con base a la priorización y jerarquización de necesidades.

Otra de las técnicas utilizadas para la fase de diagnóstico fue la entrevista.

La entrevista se establece siempre entre dos o más personas, *aunque en la mayoría de los casos es suficiente la presencia de dos*: alguien que cumple el rol de entrevistador o formulador de preguntas y alguien que cumple el rol de entrevistado o aquel que responde las preguntas. De este modo, el diálogo se vuelve dinámico pero estructurado y formal. Con la entrevista se espera obtener datos específicos y a profundidad de la situación institucional. (Cerde, 2006, p. 3).

Se aplicó entrevistas a los presidentes de barrio mediante una guía de entrevista que fue aplicada de manera individual a los seis representantes de Distritos de la ciudad de Cobija con preguntas abiertas, a fin de conocer la realidad de los barrios a los que representan en relación a las acciones de gestión social y promoción de los servicios que debe realizar la EPSA municipal.

Fase 2: Diseño y elaboración de la propuesta

En esta fase se formula la propuesta referente a la implementación de la Unidad de Trabajo Social en la EPSA del municipio de Cobija; esta parte se constituye en el aporte del proyecto de grado. Esta fase estuvo constituida por la búsqueda de información, para lo cual se revisó la normativa vigente en la que se enmarca la EPSA, especialmente vinculado con la gestión social y promoción de sus servicios; asimismo se realizó la consulta de investigaciones relativos al tema.

En esta fase se procedió a diseñar y elaborar la propuesta, estableciendo las funciones que le corresponden al encargado de la unidad de Trabajo Social y el equipo de apoyo, además de la forma en que se vinculará el trabajo con los 6 distritos de la ciudad de Cobija.

Fase 3 Validación de la Propuesta

En la tercera fase, se realizó la validación del diseño de la propuesta a través de una socialización, lo que involucró la participación de los funcionarios, ejecutivos y técnicos de la EPSA y representantes de los seis distritos de la ciudad de Cobija.

El proceso de validación tuvo tres momentos:

Antes: Se realizó una serie de tareas para poder llevar a cabo la validación de la propuesta de implementación de la Unidad de Trabajo Social en la EPSA municipal.

- ✓ Se planificó la fecha, hora, lugar y participantes.
- ✓ Se solicitó el ingreso al EPSA municipal
- ✓ Se envió invitaciones al personal administrativo y representantes de los seis distritos de la ciudad de Cobija para que asistan a la actividad.
- ✓ Se preparó en diapositivas la propuesta para ser expuesta respectivamente.

Durante: De igual manera pequeñas tareas fueron parte de este momento, como:

- ✓ Registro de asistencia en una planilla
- ✓ Presentación, explicación del objetivo de la actividad
- ✓ Explicación de la metodología de trabajo
- ✓ Exposición de la propuesta
- ✓ Ronda de preguntas y sugerencias
- ✓ Lectura de conclusiones
- ✓ Firma de acta de conclusiones.

Después: Se realizaron los ajustes correspondientes de la propuesta en con a las observaciones y sugerencias de los participantes.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

3.1 Marco Legal

El presente Proyecto de Grado se sustentó en las siguientes leyes, normativas y resoluciones, la cual respaldan la investigación.

3.1.1 Constitución política del estado plurinacional de Bolivia

En la Constitución Política del Estado, que entró en vigencia el 7 de febrero de 2009, promulgada por el presidente Evo Morales, describe que el acceso al agua y al alcantarillado en derechos humanos para toda la población boliviana.

En su capítulo segundo aborda los derechos fundamentales, entre ellos se reconoce que los servicios básicos el agua potable, alcantarillado, la electricidad, el gas domiciliario, entre otros servicios básicos son derechos fundamentales. En su Artículo 20 refiere:

I Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

III. El acceso al agua y alcantarillado constituyen derechos humanos, no son objeto de concesión ni privatización y están sujetos a régimen de licencias y registros, conforme a ley.

Por lo tanto, es un derecho fundamental tener acceso al agua potable y alcantarillado conforme a la CPE, ya que el gobierno debe garantizar el servicio de agua potable para todos los bolivianos y bolivianas, teniendo así como finalidad la implementación de la unidad de Trabajo Social en la empresa, contando con un ambiente laboral, como también resolviendo los

conflictos sociales ligado en el marco de las leyes y normas de la población, en el servicio de agua potable de la ciudad de Cobija.

3.1.2 Resolución 64/292 la Asamblea General de las Naciones Unidas

Respecto a la Asamblea General de las Naciones Unidas, el servicio de agua potable, es un derecho esencial para la sociedad.

El derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. La Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos. (Bank i-moon, 2014, p. 5).

Por lo cual el Estado y organizaciones preverá los recursos financieros a propiciar la capacitación y transferencia de tecnología para ayudar al país, en el servicio de agua potable y saneamiento que será eficiente para el país.

El pacto internacional de derechos humanos, económicos y sociales describe lo siguiente. Artículo 11: Nivel de vida adecuado: Se enumeran una serie de derechos que dimanar del derecho a un nivel de vida adecuado, *incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados*, y son indispensables para su realización. El uso de la palabra incluso indica que esta enumeración de derechos no pretendía ser exhaustiva. El derecho al agua se encuadra claramente en la categoría de las garantías indispensables para asegurar un nivel de vida adecuado, en particular porque es una de las condiciones fundamentales para la supervivencia.

Con respecto al artículo se reconoce el derecho de todas las personas el nivel de vida adecuada, lo cual implica las condiciones especiales básicas para el desarrollo de la población, por otro lado, también incluye la alimentación adecuada vestido, vivienda agua y seguridad.

Por otro lado, el Estado se responsabiliza tener acceso a otros servicios básicos como el agua potable, saneamiento, alimentación, nutrición y vivienda por medio de un sistema global

de atención sanitaria en el Artículo 12 se afirma 'Pacto, entraña la adopción de medidas no discriminatorias para evitar los riesgos para la salud que representa el agua insalubre y contaminada por sustancias tóxicas. El agua es vital para cualquier actividad, por lo que tener acceso a ella es un derecho humano del cual se debe garantizar su disponibilidad para el uso en toda la población.

3.1.3 Organización Mundial de la Salud

Frente al tema de agua potable se trabaja varias secciones relativas al tratamiento del bien hídrico. Por ejemplo, la calidad del agua potable, la prevención del cólera, gestión de los recursos hídricos. (OMS, 2021). Son uno de los ejemplos de proyectos a los que están destinando esfuerzos e inversión, en este sentido la calidad de agua para el consumo humano que se refiere a la ausencia de protegenos o distintos contaminantes químicos que pueden producir enfermedades.

3.1.4 Declaración Universal de los Derechos Humanos

Este documento describe una serie de principios sociales, individuales, económicos, culturales y civiles, es el primer acuerdo entre las naciones del mundo sobre la libertad, la igualdad y la dignidad humana. (DUDR, 2021). Como se puede apreciar, son muchas las personas que no tienen acceso a los servicios básicos y por ende sus derechos son vulnerados, por lo tanto, es ahí donde la intervención del Trabajador Social Comunitario debe realizar su intervención en procura del bienestar social de los seres humanos.

3.1.5 La Ley 2066 de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

La ley de servicios de agua potable y alcantarillado No 2029 de 1999, aprobada el 11 de abril del 2000 en la Ley 2066 denominada *Agua para la Vida* tiene por objeto lo siguiente:

- ✓ Establecer las normas que regulan la prestación y utilización de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en todo el territorio nacional.

- ✓ Establecer el marco institucional para la prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.
- ✓ Regular el procedimiento para otorgar Concesiones, Licencias y Registros para la prestación de los servicios.
- ✓ Los derechos para fijar los precios, tarifas, tasas y cuotas
- ✓ Determinar infracciones y sanciones

Los prestadores de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario están obligados a garantizar la calidad de los servicios que reciben los usuarios, de acuerdo a las normas vigentes. Por lo tanto, el acceso al agua potable es necesaria para mantener la vida y salud adecuada para satisfacer las necesidades básicas, concediendo a las personas un derecho a una cantidad ilimitada de agua potable, teniendo así los derechos a fijar los precios, tarifas, tasas, y cuotas.

- c) Diseñar y promover programas para la expansión y mejoramiento de la calidad de los servicios en zonas periurbanas y zonas rurales.
- d) Asegurar la provisión de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, a través de una EPSA concesionada por la Superintendencia de Saneamiento Básico, conforme a la presente Ley o en forma directa cuando corresponda, en concordancia con las facultades otorgadas por Ley a los Municipios, en lo referente a la competencia municipal por los Servicios de Agua Potable y alcantarillado Sanitario.
- e) Proteger los derechos de los Usuarios de los Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario, de las EPSA y del Estado.
- f) Los prestadores de Servicios de Agua Potable o Servicios de Alcantarillado Sanitario, cualquiera sea su naturaleza, tienen la obligación de ofrecer el servicio a cualquier Usuario que lo demande dentro de su área de Concesión, en función a los plazos establecidos en los contratos de Concesión para la ampliación de la cobertura de los servicios. Los prestadores de Servicios de Agua Potable o Servicios de Alcantarillado

Sanitario no podrán discriminar entre Usuarios de una misma categoría tarifaria, en la provisión de servicios.

El profesional de Trabajo Social es apto para aportar en el equipo multidisciplinar en la EPSA Cobija diseñando programas, para el mejoramiento de la calidad del servicio en zonas periurbanas y zonas rurales, como también, velando por la sociedad en proteger los derechos de los usuarios en los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

3.1.6 Ley No. 2029 Ley de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario del 29 de octubre de 1999

La presente Ley tiene por objeto establecer las normas que regulan la prestación y utilización de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y el marco institucional que los rige, el procedimiento para otorgar Concesiones y Licencias para la prestación de los servicios, los derechos y obligaciones de los prestadores y usuarios, el establecimiento de los principios para fijar los precios, tarifas, tasas y cuotas, así como la determinación de infracciones y sanciones.

Por lo tanto, necesariamente la EPSA municipal del municipio de Cobija debe enmarcarse en la presente Ley a fin de poder prestar los servicios de agua potable a la población cobijeña, y que además le permite regular los derechos y obligaciones de los usuarios así como las que como empresa deben tener.

En su artículo 13 hace referencia a las responsabilidades de los Gobiernos Municipales, indicando lo siguiente:

- a) Asegurar la provisión de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, a través de una EPSA concesionada por la Superintendencia de Saneamiento Básico, conforme a la presente Ley o en forma directa cuando corresponda, en concordancia con las facultades otorgadas por Ley a los Municipios, en lo referente a la competencia municipal por los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

- b) Proponer, ante la autoridad competente, y desarrollar planes y programas municipales de expansión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; identificar y viabilizar las áreas de servidumbre requeridas, en el marco de lo establecido en la presente Ley y sus reglamentos.
- c) Considerar las solicitudes de expropiación presentadas por la Superintendencia de Saneamiento Básico y proceder según las facultades otorgadas por Ley a los Gobiernos Municipales.
- d) Coadyuvar en la evaluación y seguimiento de las actividades de las EPSA en su jurisdicción y remitir sus observaciones y criterios a la Superintendencia de Saneamiento Básico.
- e) Prestar informes periódicos al Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos y a la Superintendencia de Saneamiento Básico, acerca del estado de la prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en su jurisdicción y, en especial, cuando el servicio este bajo su responsabilidad.
- f) Efectuar el cobro de Tasas determinadas mediante reglamento y aprobadas conforme a Ley, cuando presten en forma directa alguno de los Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario.
- g) Vigilar que las obras, actividades o proyectos que se realicen en el área de su jurisdicción, no atenten contra la sostenibilidad y calidad de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y poner en conocimiento de las autoridades competentes las infracciones correspondientes.
- h) Informar al Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos y a la Prefectura sobre las organizaciones no gubernamentales y otras entidades que desarrollan actividades relacionadas a los Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario en el territorio del municipio.

- i) Brindar asistencia técnica a las entidades prestadoras de Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario.

Como se puede apreciar, los Gobiernos Municipales tienen competencia en lo que respecta a los servicios de agua potable, su responsabilidad se enmarca principalmente en proveer el suministro de este líquido elemento.

Por otra parte, en su artículo 24 hace alusión a los derechos de los prestadores de servicios:

- a) Cobrar Tarifas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley y sus reglamentos;
- b) Cobrar por servicios prestados a los Usuarios, con aprobación de la Superintendencia de Saneamiento Básico, de acuerdo a reglamento;
- c) Suspender los servicios por las razones indicadas en la presente Ley y sus reglamentos;
- d) Cobrar multas a los Usuarios, de acuerdo a reglamento; y,
- e) Los demás establecidos mediante reglamento o por el contrato de Concesión, cuando corresponda.

La EPSA como prestadora de servicio esta con la facultad de cobrar tarifas del consumo de agua potable, así como suspender el servicio, cobrar multas y establecer tarifas en el marco de la Ley. De igual manera, en su artículo 71° menciona los derechos y obligaciones de los usuarios legalmente conectados al servicio de agua potable:

- a) Recibir el Agua Potable en cantidad y calidad adecuadas, en forma continua de acuerdo a las normas vigentes.
- b) Solicitar la medición y verificación de sus consumos.
- c) Solicitar la verificación de fugas no visibles dentro de sus instalaciones por parte del prestador del servicio.

- d) Reclamar por cobros injustificados, mala atención o negligencia del prestador del servicio y, en su caso, recurrir ante la Superintendencia de Saneamiento Básico.
- e) Exigir el adecuado funcionamiento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en forma continua.
- f) Los establecidos en el estatuto orgánico del proveedor de los servicios, cuando corresponda.
- g) Recibir notificaciones, en caso de mora, antes de realizar el corte correspondiente, concordante con el Artículo 69°, inciso a), de la presente Ley.
- h) Recibir permanente protección de sus derechos por parte de la Superintendencia del sector.
- i) Recibir compensación por daños causados en circunstancias de negligencia, impericia o descuido en la prestación del servicio, bajo responsabilidad de la EPSA, de acuerdo con las características del perjuicio y calificada por la Superintendencia de Saneamiento Básico.
- j) Exigir que las conexiones y acometidas domiciliarias de agua y alcantarillado que sufren desperfectos, sean reparadas por las EPSA, salvo que los mismos sean ocasionados por el usuario o por terceros

Los usuarios, al igual que los prestadores de servicios, tienen sus derechos y obligaciones, entre las principales se destaca que deben recibir agua en cantidad y calidad adecuada, recibir asistencia ante fugas o mal estado del medidor, recibir compensación por daños causados debido a negligencias, entre otros.

3.1.7 Programas y Proyectos Institucionales en Ejecución

Según el Ministerio de Medio Ambiente y Agua actualmente el departamento de Pando cuenta con un proyecto ya en ejecución que consta de la construcción de un sistema de agua potable, alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales. El proyecto tiene una

inversión de más de 218 millones de bolivianos, financiados por el Gobierno Nacional, a través del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y las contrapartes del Gobierno Autónomo Departamental de Pando y la Alcaldía de Cobija, este proyecto anhelado tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de más de 14 mil familias cobijeñas.

Entre los actores de proyecto de construcción del sistema de agua potable y mejoramiento de alcantarillado sanitario de las zonas a y b de la ciudad de Cobija se encuentra la Empresa Comunidad de Servicios de Apoyo a Proyecto Integrales (COSAPI) la cual está a cargo del componente DESCOM (desarrollo comunitario) siendo esta la parte Social del Proyecto, este componente trabajara directamente con la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y con los demás componente los cuales vienen a formar parte significativamente en la ejecución del mismo, incluyendo así a toda la población beneficiaria de Cobija.

3.2 Marco Teórico

En este apartado se resalta los aspectos teóricos que fundamentan el proyecto de investigación.

3.2.1 Teoría de las necesidades humanas

Las necesidades básicas son todas aquellas necesidades importantes que contribuye de manera directa o indirectamente a la supervivencia, tales como respirar, comida, agua y descanso.

Por su parte (Acosta, 2012) afirma que:

La Pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas, es una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).

La escala de las necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como

«necesidades de déficit (primordiales); al nivel superior lo denominó «autorrealización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser». “La diferencia estriba en que mientras las necesidades de déficit *pueden* ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua. (p. 6).

En la presente investigación se considera la primera base de esta pirámide, pues es esencial para el ser humano cubrir sus necesidades biológicas a través del consumo de agua y la utilización de este elemento para subsistir.

En el mismo orden de ideas, (Salas y Garzón citados en Vicente, 2020) refieren:

En la base de la pirámide tenemos a las “necesidades fisiológicas, que se refieren a la sed y hambre y cuando el ser humano llega a cubrir estas necesidades empieza a preocuparse por la seguridad de que las va a seguir teniendo cubiertas en el futuro y por la seguridad frente a cualquier daño. Una vez que el individuo se siente físicamente seguro, empieza a buscar la aceptación social, quiere identificarse y compartir las aficiones de un grupo social y quiere que este grupo lo acepte como miembro. Cuando el individuo está integrado en grupos sociales, empieza a sentir la necesidad de obtener prestigio, éxito, alabanza de los demás. Finalmente, los individuos que tienen cubiertos todos estos escalones, llegan a la culminación y desean sentir que están dando de sí todo lo que pueden o desean crear (p. 16).

Si las personas no logran cubrir sus necesidades primordiales que se encuentran en las primeras bases de la pirámide de Maslow, no podrán cubrir las demás bases que se encuentran en la cúspide de esta.

3.2.2 Desarrollo Comunitario desde la intervención del Trabajo Social

Un buen respaldo teórico para la presente investigación es el desarrollo comunitario, para ello hay una serie de aportes en relación a este:

El desarrollo comunitario, mejor conocido como DESCOM, es una estrategia de carácter social que se centra en las personas, con el fin de promover la participación de todos los grupos etarios vale decir niños, niñas, adolescentes, hombre, mujeres y adultos mayores en las actividades de los proyectos, para mejorar sus condiciones de vida, respetando su contexto socio-cultural, económico y ambiental. En la década de los 60 es cuando se realizan las primeras experiencias en DESCOM en el área rural en un momento en donde se muestra la necesidad y la importancia de actuar de manera organizada para atender

las necesidades, con lo cual mejorarían las condiciones de vida. Es así que bajo esta concepción “la Organización de las Naciones Unidas, comenzó a hablar de desarrollo comunitario, hace ya más de 40 años. Posteriormente se impone el enfoque de Intervención comunitaria, aun inscrito en un modelo de organizar desde afuera a las personas como respuesta a la necesidad de analizar y actuar sobre los problemas de las interacciones personales en sus diversos contextos sociales., la demanda informada y la integración de lo técnico y lo social sobre procesos sociales complejos y dinámicos que aborden no sólo el componente individual y/o grupal, sino también las estructuras sociales políticas, económicas, etc. buscando mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas” (Ministerio de Medio Ambiente y Agua, citado en Vicente, 2020, p. 17).

La intervención en la comunidad es uno de los componentes importantes del desarrollo comunitario; con el fin de buscar el bienestar de la misma, para lo cual la comunidad debe ser la principal protagonista en su desarrollo, entonces una actitud, una forma de trabajar, los agentes sociales son profesionales del trabajo social que aplican diferentes modelos de práctica social comunitaria.

Por su parte, (Rezsóhazy, citado en Moral, 2019) define:

El Desarrollo Comunitario es una acción coordinada y sistemática que, en respuesta a las necesidades o a la demanda social, trata de organizar el progreso global de una comunidad territorial bien delimitada o de una población-objetivo, con la participación de los interesados. (p. 4).

Es por ello que el principal profesional que debe intervenir en el desarrollo de la comunidad es el Trabajador Social, pues reúne conocimientos sólidos desde su proceso de formación profesional en el manejo de técnicas e instrumentos que permiten realizar acciones encaminadas a la participación de la comunidad.

3.2.3 Teoría y elementos del servicio al cliente

Considerando que el presente proyecto de grado aborda la importancia de mejorar el servicio a los usuarios, es que se selecciona la teoría del servicio al cliente:

Las empresas dan énfasis al administrador y el control que al resultado percibido por el cliente. Esto da lugar a que las áreas internas tengan autoridad total para crear políticas, normas y procedimientos que no siempre tiene en cuenta las verdaderas *necesidades del cliente o el impacto que dichas políticas generan en la manera como el percibe el servicio*. Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo la cortesía general con el que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplia información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes. (Neyra, 2020, p. 1)

Esta teoría se centra en lo que percibe el cliente, y ello requiere un proceso donde las políticas de la empresa deben ser propuestas con base a estos y no a puertas cerradas entre los que forman parte de la entidad. Desde el punto de vista del quehacer profesional del Trabajador Social esta teoría es compatible, pues este profesional a través de sus tres niveles de intervención tiene un acercamiento real y cara a cara con los clientes o usuarios de un servicio.

3.2.3.1 Los 10 componentes básicos del buen servicio

La teoría del servicio al cliente plantea diez componentes para brindar un buen servicio:

Seguridad.- Es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio.

Credibilidad.- Hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.

Comunicación.- Se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa

Comprensión.- del cliente.- no se trata de sonreírle en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea.

Accesibilidad.- Para Dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro del organización para este tipo de observaciones.

Cortesía.- tensión, simpatía, respecto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie.

Profesionalismo.- pertenencias de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización.

Capacidad de respuesta.- Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad.- Es al capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas.

Elementos tangibles.- Se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente. (Neyra, 2020, p. 7).

Estos elementos que permiten que las empresas brinden un buen servicio tiene que ver mucho con las actitudes y cualidades que el personal contratado debe tener. Cabe resaltar que, durante la formación de Trabajadores Sociales, estas cualidades son forjadas de manera transversal en las asignaturas de intervención social.

CAPÍTULO IV DIAGNÓSTICO

4.1 Resultados del diagnóstico

La aplicación de los diferentes instrumentos de investigación para conocer la situación actual de la EPSA del Municipio de Cobija, con el propósito de fortalecer la misma a través de estrategias que se enmarquen en sus verdaderas necesidades resaltaron información de manera mixta.

4.1.1 Resultados cuantitativos

Por una parte, se aplicó 349 formularios de encuestas a los vecinos de 22 barrios de los distritos 1,2 y 3 de la ciudad de Cobija (correspondientes a la Zona B), entre las edades de 18 a 60 años, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3

Rango de edades

RANGO DE EDADES	
DE 18 a 30	99
DE 31 a 45	128
DE 46 a 59	72
DE 60 a mas	50
Total :	349

Fuente: Elaboración propia, 2023

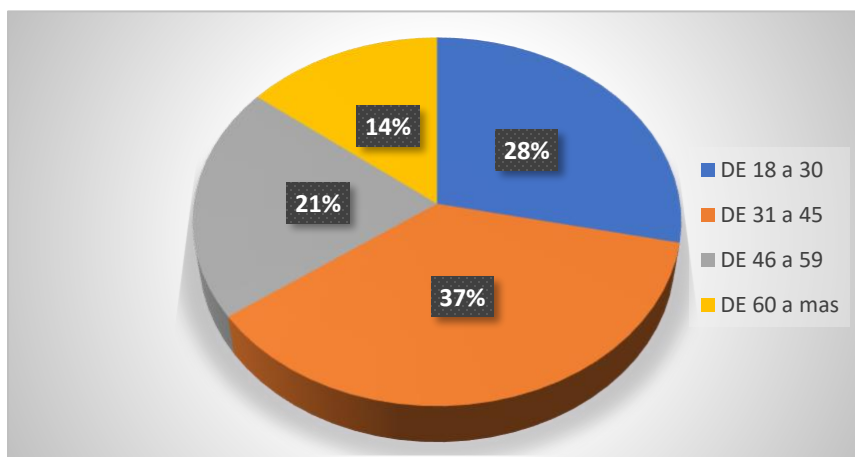


Figura 1 Rango de edades

Fuente: Elaboración propia, 2023

Del total de encuestados, 128 estaban en un rango de edad de entre 31 y 45 años, seguido de 99 personas entre los 18 y 30 años, quienes con una actitud colaborativa durante el trabajo de campo proveyeron la información correspondiente.

Tabla 4

Géneros encuestados

	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
GENERO DE ENCUESTADOS	220	129	349

Fuente: Elaboración propia, 2023

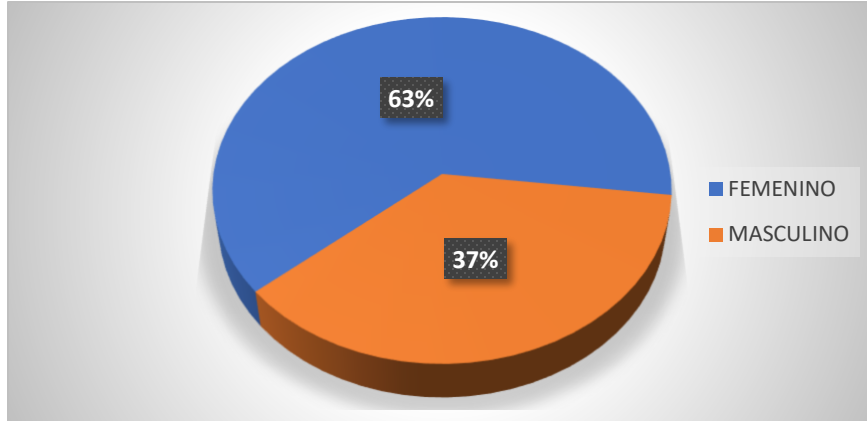


Figura 2 Género de encuestados

Fuente: Elaboración propia, 2023

De las 349 personas encuestadas, la mayoría correspondían al género femenino, esto debido a que las mujeres en el momento del trabajo de campo se encontraban en sus domicilios realizando el cuidado del hogar, mientras que los varones se encontraban en sus fuentes laborales.

Se consultó a los vecinos de los barrios de los diferentes distritos sobre el acceso al servicio de agua potable:

Tabla 5

Cuenta con el servicio A.P

ENCUESTA			
CUENTA CON EL SERVICIO DE AGUA POTABLE	SI	NO	TOTAL
	335	14	349

Fuente: Elaboración propia, 2023

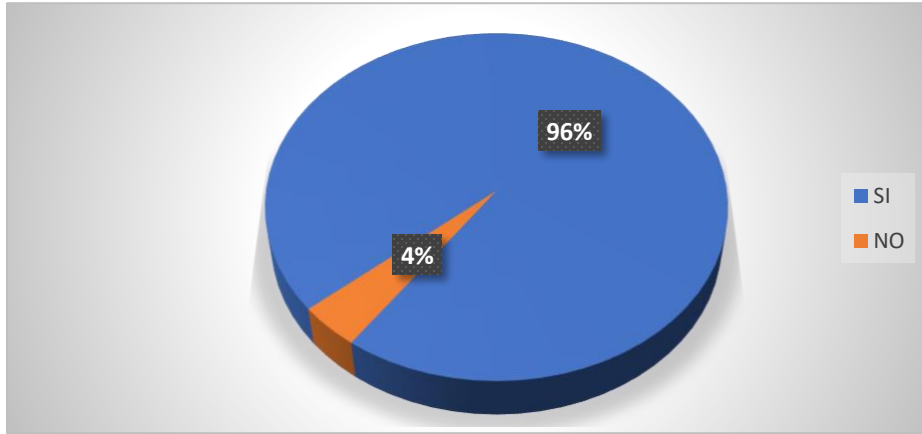


Figura 3 Cuenta con el servicio de Agua potable
Fuente: Elaboración propia, 2023

El 96% de los encuestados afirmaron que cuentan con el servicio de agua potable que provee la EPSA municipal, en tanto un 4% no tiene acceso a este servicio.

Al respecto la (Organización de Naciones Unidas, 2018), define el acceso al agua potable de la siguiente manera:

El acceso al agua potable es fundamental para poder comer, lavarse o beber. La gestión sostenible de los recursos hídricos ayuda a gestionar de forma más adecuada la producción de alimentos, de energía, y contribuye al trabajo justo y al crecimiento económico. (p. 4).

En relación a lo anterior, se deduce que estas familias que no tienen acceso al agua potable se ven privadas de un derecho necesario para el diario vivir.

La misma ONU (2018) plantea en los objetivos del milenio para el 2030 lo siguiente:

Uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, en concreto el número 6, trata sobre agua limpia y saneamiento. Existen millones de personas que carecen de acceso a servicios básicos de agua potable, limpia y para saneamiento, especialmente en áreas rurales. Una de cada tres personas no tiene acceso a agua potable y dos de cada cinco personas no tienen acceso a instalaciones básicas de saneamiento para lavarse las manos. (p. 7).

A pesar de que las encuestas fueron aplicadas en el área urbana del municipio de Cobija, se puede identificar la segregación que existe en relación al acceso de este elemento.

Por otra parte, se consultó a los encuestados sobre el lugar donde se dirigen cuando tienen algún tipo de reclamo sobre el servicio de agua potable que brinda la EPSA, respondiendo estos de la siguiente manera:

Tabla 6

Lugar de reclamo que acuden los afectados

CUANDO TIENE ALGUN RECLAMO DE A. P. DONDE SE DIRIGE	UNDIDAD DE REDES	UND. FINANCIERA	NO SABE, NO RESPONDE	INGENIERO AMBIENTAL	OTROS	TOTAL
	21	22	19	52	235	349

Fuente: Elaboración propia, 2023

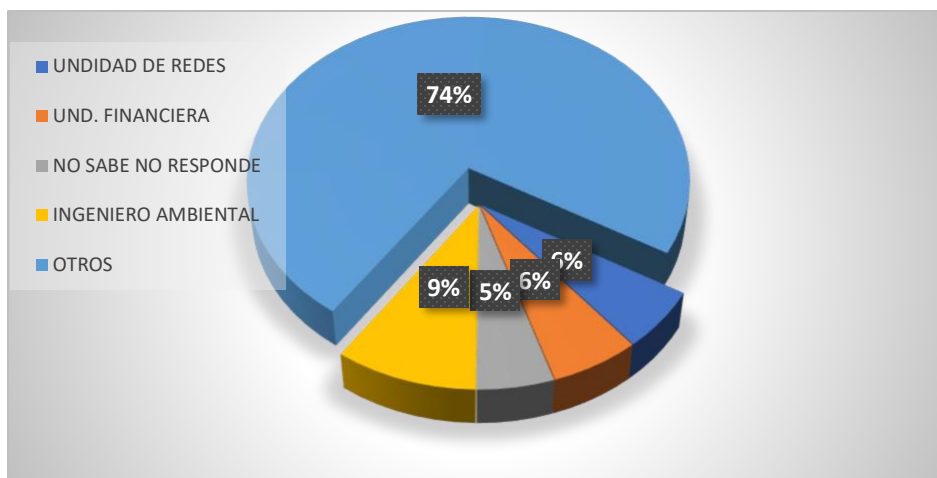


Figura 4 Cuando tienen algún reclamo de A.P. donde se dirigen

Fuente: Elaboración propia, 2023

Como se aprecia en la figura, las personas encuestadas en algún momento han realizado algún reclamo en la EPSA respecto del servicio de agua potable.

Otro dato que refleja en la figura, es que no se tiene definido una unidad donde se dirijan exclusivamente a realizar el reclamo, pues son diversas las opciones que plantearon en sus respuestas, lo que refleja que no existe una unidad a cargo de la recepción y atención de reclamos o en su defecto desconocen donde deben dirigirse.

De acuerdo al Ministerio de Medio Ambiente y Agua, los motivos para reclamar por los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario son:

- El consumo de agua que paga cada mes no es justo, ésta mal medio y/o mal facturado.
- Existe un corte de suministro de agua en su vivienda sin motivo.
- Si tiene algún un problema de carácter técnico relacionado con el servicio, filtraciones o fugas por la red de distribución del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario. (Ministerio de Medio Ambiente y Agua, 2018, p. 1).

De igual manera el Ministerio de Medio Ambiente y Agua hace referencia a los pasos que se deben cumplir para realizar un reclamo sobre el servicio de agua potable y alcantarillado:

Tiene derecho a reclamar personalmente o por cualquier otro medio (carta escrita, vía correo electrónico, vía teléfono o fax) ante la EPSA dentro de los siguientes 20 días de conocido el hecho que motiva el reclamo (no se cuenta sábados, domingos y feriados). Debe exigir al funcionario(a) de la EPSA el registro del reclamo y el número o código que servirá después para reclamar la respuesta. para tener número y/o registro del reclamo ante la EPSA, el usuario debe:

- Identificarse con nombre y apellido.
- Señalar el *número de recorrido, código de asociado ó número de cuenta* de la factura de agua.
- Indicar la *dirección* de la casa y proporcionar un número telefónico (fijo y/o celular).
- Informar detalladamente el motivo del reclamo.

La EPSA tiene 15 días para resolver el reclamo, solo en caso de interrupciones del servicio por alteraciones graves, deberá resolver en el plazo máximo de 3 días.

Con el número del reclamo en la mano, la EPSA tiene la obligación de hacerle conocer una respuesta debidamente fundamentada y comunicado. Si la respuesta de la EPSA no le satisface o está no le respondió dentro de los plazos previstos, tiene derecho a presentar su reclamo ante la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS). (Ministerio de Medio Ambiente y Agua, 2018, p. 5).

Sin embargo, como se puede apreciar, no se tiene definida de manera específica la unidad dentro del servicio de la EPSA donde se deben dirigir las personas para realizar sus respectivos reclamos, por lo que los encuestados optaron por acudir a la unidad de Redes, otros a la unidad financiera y en su mayoría se dirigieron con un ingeniero ambiental.

Esta situación pone de manifiesto que no se tiene definidas claramente las funciones dentro de la EPSA, generando que los usuarios del servicio de agua potable se dirijan donde crean que deben dirigirse, lo que conlleva a una ambigüedad en las funciones que les corresponde a los funcionarios de la EPSA.

Por otra parte, se consultó a los usuarios sobre el profesional que debería estar a cargo de desarrollar talleres sobre derechos y obligaciones de los usuarios del servicio de agua potable:

Tabla 7

Profesionales que deberían dar talleres de derechos y obligaciones a sus usuarios

QUE PROFESIONAL DEBERIA DARLE LOS TALLERES DE DERECHOS Y OBLIGACIONES A LOS USUARIOS	INGENIERO COMERCIAL	ADM. DE EMPRESAS	TRABAJO SOCIAL	INGENIERO AMBIENTAL	OTROS	TOTAL
	4	43	125	71	106	349

Fuente: Elaboración propia, 2023

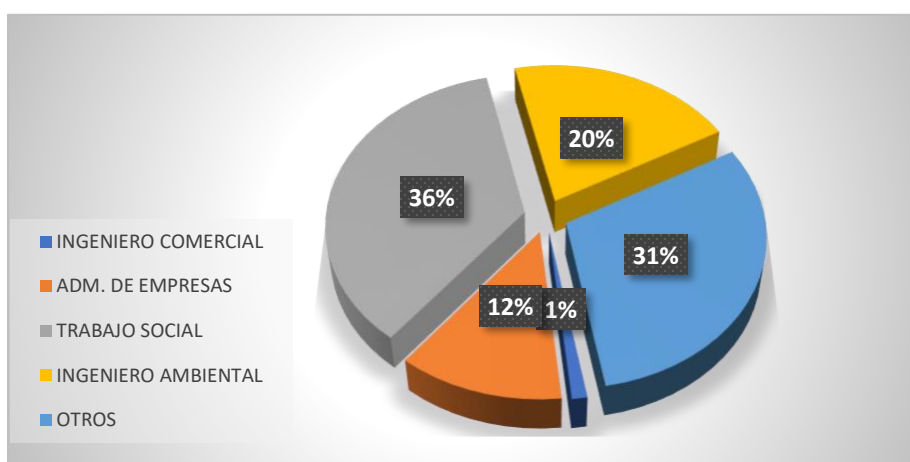


Figura 5 Que profesional debería brindar talleres

Fuente: Elaboración propia, 2023

Como representa en la figura, el 36% de los encuestados manifestó que el profesional indicado para orientar a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones de los usuarios del servicio de agua potable es el Trabajador Social.

Al respecto (Gonón, Mutz y Enriquez, 2008) afirman que:

Para el Trabajo Social la participación social organizada es un proceso de manifestación y cooperación que propicia la integración de esfuerzos para enfrentar problemas y gestionar requerimientos que den respuesta a sus necesidades y demandas prioritarias a nivel individual, grupal y colectivo; lo que implica un mecanismo que potencializa los recursos y esfuerzos particulares e institucionales. En esta perspectiva, la participación se convierte en el eje motriz de las estrategias de intervención profesional. (p. 3).

De acuerdo a estas apreciaciones y los resultados de la encuesta, es evidente que el Trabajador Social es el profesional indicado para realizar acciones que coadyuven a los usuarios del servicio de agua potable y sean el nexo entre la institución y los vecinos de los diferentes barrios de la ciudad de Cobija, esto principalmente porque este profesional realiza funciones de planificación, organización, educación, etc. Así lo reflejan Gonón, Mutz y Enrriquez en la siguiente tabla:

Tabla 8

Funciones de planificación, organización, educación

Nº	Funciones	Acciones
1	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración y facilitación de planes y programas de saneamiento ambiental básico y requerimiento ecológico de la población. • Elaboración de planes y programas de orientación y educación. • Coordinación de planes, programas y recursos institucionales e iniciativas ciudadanas.
2	Educación y capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de programas de capacitación. • Facilitación para la elaboración de Políticas Municipales Hídricas. • Facilitación para la elaboración de planes y reglamentos municipales y comunitarios de agua. • Educación social que generen actividades de compromiso y cooperación social de la población. • Acciones de sensibilización y capacitación para la introducción e implementación de medidas ambientales y ecológicas.
3	Organización social	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción y gestión de iniciativas locales y de ayuda mutua en torno al medioambiente. • Organizar y promover la participación de la comunidad para el aprovechamiento de los recursos y elevar la calidad de los servicios. • Fortalecimiento organizativo comunitario, urbano y municipal. • Implementación de programas de promoción comunitaria para incrementar la participación en el mejoramiento de la ecología.

		<ul style="list-style-type: none"> • Impulso a la organización de la mujer, con miras a fortalecer las organizaciones comunitarias y municipales con enfoque de género. • Coordinación de Municipalidades (MANCOMUNIDADES)
4	Investigación	<ul style="list-style-type: none"> • Investigaciones sobre el impacto de problemas ambientales sobre la salud y calidad de vida de la población. • Participación en estudios urbanos con equipos interdisciplinarios. • Estudios urbanos y rurales que sirvan de base para la definición y determinación de políticas integrales. • Encuestas de opinión sobre políticas y medidas ambientales. • Participación en procesos de evaluación ambiental. • Elaboración de propuestas de intervención. • Diagnósticos de la situación de las organizaciones gestoras del agua. • Estudios sobre el papel de las autoridades municipales en el abasto de agua
5	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia. • Administración. • Dirección por departamentos (Unidades)
6	Monitoreo y Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo: Desarrollar e impulsar un sistema permanente de elaboración, recopilación y análisis de datos e información durante la ejecución del proyecto, para identificar debilidades e incorporar correctivos. • Evaluación: Apreciación objetiva de un proyecto, plan o programa, en cuanto a su acción, concepción, realización y resultados.
7	Sistematización de experiencias	Interpretación crítica de una o varias experiencias, que a partir de la reconstrucción y ordenamiento, descubre o explica la lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre sí y por qué se han hecho de este modo

Fuente: Gonón, Mutz y Enríquez, 2008

Como se puede apreciar, el Trabajador Social realiza diferentes funciones acordes con el servicio de agua potable, destacando la organización y la educación y capacitación social.

En otro orden de ideas, se consultó a la población sobre el conocimiento que tienen sobre Trabajo Social:

Tabla 9

Funciones del Trabajador Social

ENCUESTA			
USTED CONOCE LAS FUNCIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL	SI	NO	TOTAL
	275	74	349

Fuente: Elaboración propia, 2023

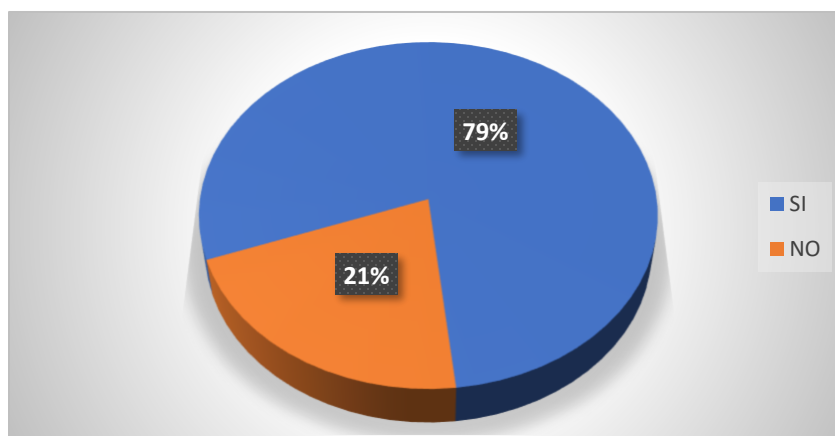


Figura 6 Funciones del Trabajador Social

Fuente: Elaboración propia, 2023

De acuerdo a los resultados de la figura, se puede asumir que la población encuestada conoce las funciones que desarrolla desde el Trabajo Social y por ende en su mayoría han optado por indicar que este profesional debería estar a cargo de la orientación y capacitación a los usuarios del servicio de agua potable que brinda la EPSA municipal, por ello también han considerado importante la creación de una Unidad de Trabajo Social dentro de la Empresa:

Tabla 10

Creación de la Unidad de Trabajo Social en EPSA

ENCUESTA			
USTED CONSIDERA QUE ES IMPORTANTE LA CREACION DE LA UNIDAD DE TRABAJADOR SOCIAL EN LA EMPRESA EPSA	SI	NO	TOTAL
	336	13	349

Fuente: Elaboración propia, 2023

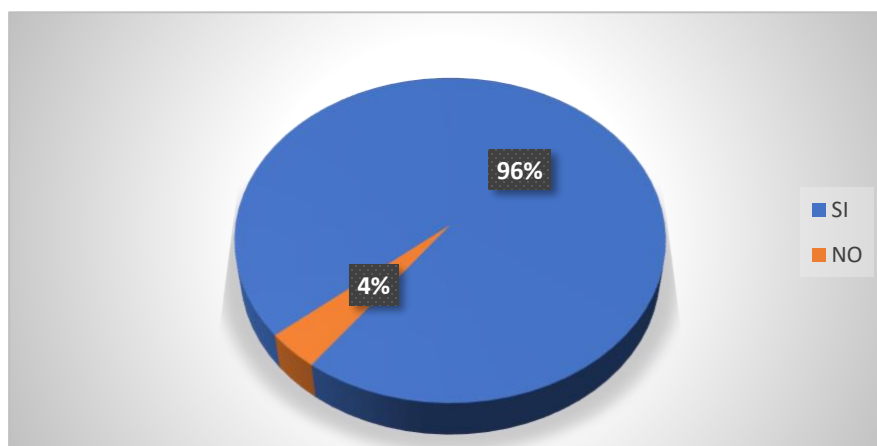


Figura 7 Importancia de la creación de la unidad de Trabajo Social

Fuente: Elaboración propia, 2023

Del total de encuestados, el 96% considera que es importante la creación de la Unidad de Trabajo Social en la EPSA, para desarrollar funciones de gestión, promoción, capacitación, prevención, entre otros. Referente a la creación de esta unidad, los usuarios del servicio de agua potable manifiestan las características que debe tener la misma:

Tabla 11

Característica que debería de tener la unidad de Trabajo Social

Que característica debería tener la unidad de Trabajo Social en la empresa EPSA	Gestión	Promoción	Capacitación	Prevención	Todas las anteriores	Total
	44	27	44	40	184	339

Fuente: Elaboración propia, 2023

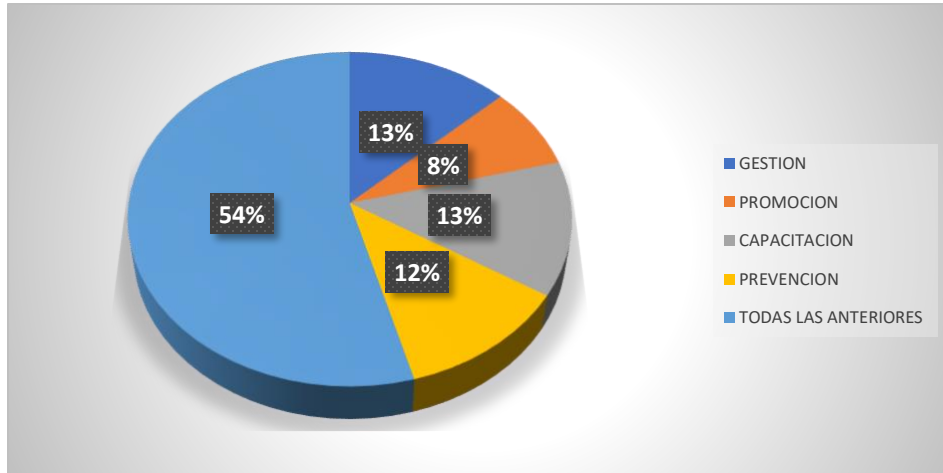


Figura 8 Característica debería tener la unidad de Trabajo Social

Fuente: Elaboración propia, 2023

Como se puede apreciar en la figura, el 54% de los encuestados requieren que la Unidad de Trabajo Social realicen funciones de gestión, seguido de promoción, capacitación y prevención.

Por otra parte, los encuestados hicieron notar que es importante que la Unidad de Trabajo Social debe trabajar de manera coordinada:

Tabla 12

Instancia que debe de coordinar la Unidad de Trabajo Social

CON QUE INSTANCIA DEBE COORDINAR LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	FEJUVE	REPRESENTANTES DE DISTRITO	PRESIDENTES DE BARRIO	VECINOS DE BARRIO	TODAS LAS ANTERIORES	TOTAL
	21	12	66	50	214	363

Fuente: Elaboración propia, 2023

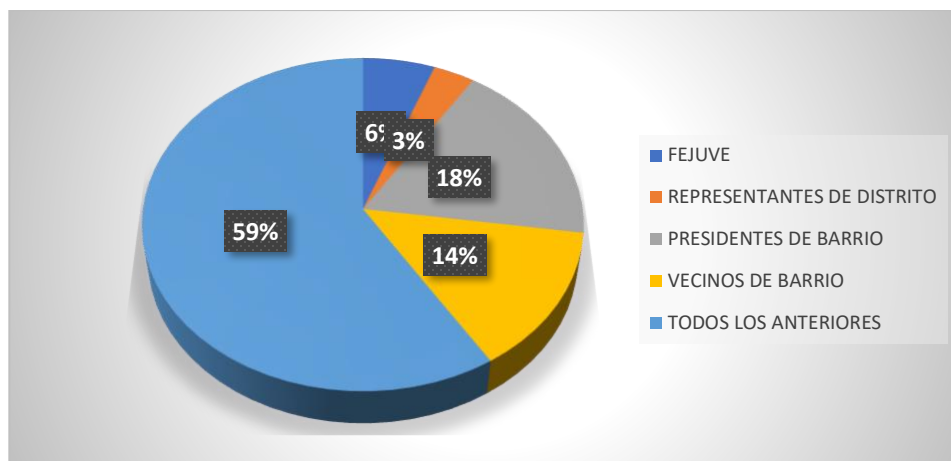


Figura 9 Instancia que debe de coordinar la Unidad de Trabajo Social

Fuente: Elaboración propia, 2023

La figura demuestra que el 59% de la población encuestada manifiesta que el Trabajador Social de la EPSA debe coordinar con la Federación de Juntas Vecinales, con representantes de distrito, presidentes de barrio y vecinos, esto conlleva a deducir que la intervención desde la Unidad de Trabajo Social tiene que estar ligado al desarrollo de la comunidad, por lo tanto, estaría en un nivel de intervención comunitario, al respecto (Vicente, 2020) refiere que:

El desarrollo comunitario o mejor conocido como DESCOM es una estrategia social que promueve la participación de diferentes grupos etarios entre ellos hombres, mujeres, niños y niñas, por lo que la intervención con la comunidad debe realizarse con profesionales en el área de trabajo social ya que el mismo tiene un método comunitario que busca un proceso de transformación desde la comunidad para lograr una mejor calidad de vida. (p. 6).

Este método de intervención permite al Trabajador Social vincularse con los vecinos, representantes de distrito, presidentes de barrio y otras instancias, porque es un nivel de intervención que trabaja a nivel de comunidad y moviliza a un conjunto de personas con el objetivo de buscar mejoras y cambios positivos para la población.

4.1.2 Resultados cualitativos: FODA institucional

Sobre los resultados del FODA, se aplicó esta técnica de manera participativa con la presencia de funcionarios de la EPSA y cuatro presidentes de barrio de la Zona B de la ciudad

de Cobija, los cuales, participaron generando ideas de acuerdo al proceso del llenado de fichas distribuidas por colores para manifestar sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la Empresa.

El siguiente cuadro hace referencia a los elementos analizados:

Tabla 13

FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- Capacidad de producción y distribución de agua	-No llega a los barrios alejados -Falta de capacitación al personal -Falta de información al usuario	- Captación de usuarios - Única empresa que no tiene competencia - Profesionales titulados en diferentes áreas del conocimiento	- Usuario no paga el servicio - Influencia política perjudica la empresa - Deudas mayores que los ingresos
- Suministro de agua las 24 horas	-No contar con un sistema de facturación moderno donde el usuario tenga su deuda reflejada y deje de pagar su servicio	- Interés de los representantes de barrio en coordinar para mejorar el servicio	- Falta de compromiso del usuario con el pago de sus mensualidades - Usuarios no tiene habito de pago de facturas
- Sistema de agua moderno	-Rotura de tubería -Mala coordinación en el cobro		
- Cuenta con infraestructura propia	-Proyecto de agua potable inconcluso -El proyecto fue entregado con deficiencias -Mal servicio -Ineficiencia -Falta de insumos -Poco personal -Mala administración		

Fuente: Elaboración propia, 2023

Posterior al trabajo grupal realizado, se concretan los siguientes resultados de la aplicación del FODA, el siguiente cuadro señala las estrategias definidas a partir del análisis DAFO:

Tabla 14

Definición de estrategias a partir del análisis FODA

Definición de estrategia a partir del análisis FODA	INTERNOS		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES	
	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad de producción y distribución de agua - Suministro de agua las 24 horas - Sistema de agua moderno - Cuenta con infraestructura propia - Personal capacitado 	<ul style="list-style-type: none"> - No llega a los barrios alejados - Falta de capacitación al personal - Falta de información al usuario - No contar con un sistema de facturación moderno donde el usuario tenga su deuda reflejada y deje de pagar su servicio - No cuenta con una unidad de trabajo social - Rotura de tubería - Mala coordinación en el cobro - Proyecto de agua potable inconcluso - El proyecto fue entregado con deficiencias - Mal servicio - Ineficiencia - Falta de insumos - Poco personal - Mala administración 	
	OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
	<ul style="list-style-type: none"> - Captación de usuarios - Única empresa que no tiene competencia - Profesionales titulados en diferentes áreas del conocimiento - Interés de los representantes de barrio en coordinar para mejorar el servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprovechar la capacidad de producción y distribución de agua para seguir captando usuarios - Aprovechar que la infraestructura es propia para implementar nuevas unidades que fortalezcan el servicio. - Diseñar propuestas enmarcadas en el DESCOM aprovechando que existe interés por parte de los 	<ul style="list-style-type: none"> - Es necesario establecer mecanismos para llegar a los barrios más alejados - Diseñar una propuesta que permita el contacto directo con los usuarios para

	representantes de barrio para coordinar en procura de mejorar el servicio que brinda la empresa	mantenerlos informados
	- Aprovechar que existen profesionales titulados en diferentes áreas del conocimiento para contratar sus servicios para fortalecer a la Empresa	- Implementar una unidad de Trabajo Social para fortalecer el servicio de agua potable - Actualizar el sistema de facturación.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
- Usuario no paga el servicio - Influencia política perjudica la empresa - Deudas mayores que los ingresos - Falta de compromiso del usuario con el pago de sus mensualidades - Usuarios no tiene habito de pago de facturas	- Se debe aprovechar la infraestructura propia para ampliar unidades que estén a cargo de atender e intervenir con los usuarios del servicio	- Se requiere de un profesional a cargo de concienciar a los usuarios para el pago oportuno de sus facturas mediante procesos de orientación, capacitación, sensibilización que permita un buen hábito en los usuarios

Fuente: Elaboración propia, 2023

4.2 Selección, jerarquización y priorización de necesidades

Entre las conclusiones finales que se ha logrado obtener de acuerdo a las estrategias de intervención vinculadas con el Trabajo Social son:

- a) FO: Diseñar propuestas enmarcadas en el DESCOM aprovechando que existe interés por parte de los representantes de barrio para coordinar en procura de mejorar el servicio que brinda la empresa.

- b) DO: Implementar una unidad de Trabajo Social para fortalecer el servicio de agua potable

- c) FA: Se debe aprovechar la infraestructura propia para ampliar unidades que estén a cargo de atender e intervenir con los usuarios del servicio

- d) DA: Se requiere de un profesional a cargo de concienciar a los usuarios para el pago oportuno de sus facturas mediante procesos de orientación, capacitación, sensibilización que permita un buen hábito en los usuarios.

CAPÍTULO V

DISEÑO DEL PROYECTO

5.1 Denominación y naturaleza del proyecto

La propuesta que se plantea en el presente documento, se generó a través de un diagnóstico preliminar dentro de la EPSA municipal del Municipio de Cobija, así como de encuestas aplicadas a los usuarios del servicio de agua potable de la Zona B que comprende 22 barrios de la ciudad de Cobija ubicados en los distritos 1, 2 y 3, cuyos resultados permitieron identificar diferentes dificultades, ausencias y falencias dentro y fuera de la institución.

En ese contexto las características y alternativas de mejora tienen el propósito de apoyar con acciones concretas a través de la planificación y ejecución de las mismas, para que en un futuro se promueva una alternativa de cambio y mejora apoyado en la gestión del Municipio de Cobija, particularmente a la EPSA, en ese sentido, el presente proyecto se denomina: *Implementación de la Unidad de Trabajo Social en la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable (EPSA) del municipio de la ciudad de Cobija*

5.1.1 Descripción del proyecto

El proyecto propuesto será presentado y ejecutado por la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable del municipio de Cobija, será desarrollado y gestionado en las instalaciones del de la EPSA, ubicado en el Barrio Progreso N° 061.

El proyecto implementación de la unidad de Trabajo Social en la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable (EPSA) del municipio de Cobija, integra ámbitos de fortalecimiento colectivo que implica un trabajo que requiere la composición de una variedad de profesionales cuyo propósito es responder a las necesidades y expectativas que surgieron del diagnóstico al

inicio de la planeación, se destaca que el surgimiento de estos criterios son originados desde un criterio social que permita promover espacios intervención social por medio de distintas acciones que colateralmente pueda beneficiar a los usuarios del servicio de agua potable y de esta forma fortalecer los servicios que brinda la EPSA municipal.

En ese marco, el proyecto tiene el propósito de fortalecer los servicios que brinda la EPSA a través de actividades colectivas que generen un beneficio directo a los usuarios del servicio de agua potable del municipio de Cobija, involucrando de manera activa a los dirigentes de distritos y barrios de la capital pandina.

El tiempo de duración del proyecto es de doce (12) meses cuyo alcance es mejorar la calidad de atención sobre el servicio de agua potable que brinda la EPSA municipal, siendo este una prueba piloto para que los encargados contemplen en su Programa Operativo Anual en otras gestiones con las mejoras que vean convenientes.

5.1.2 Justificación del proyecto

La relevancia y pertinencia del presente proyecto, radica en que actualmente la EPSA Cobija, actualmente no cuenta con la Unidad de Trabajo Social, por lo que es importante contar con los servicios de un Profesional formado en esta disciplina, a fin de que realice una serie de acciones que permitan mejorar la atención a los usuarios del servicio de agua potable.

5.1.3 Marco institucional

5.1.3.1 Carácter de la institución

La empresa prestadora de servicio de agua EPSA COBIJA es una empresa descentralizada que brindar servicio de agua y alcantarillado sanitario a la población del municipio de Cobija.

5.1.3.2 Ubicación

La empresa prestadora de servicio de agua (EPSA COBIJA) se encuentra ubicada en el Barrio Progreso calle / Progreso N°061



Figura 10 Ubicación de la empresa EPSA en Cobija

Fuente: Google, 2023

5.1.3.3 Antecedentes

La EPSA municipal Cobija fue creada por Ordenanza Municipal N° 44/2006 del H. Concejo Municipal de Cobija de fecha 14 de junio de 2006, promulgada en el Despacho del Ejecutivo Municipal en la misma fecha.

La EPSA municipal Cobija, inicia su funcionamiento como tal, en el año 2008, es una Empresa Pública Descentralizada del Municipio, que goza de autonomía de gestión económica, administrativa, financiera y patrimonio propio, bajo la tuición y supervigilancia (fiscalización) del Gobierno Autónomo Municipal de Cobija.

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico mediante Resolución Administrativa Regulatoria AAPS N° 49/2009 de fecha 26 de Agosto del 2009, otorga el Certificado de licencia para la prestación de los Servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario y extiende la Autorización para el Uso y Aprovechamiento del Recurso

Hídrico para la EPSA Municipal Cobija; "Certificado de Otorgación de Licencia" que le faculta al uso y aprovechamiento del Recurso Hídrico, autorizándoles de esta manera a poder efectuar la prestación del servicio de Agua Potable en la ciudad de Cobija.

En aspectos normativos y fiscalización, esa tuición se ejercerá a través del Ministerio de Medioambiente y Agua, en el ámbito de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, cuando se trate de aspectos básicos de competencia del Estado.

EPSA municipal Cobija tiene como domicilio legal la ciudad de Cobija, departamento de Pando.

5.1.3.4 Normas de funcionamiento

Las principales normas que rigen la regulación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario son las siguientes:

- Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, promulgada el 7 de febrero de 2009.
- Decreto Supremo N° 071/09, de fecha 9 de abril de 2009.
- "Creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)".
- Ley N° 2066, de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, de fecha 11 de abril de 2000.
- Ley N° 2341, de Procedimiento Administrativo", de fecha 23 de abril de 2002.
- Decreto Supremo N° 27172, "Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación" de fecha 15 de septiembre de 2003.
- Resolución Ministerial N° 510, Reglamento Nacional de Prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado para Centros Urbanos, de fecha 29 de octubre de 1992.
- Normas Bolivianas del sector de Agua y Saneamiento Básico (NB).
- Reglamentos y Resoluciones Administrativas Regulatorias emitidas por la AAPS.
- Otras disposiciones legales y técnicas vigentes.

5.1.3.5 Organigrama de funcionamiento

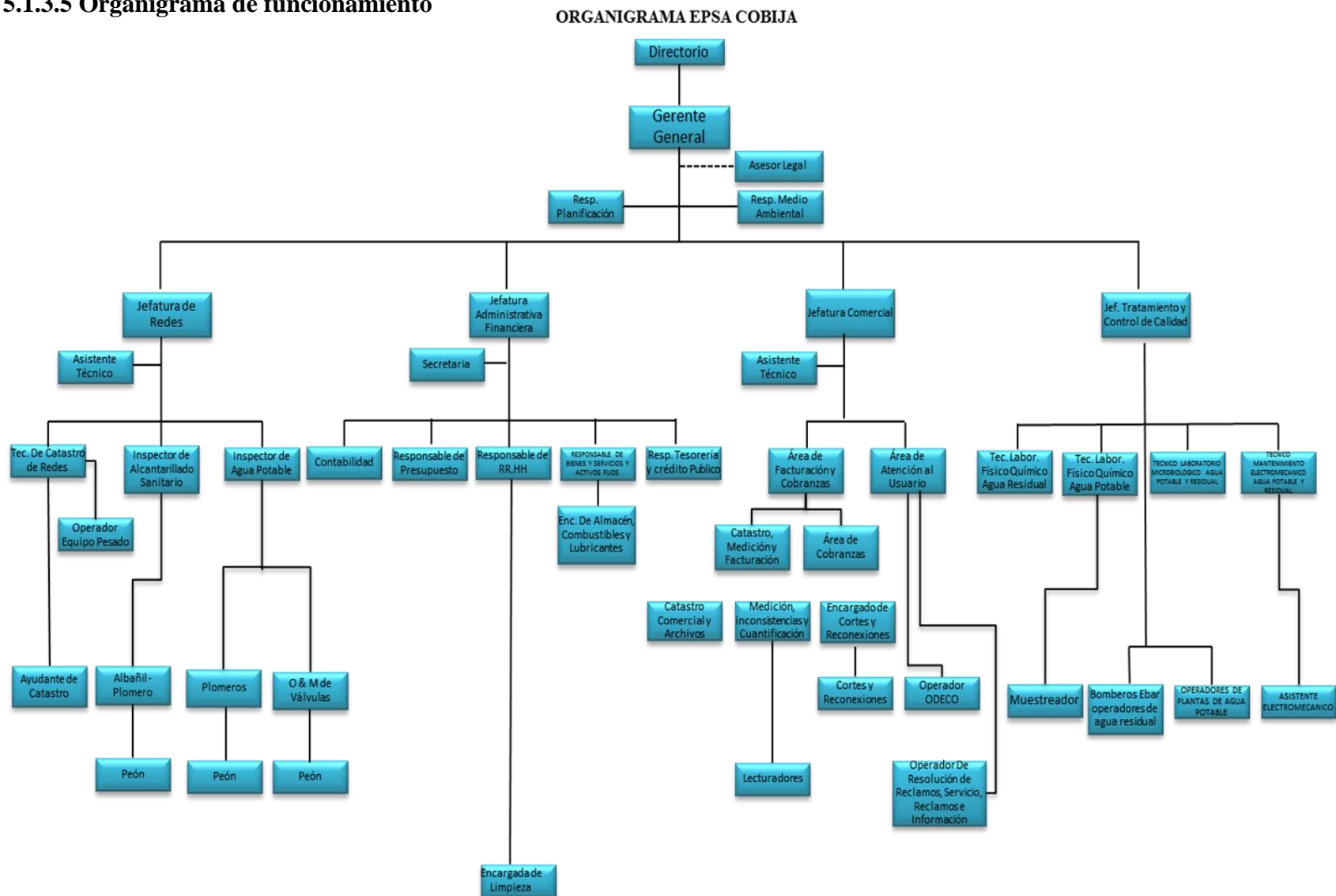


Figura 11 Organigrama de funcionamiento

Fuente: Programa de Operación Anual y Presupuesto, 2023

5.1.3.6 Escala Salarial

Para la gestión 2022 se realizó un análisis de la escala salarial y de acuerdo al nivel de gasto de la población del municipio de Cobija, se plantea esta escala salarial acorde a las necesidades, responsabilidades y obligaciones de los funcionarios de la Empresa Pública Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Cobija – EPSA MUNICIPAL DE COBIJA, aprobado mediante Resolución de Directorio R.A.D.D. N° 15/2021 con fecha 15 de diciembre de 2021 que hasta la fecha se encuentra vigente.

CATEGORIA	CLASE	NIVEL	CARGO	HABER BASICO
Superior	LIBRE NOMBRA MIENTO	EJECUTIVO	Gerente General.	11.078,00
Ejecutivo	PERMANENTE	JEFATURAS	Jefatura Comercial - Jefatura Administrativo y Financiero - Jefatura de Redes de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario - Jefatura Planta de Tratamiento y Control de Calidad de Agua Potable y Residual	7.228,00
		PROFESIONAL I	Unidad de Asesoría Legal	6.635,00
Operativo	PERMANENTE	TECNICO SUPERIOR	(1) Técnico Superior en Informática - (1) Responsable de Facturación y Cobranza - (1) Responsable de Atención al Usuario y Catrasto - (1) Responsable de Cortes y Reconexiones - (1) Responsable de Planificación y Presupuesto - (1) Responsable de Contabilidad y Tesorería - (1) Responsable de Recursos Humanos, Bienes y Servicios - (1) Responsable de Laboratorio Microbiológico Físico Químico de Agua Potable - (1) Responsable de Laboratorio Microbiológico Físico Químico de Agua Residual.	4.935,00
		TECNICO MEDIO	(1) Secretaria General - (1) Encargado ODECO - (1) Encargado Transcripción, Medición, Inconsistencia y Cuantificación - (1) Encargado Catastro y Archivo - (1) Encargado de Almacenes, Combustible, Lubricantes y Químicos - (1) Operador Retroexcavadora - (1) Operador Vacuum.	3.899,00
		TECNICOS OPERATIVOS	(3) Fontanero de Agua Potable - (1) Fontanero de Agua Residual - (12) Operador de Planta de Agua Potable - (6) Operador de Planta de Agua Residual	3.659,00
		MANDO DE OBRA CALIFICADA	(3) Lecturadores - (2) Corte y Reconexión - (1) Operador y Verificador - (1) Muestreador de Agua Potable - (3) Ayudante de Fontanero de Redes Agua Potable - (1) Ayudante de Fontanero de Redes Agua Residual - (1) Maestro Albañil	3.453,00
TOTAL COSTO MENSUAL				40.887,00

*Figura 12 Programa de Operación Anual y Presupuesto
Elaboración propia, 2023*

5.1.3.7 Cobertura Poblacional de la Institución

La cobertura de la empresa prestadora de servicio de agua potable EPSA está constituida por 6 distritos y es del 74% poblacional, en los cuales contemplan por zonas A, B, y C.

Brindando servicio de agua potable las 24 horas a la población.

5.1.3.8 Tipo de Necesidad Social que Responde la Institución

La ciudad de Cobija se beneficiará con el mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable y alcantarillado por lo cual la empresa prestadora de servicio de agua potable EPSA tiene el objetivo de garantizar la calidad y continuidad del servicio de este líquido vital. Actualmente en la ciudad de Cobija se benefician las 24 horas de agua potable.

Por lo que el tipo de necesidad que responde es el de brindar el servicio de agua potable a toda la ciudad de Cobija ya que es un servicio elemental para el ser humano.

- Agua Potable

El agua potable es el agua apta para consumo humano, es decir, el agua que puede beberse directamente o usarse para lavar y preparar alimentos sin riesgo alguno para la salud.

El agua es sumamente abundante en nuestro planeta, y dado que es el solvente universal, a menudo contiene numerosos elementos y sustancias disueltas en ella, que pueden (o no) ser detectadas a simple vista y modifican (o no) su sabor, color y olor, representando así un peligro potencial para el cuerpo humano. De esta manera, la presencia del agua potable en el mundo está constantemente amenazada por la contaminación del agua, del suelo y del aire, ya que las grandes masas de agua como los mares y océanos no son aptos para el consumo humano, debido a su enorme cantidad de sales disueltas.

Tabla 15

Familias que cuentan con conexiones de agua potable

Nº	BARRIO	CON # MED	SIN # MED	TOTAL USUARIOS. DE AGUA
1	6 DE ENERO	163	15	178
2	AVAROA	107	4	111
3	BELEN	123	0	123
4	BELLA VISTA	141	2	143
5	CASTAÑAL	298	103	401
6	DIVINO NIÑO	65	1	66
7	GARCIA LINERA	271	5	280
8	LAS ARENAS	43	0	43
9	LAS CAMPIÑAS	154	1	155
10	LAS PIEDRAS	39	0	39
11	LUIS ADOLFO FLORES	83	0	84
12	MONTE LIBANO	80	6	86
13	NUEVA COBIJA	110	1	111
14	PERLA DEL ACRE	264	76	340
15	PRIMAVERA	183	3	186
16	SAN CARLOS	144	4	148
17	SAN FRANCISCO	5	0	5
18	SAN FRANCISCO II	1	0	1
19	SANTA ELENITA	40	0	40
20	STA. MARIA CRESPO	100	2	102
21	URB. ANGEL AZAD	34	0	34
22	URB. BOLIVIA	30	2	32
23	URB. HUGO ZABALA	20	0	20
24	URB. PATUJU	100	0	100
25	URB. SEÑOR DEL BONFIN	4	1	5
26	VILLA BUSH	190	5	195
27	27 DE JUNIO	288	14	288
	TOTAL	2792	231	3023
		3023		

Fuente: Elaboración propia, 2023

5.1.4 Finalidad del proyecto

La finalidad del presente proyecto de grado es mejorar la atención de usuarios que utilizan los servicios de la Empresa Pública de Agua Potable del municipio de Cobija.

5.1.5 Objetivos

5.1.5.1 Objetivo General

Implementar la Unidad de Trabajo Social en la Empresa Pública de Agua Potable Municipal de Cobija para fortalecer la atención del usuario.

5.1.5.2 Objetivos Específicos

- Crear la Unidad de Trabajo Social en la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable para fortalecer la conexión entre el usuario y la institución.
- Establecer las funciones del Encargado de la Unidad de Trabajo Social en la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable en el Municipio de Cobija.
- Promover actitudes de involucramiento y con los representantes de distrito, presidentes de barrio, y usuarios del servicio de agua potable a través de la participación social.

- Gestionar convenios de cooperación institucional

5.1.6 Componentes, actividades y productos

Según los criterios y las actividades que se consideran gestionar con el proyecto, la siguiente tabla refleja los diferentes componentes como también las actividades que se desarrollarán y los resultados que se desean conseguir a través de las mismas, estos aspectos están en el marco del cumplimiento de los objetivos específicos que responden al objetivo general del proyecto.

Tabla 16

Actividades que se desarrollarán

Componentes	Actividades	Productos
Componente1: Creación de la Unidad de Trabajador Social en la EPSA	1.1 Reunión con la Junta Directiva de la EPSA	1 Resolución de Directorio
	1.2 Contratar los servicios profesionales de un Trabajador Social	1 profesional contratado
Componente2: Funciones del Encargado de la Unidad de Trabajo Social	2.1 Elaborar manual de funciones en el marco de la normativa vigente	1 manual de funciones elaborado
	2.2 Ejecutar las funciones que le corresponde (Trabajador Social)	Nº de funciones ejecutadas por el Trabajador Social
	2.3 Evaluar las funciones que desempeña el Trabajador Social	Resultados y metas logradas con la intervención del Trabajador Social
Componente3: Involucramiento y con los representantes de distrito, presidentes de barrio, y usuarios del servicio de agua potable a través de la participación social.	3.1 Elaborar una propuesta con criterio técnico de un modelo de reuniones que promueva la participación activa de los representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio facilitado por el Trabajador Social.	1 propuesta elaborada

		3.2 Socializar y validar la propuesta del modelo de reuniones que promueva la participación activa de los representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio facilitado por el Trabajador Social	Propuesta de un modelo de reunión que promueva la participación activa de los padres de familia, socializada y validada
		3.3 Ejecutar reuniones con la participación activa de representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio, realizando el seguimiento a cargo de un Trabajador Social	Nº de Reuniones aplicando la propuesta consensuada
		3.4 Evaluar los resultados de las reuniones y sus efectos para realizar los respectivos ajustes	Nº Reuniones evaluadas por la Trabajadora Social
4:	Componente	4.1 Identificar mediante un diagnóstico participativo las necesidades latentes de la EPSA, para ser fortalecidas.	Diagnóstico realizado con necesidades identificadas
	Gestión de convenios de cooperación interinstitucional	4.2 Gestionar convenios de cooperación interinstitucional con la cooperación internacional e instituciones de formación técnica y superior, a cargo de la Trabajadora Social	Convenios suscritos entre la EPSA e Instituciones cooperantes
		4.3 Realizar el seguimiento para la ejecución de los convenios de cooperación interinstitucional, a cargo de la Trabajadora Social	Nº activos, practicantes y capacitaciones ejecutadas

Fuente: Elaboración propia, 2023

5.1.7 Métodos y técnicas

El método que se utilizará en el proyecto será el de acción participativa, en el cual el trabajo en equipo como el compromiso es importante, para este fin es importante generar las siguientes etapas de desarrollo: La delimitación de objetivos que se van a tratar para luego

concretar en un diagnóstico que genere posibles propuestas, como tercer punto la negociación y las líneas de acción a ejecutar para luego finalizar con la puesta en marcha de todo lo planificado.

Según Ramírez (2013) se deben desarrollar las siguientes acciones:

- ✓ Concientizar a la comunidad
- ✓ Desarrollar las capacidades
- ✓ Lograr el compromiso de la comunidad
- ✓ Facilitar la autogestión transformadora
- ✓ Articular el conocimiento científico y popular
- ✓ Conseguir la participación activa de los miembros
- ✓ Potenciar el compromiso crítico. (p. 44).

5.1.8 Metas e indicadores.

Para el seguimiento y control de la ejecución del proyecto se plantea las siguientes metas e indicadores del programa, en el cual se establece los productos a ser alcanzados a través de los objetivos planificados.

Tabla 17

Metas e indicadores

Metas	Indicadores
100% del personal contratado	1 Resolución de Directorio 1 profesional contratado
100% de Funciones del Encargado de la Unidad de Trabajo Social	1 manual de funciones elaborado N° de funciones ejecutadas por el Trabajador Social Resultados y metas logradas con la intervención del Trabajador Social
100% de involucramiento y empoderamiento con los representantes de distrito, presidentes de barrio, y usuarios del servicio de agua potable a través de la participación social	1 propuesta elaborada Propuesta de un modelo de reunión que promueva la participación activa de los padres de familia, socializada y validada N° de Reuniones aplicando la propuesta consensuada N° Reuniones evaluadas por la Trabajadora Social
100% de gestión de convenios de cooperación interinstitucional	Diagnóstico realizado con necesidades identificadas Convenios suscritos entre la EPSA e Instituciones cooperantes N° activos, practicantes y capacitaciones ejecutadas

Fuente: Elaboración propia, 2023

5.1.9 Beneficiarios directos e indirectos

De acuerdo al impacto y alcance de la actividad se considera el siguiente detalle en relación a los beneficiarios:

- Beneficiarios Directos:
 - ✓ Usuarios del servicio de agua potable que brinda la EPSA municipal
 - ✓ EPSA-Cobija
- Beneficiarios Indirectos:
 - ✓ Representantes de Distrito
 - ✓ Presidentes de Barrio
 - ✓ Familias de la capital pandina

5.1.10 Localización física y cobertura espacial



Figura 13 Localización física de la empresa EPSA en Cobija

Fuente: Google, 2023

La Unidad de Trabajo Social estará ubicada en la EPSA-Cobija ubicado en el municipio de Cobija, barrio Progreso, provincia Nicolás Suárez del departamento Pando.

Actualmente la EPSA-Cobija, atiende diariamente a 16.524 usuarios del servicio de agua potable que se encuentran distribuidos en diferentes zonas del mencionado municipio.

5.1.11 Organización de la evaluación.

La evaluación del proyecto será participativa por los actores de la EPSA municipal, bajo los siguientes criterios:

- ✓ Ejecución de indicadores de proceso
- ✓ Logro de objetivos y resultados

La evaluación se efectuará de forma periódica durante el proceso de ejecución del proyecto, en el marco de los indicadores y al finalizar el mismo, haciendo una medición de con los indicadores de resultados. La ejecución de actividades tendrá responsables que evaluarán el cumplimiento de lo establecido:

Tabla 18

Responsables de ejecución y evaluación de actividades

Actividades	Responsable de la actividad	Responsable de la evaluación
1.1 Reunión con la Junta Directiva de la EPSA	Director de la EPSA Cobija	Junta Directiva de la EPSA-Cobija
1.2 Contratar los servicios profesionales de un Trabajador Social	Director de la EPSA Cobija	Junta Directiva de la EPSA-Cobija
2.1 Elaborar manual de funciones en el marco de la normativa vigente	Trabajadora Social	Administrativo Financiero de la EPSA

2.2 Ejecutar las funciones que le corresponde (Trabajador Social)	Trabajadora Social	Administrativo Financiero de la EPSA
2.3 Evaluar las funciones que desempeña el Trabajador Social	Trabajadora Social	Administrativo Financiero de la EPSA
3.1 Elaborar una propuesta con criterio técnico de un modelo de reuniones que promueva la participación activa de los representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio facilitado por el Trabajador Social	Trabajadora Social	Director de la EPSA Cobija
3.2 Socializar y validar la propuesta del modelo de reuniones que promueva la participación activa de los representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio facilitado por el Trabajador Social	Trabajadora Social	Director de la EPSA Cobija
3.3 Ejecutar reuniones con la participación activa de representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio, realizando el seguimiento con criterio técnico a cargo de un Trabajador Social	Trabajadora Social	Administrativo Financiero de la EPSA

3.4	Evaluar los resultados de las reuniones y sus efectos para realizar los respectivos ajustes	Trabajadora Social	Administrativo Financiero de la EPSA
4.1	Identificar mediante un diagnóstico participativo las necesidades latentes de la EPSA, para ser fortalecidas mediante convenio interinstitucional, a cargo de la Trabajadora Social	Trabajadora Social	Director de la EPSA Cobija
4.2	Gestionar convenios intergubernativos e interinstitucionales con la finalidad de implementar proyectos a través de la cooperación interinstitucional, buscando apoyo de entidades internacionales e instituciones de formación técnica y superior y otras que puedan contribuir a la masificación y buen uso del servicio de agua potable y alcantarillado.	Responsable de la EPSA - Trabajadora Social	Administrativo Financiero de la EPSA
4.3	Realizar el seguimiento de la ejecución de los convenios de cooperación interinstitucional.	Trabajadora Social	Administrativo Financiero de la EPSA

Fuente: Elaboración propia, 2023

Para la evaluación del proceso de ejecución del proyecto se plantea el siguiente instrumento:

Tabla 19

Instrumento de evaluación del proceso de ejecución del proyecto

Metas	Actividades	Indicadores	Cumple	No cumple
100% de Información sobre la implementación de la Unidad de Trabajo Social	1.1 Reunión con la Junta Directiva de la EPSA	1 Resolución de Directorio		
	1.2 Contratar los servicios profesionales de un Trabajador Social	1 profesional contratado		
100% de Funciones del Encargado de la Unidad de Trabajo Social	2.1 Elaborar el proyecto del manual de funciones en el marco de la normativa vigente	1 manual de funciones elaborado		
	2.2 Ejecutar las funciones que le corresponde (Trabajador Social)	Nº de funciones ejecutadas por el Trabajador Social		
	2.3 Evaluar las funciones que desempeña el Trabajador Social	Resultados y metas logradas con la intervención del Trabajador Social		

<p>100 % de involucramiento y empoderamiento con los representantes de distrito, presidentes de barrio, y usuarios del servicio de agua potable a través de la participación social</p>	<p>3.1 Elaborar una propuesta con criterio técnico de un modelo de reuniones que promueva la participación activa de los representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio facilitado por el Trabajador Social</p>	<p>1 propuesta elaborada</p>
	<p>3.2 Socializar y validar la propuesta del modelo de reuniones que promueva la participación activa de los representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio facilitado por el Trabajador Social</p>	<p>Propuesta de un modelo de reunión que promueva la participación activa de los padres de familia, socializada y validada</p>
	<p>3.3 Ejecutar reuniones con la participación activa de representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio,</p>	<p>Nº de Reuniones aplicando la propuesta consensuada</p>

		realizando el seguimiento con criterio técnico a cargo de un Trabajador Social
		3.4 Evaluar los resultados de las reuniones y sus efectos para realizar los respectivos ajustes
100% de gestión de convenios de cooperación interinstitucional	4.1	Identificar mediante un diagnóstico participativo las necesidades latentes de la EPSA, para ser fortalecidas mediante convenio interinstitucional.
	4.2	Proporcionar el apoyo técnico en la gestión de convenios de cooperación intergubernativos e interinstitucionales.
		N° Reuniones evaluadas por la Trabajador a Social

4.3	Realizar el seguimiento de la ejecución de los convenios de intergubernativos e interinstitucionales.	Nº activos, practicante s y capacitaciones ejecutadas
-----	---	---

Fuente: Elaboración propia, 2023

El grado de cumplimiento se mide por el número de indicadores cumplidos/total de indicadores*100.

5.2 MARCO ADMINISTRATIVO

Dentro el marco administrativo se señala los siguientes puntos a considerar para desarrollar el proyecto:

5.2.1 Equipo de Gestión

El equipo de gestión es pequeño integrado por las siguientes personas:

- Director de la EPSA Cobija
- Administrativo Financiero del EPSA
- Licenciada en Trabajo Social

5.2.1.1 Funciones del Director del EPSA Cobija

Con referencia a la implementación del proyecto, las funciones del Director de la Empresa serían:

- Dirigir el proyecto con el apoyo técnico del Trabajador Social

- Gestionar las condiciones de infraestructura y logística para la ejecución del proyecto
- Supervisar la ejecución del proyecto
- Participar en los procesos de evaluación del proyecto.

5.2.1.2 Funciones de la Trabajadora Social

- ✓ Brindar insumos, bases técnicas y elaborar el proyecto del Manual de Funciones de la Unidad de Trabajo Social de la EPSA, enmarcadas en el DESCOM
- ✓ Facilitar el proceso de diagnóstico de necesidades desde una mirada externa sobre la EPSA Cobija
- ✓ Facilitar el empoderamiento e involucramiento de los representantes de Distrito, presidentes de Barrio y usuarios del servicio de agua potable
- ✓ Brindar apoyo y asesoramiento técnico en la gestión de convenios intergubernativos e interinstitucionales destinados a cubrir de manera eficiente el universo de usuarios, para la ejecución de proyectos de socialización, difusión y concientización en la adecuada utilización del agua y de la necesidad de mantener el buen estado de las tuberías, conexiones e instalaciones sanitarias.
- ✓ Realizar el seguimiento de la ejecución de convenios suscritos.
- ✓ Facilitar los procesos de capacitación.
- ✓ Monitorear las sesiones de capacitación.
- ✓ Elaborar plan de mejoras para futuros ciclos de capacitación.
- ✓ Elaborar el informe del proyecto.

5.2.2 Organigrama

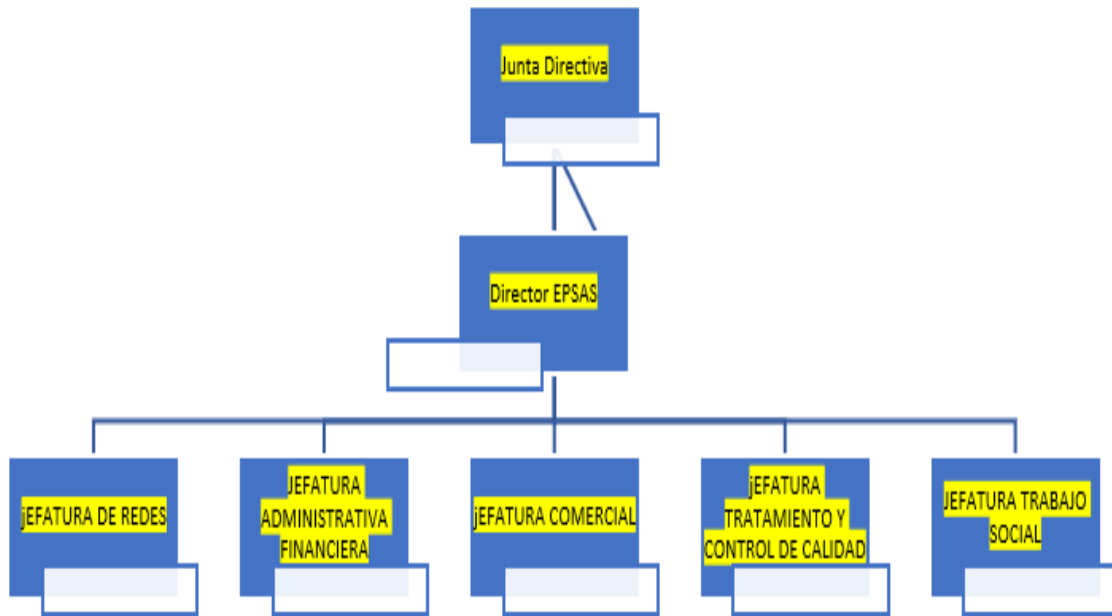


Figura 14 Estructura Organigrama

Fuente: Elaboración propia, 2023

5.2.3 Cronograma de actividades

Tabla 20

Cronograma de actividades

Actividades	Ener	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Julio	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1.1 Elaborar los términos de Referencia para la contratación de un profesional en Trabajo Social												
1.2 Contratar los servicios profesionales de un Trabajador Social												
2.1 Elaborar manual de funciones en el marco de la normativa vigente												
2.2 Ejecutar las funciones que le corresponde (Trabajador Social)												
2.3 Evaluar las funciones que desempeña el Trabajador Social												
3.1 Elaborar una propuesta con criterio técnico de un modelo de reuniones que promueva la participación activa de los representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio facilitado por el Trabajador Social												
3.2 Socializar y validar la propuesta del modelo de reuniones que promueva la participación activa de los representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio facilitado por el Trabajador Social												
3.3 Ejecutar reuniones con la participación activa de representantes de distrito, presidentes de barrio y usuarios del servicio, realizando el seguimiento con criterio técnico a cargo de un Trabajador Social												
3.4 Evaluar los resultados de las reuniones y sus efectos para realizar los respectivos ajustes												
4.1 Identificar mediante un diagnóstico participativo las necesidades latentes de la EPSA, para ser fortalecidas												

mediante convenio interinstitucional, a cargo de la Trabajadora Social												
4.2 Gestionar convenios de cooperación interinstitucional con la cooperación internacional e instituciones de formación técnica y superior, a cargo de la Trabajadora Social												
4.3 Realizar el seguimiento para la ejecución de los convenios de cooperación interinstitucional, a cargo de la Trabajadora Social												

Fuente: Elaboración propia, 2023

5.2.4 Determinación de los recursos necesarios

Se señala los siguientes recursos que se utilizarán para la implementación de la unidad de Trabajo Social

5.2.4.1 Recursos humanos

La Empresa Pública Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Cobija – EPSA MUNICIPAL DE COBIJA, está conformada de la siguiente manera:

- **NIVEL DE FISCALIZACIÓN DIRECTORIO**
- **NIVEL DE DECISIÓN GERENCIA GENERAL**
- **NIVEL DE ASESORAMIENTO CONSEJO TÉCNICO**

Asesor legal

Jefatura Administrativo Financiero

Jefatura Comercial

Jefatura de Tratamiento y Control de Calidad

Jefatura de Redes

- **NIVEL OPERATIVO**

GERENCIA GENERAL

Secretaria de Gerencia General

Área de informática

Responsable Medioambiental

Responsable Comité de consolidación de datos y Planificación

JEFATURA DE REDES

Asistente técnico

Técnico de Catastro y Redes

Inspector de Alcantarillado Sanitario

Inspector de Agua Potable

JEFATURA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

Unidad Administración de Bienes y Servicios

Sección Contabilidad

Sección Presupuesto

Sección Recursos Humanos

Sección Tesorería y Crédito Público

JEFATURA COMERCIAL

Área de Facturación y Cobranza

Área de Atención al Usuarios

Área de Cobranza

JEFATURA DE TRATAMIENTO Y CALIDAD

Técnico Laboraría físico Químico Agua Residual

Técnico Laboraría físico Químico Agua Potable

Técnico Laboraría Microbiológico Agua Residual y Potable

Técnico Laboraría Mantenimiento Electromecánico de Agua Residual y Potable

Sin embargo, para fortalecer al EPSA, es necesario la contratación de un nuevo profesional, encargado de ejecutar acciones sociales en beneficio de la institución y los usuarios, por lo que se sugiere la incorporación de:

- ✓ 1 Trabajador Social

El personal con el que funciona actualmente la EPSA ya tienen un presupuesto asignado en su Plan Operativo Anual, sin embargo, se sugiere que se incorpore en el POA, al profesional Trabajador Social y su auxiliar de apoyo para que preste sus servicios correspondientes:

Tabla 21

Recursos Humanos

Recursos humanos	Cantidad	Costo Unitario	Meses de contrato	Total anual
Trabajador Social	1	7.228,00	12	86.736,00
Costo total				86.736,00

Fuente: Elaboración propia, 2023

5.2.4.2 Recursos materiales

La puesta en marcha de la Unidad de Trabajo Social de la EPSA Cobija, requiere la disponibilidad del material necesario para el desarrollo óptimo del mismo, por lo que a continuación se presenta lo mínimo requerido.

Tabla 22

Recursos materiales

Descripción	Unidad de Medida	Cantidad	Costo Unitario	Costo total
Computadora portátil	Equipo	1	7.000	7.000
Proyector	Equipo	1	-----	-----
			-	
Impresora	Equipo	1	2.600	2.600
Papel bond	Resma	4	35	140
Folder	Unidad	100	3	300
Marcadores	Unidad	10	5	50
Bolígrafos	Caja	1	18	18

Papel de Resma	1	60	60
color			
Scotch	Unidad	2	30
Escritorio	Unidad	1	800
Sillón giratorio	Unidad	1	400
Imprevistos	5%		567,4
Costo total			11.915,04

Fuente: Elaboración propia, 2023

5.2.4.3 Recursos financieros

Tabla 23

Recursos financieros

Item	Costo
Recursos humanos	86.736,00
Recursos materiales	11.915,04
Costo total	98.651,04

Fuente: Elaboración propia, 2023

RECOMENDACIONES

En concordancia con las conclusiones arribadas y con el planteamiento de los objetivos del proyecto se recomienda:

A la Universidad Amazónica de Pando:

Remitir los resultados del presente proyecto, de manera oficial, a la Empresa Pública Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Cobija, EPSA Municipal Cobija, para que en su condición de empresa municipal descentralizada, con autonomía de gestión técnica, operativa, financiera y económica, patrimonio independiente y personalidad jurídica de derecho Público, pueda implementar el funcionamiento de la nueva Unidad de Trabajo Social, que se encargue de la coordinación con los representantes de Distritos y usuarios, además de informar sobre los servicios que ofrecen, dar accesibilidad al mayor número posible de usuarios y fortalecer el cumplimiento de la misión, visión institucional fomentando la participación activa en la protección y preservación de los recursos hídricos administrados por la EPSA municipal de Cobija.

Concretada esta actividad se habría dado cumplimiento al objetivo general planteado para el proyecto: Proponer la implementación de la unidad de Trabajo Social en la empresa pública de servicio de agua potable (EPSA) municipal de Cobija a fin de fortalecer la atención de los usuarios.

De igual manera se verifica con la realización del diagnóstico, a través del análisis FODA de manera participativa y de la validación del diseño con los beneficiarios directos de los Distritos, que los objetivos específicos han sido cubiertos a cabalidad, por lo que la propuesta que se efectúa a través del presente proyecto es altamente viable, hecho que permite recomendar su implementación.

A la Empresa Pública Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Cobija:

- Realizar las gestiones pertinentes para la implementación de la Unidad de Trabajo Social como parte de la Estructura y organigrama institucional en la presente gestión.
- Efectuar las acciones administrativas necesarias que permitan su inclusión al POA 2023 y las previsiones para su funcionamiento permanente en la planificación de la entidad a mediano y largo plazo.
- Realizar los ajustes al Manual de Organización y Funciones, especificando la estructura, las funciones y los alcances de la nueva Unidad de Trabajo Social.
- Coordinar y brindar el apoyo correspondiente para que la Unidad de Trabajo Social, pueda alcanzar los objetivos trazados y contribuir al cumplimiento de la Misión y Visión de la EPSA Municipal Cobija.
- Elaborar programas, proyectos y/o actividades que permitan que, la Unidad de Trabajo Social pueda atender de manera eficiente las necesidades y requerimientos de los usuarios en cuanto a coordinación, socialización, capacitación e información de las diferentes problemáticas analizadas en desarrollo del proyecto.

Finalmente, siendo la EPSA Municipal Cobija, la empresa municipal descentralizada, encargada de proveer a la población uno de los elementos básicos para la subsistencia de la población como es el agua; recurso que se constituye en un derecho fundamental de las personas, según lo establece la Constitución Política del Estado.

Por otro lado, es preciso que se brinde atención prioritaria de la administración municipal; por ello; se recomienda extremar los esfuerzos para que este recurso, llegue en condiciones óptimas a toda la población, como así mismo, que se contribuya con capacitaciones y difusión en medios de comunicación, sobre la necesidad de su racional utilización, de la

cultura de protección a los recursos hídricos y de nuestra fuentes de abastecimiento, como así también de la necesidad de contar y mantener las instalaciones en buenas condiciones de funcionamiento, evitando fugas que puedan incidir en las tarifas por el servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2012). *Pirámide de Maslow*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Acosta, R. (2012). *Pirámide de Maslow*. Recuperado de <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Ander-Egg, E. (1996). *Diccionario de l Trabajo Social*. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Diccionario-de-trabajo-social-Ander-Egg-Ezequiel.pdf>
- Bankimoon, L. (2014). *Servicio de agua*. Recuperado de https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml
- Consumoteca, D. (2016). *Servicios sociales*. Recuperado de <https://www.euroinnova.pe/blog/servicios-sociales-especializados>
- Castro, G. (2014). *Desarrollo comunitario*. Recuperado de <https://www.acanits.org/assets/img/libros/Desarrollo%20Comunitario.pdf>
- Cerda, L. (2006). *Saniamiento básico agua potable*. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=%28Cerda+2006%29+refiere%3A++La+entrevista+se+establece+siempre+entre+dos+o+m%C3%A1s+person>
- Estado Plurinacional de Bolivia. Constitución Política del Estado. (7 de febrero de 2009)
- Espinoza, M. (2013). *Matriz de análisis*. Recuperado de <https://robertoespinoza.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda/>
- Fortún, M. (2019). *Definiciones*. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=Se+define+como+%E2%80%9Cuna+condici%C3%B3n+lograda%2C+al+decir+condici%C3%B3n+se+considera+d>
- Flores, B. García., & Rodríguez, M. (1996). *Centro gestión ambiental*. Recuperado de <https://www2.utp.edu.co/centro-gestion-ambiental/cursos-centro-de-gestion-ambiental/metodologia-de-la-investigacion-cualitativa.html>
- Gonón, N., Mutz, F. y Enrriquez, G. (2008) *Congreso Nacional*. Recuperado de <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-016-142.pdf>
- Gonón, M., Mutz, E. y Enrriquez, A. (2008). *Salud, agua es vida*. Recuperado de <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000374.pdf>
- Henares, F. (2021). *Saniamiento basico*. Recuperado de <https://www.desatascoshenares.com/blog/que-es-saneamiento-basico/>

- Hernández, L., Fernández, L., & Baptista, K. (2006). *La salud ante todo*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009
- Izquierdo, E. (2013). *Funciones del Trabajo Social*. Recuperado de <http://www.trabajosocialleon.org/funcionestrabajadorsocial.php>
- Kerlinger, H. (1979). *Investigación cualitativa*. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=se%20B1ala+Kerlinger.++La+investigaci%C3%B3n+no+experimental+es+aquella+que+se+realiza+sin+manipular+deliberadamente+variables.+Es+decir%2C+es+in>
- López, A. (2004). *Metodología de la investigación*. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Moral, M. (2019). *Desarrollo comunitario*. Recuperado de https://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1046/desarrollo_comunitario.html
- Ministerio de Medio Ambiente y Agua. (2018). *Medio ambiente*. Recuperado de http://www.aaps.gob.bo/index.php?option=com_content&view=article&id=108&Itemid=304
- Martinez, F. (2004). *Revista histórica*. Recuperado de <https://www.revistalarazonhistorica.com/15-6/>
- Moral, M. (2019). *Desarrollo comunitario*. Recuperado de https://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1046/desarrollo_comunitario.html
- Newman, M. (2006). *Didáctica metodológica*. Recuperado de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Organización de Naciones Unidas ONU. (2018). *El agua potable*. Recuperado de https://eacnur.org/blog/acceso-al-agua-potable-retc_alt45664n_o_pstn_o_pst/#:~:text=El%20acceso%20al%20agua%20potable%20es%20fundamental%20para%20poder%20comer,justo%20y%20al%20crecimiento%20econ%C3%B3mico.
- Paredes, G. (2018). *Tipo de investigación*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>
- Rozas, T. (2001). *Metodología de investigación*. Recuperado de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/24756.pdf>
- Roncal, R. (2013). *Fundamentos teóricos*. Recuperado de <https://www.unirioja.es/dptos/dchs/archivos/TEMA4FUNDAMENTOS.pdf>

- Ramírez, T. (2013). *Comunidad desarrolladas*. Recuperada de <https://www.google.com/search?q=-%09Concientizar+a+la+comunidad+-%09Desarrollar+las+capacidades+-%09Lograr+e>
- Sampieri, E. (2014). *Escuela superior politécnica*. Recuperado de <https://docplayer.es/178782229-Escuela-superior-politecnica-de-chimborazo.html>
- Torres, M. (2021). *Bolivia promoverá participación*. Recuperado de <https://www.paho.org/es/noticias/15-10-2020-bolivia-promovera-participacion-ciudadana-como-clave-para-ampliar-derecho-al>
- Unir, G. (2021). *Definición social*. Recuperado de fsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/definicion-global-del-trabajo-social/
- Vicente, J. (2020). *DESCOM*. Recuperado de <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/18629>
- Vicente, A. (2020). *Piramide de Maslow*. Recuperado de <https://www.mheducation.es/blog/la-piramide-de-maslow>

ANEXOS

Anexo 1.

FODA

Metodología a ser aplicada para el análisis FODA

Objetivo: Realizar un diagnóstico institucional de la Empresa Pública de Servicio de Agua Potable

Participantes:

- Personal administrativo del EPSA
- Representantes de los seis distritos del municipio de Cobija

Desarrollo del análisis FODA:

- **Fase Social:**

Paso 1. Registro de asistencia

Paso 2. Saludo

Paso 3. Presentación del objetivo

Paso 4. Explicación de la metodología

- **Fase metodológica:**

Paso 1. Dinámica de presentación y de rompimiento de hielo.

Paso 2. Entregar fichas de 4 colores diferentes (los participantes llenarán mediante lluvia de ideas las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas) del EPSA del municipio de Cobija:

Fortalezas	Color amarillo
Debilidades	Color verde
Oportunidades	Color anaranjado
Amenazas	Color rosado

Paso 3. Se recogerán las fichas de todos los participantes y serán organizadas en una matriz (papelógrafo), que será visible para todos los participantes

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS

Instrumento de definición de estrategias a partir del análisis FODA

Definición de estrategia a partir del análisis FODA		EXTERNOS	
		FORTALEZAS	DEBILIDADES
I N T E R N O S		OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)
		AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)
		OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (DO)
		AMENAZAS	ESTRATEGIAS (DA)

- **Fase de Cierre:**
 - Paso 1. Lectura de conclusiones
 - Paso 2. Firma de actas

**ACTA DE CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS FODA DE LA EMPRESA
PUBLICA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE (EPSA) DEL MUNICIPIO DE
COBIJA**

En instalaciones deldel municipio de Cobija, se llevo a cabo el análisis FODA de la EMPRESA PUBLICA DE SERVICIO DE AGUA PORTABLE, en fecha de..... del 2022, a horas, con la participación activa de, y, actividad que se efectuó en una jornada provechosa, donde se pudieron identificar debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, con el objetivo de elaborar un diagnóstico de la EPSA-Cobija, llegando a las siguientes conclusiones:

Debilidades:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....

Fortalezas:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....

Oportunidades:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....

Amenazas:

- 1.....
 - 2.....
 - 3.....
 - 4.....
 - 5.....
 - 6.....
 - 7.....
 - 8.....
-

Para constancia del mismo firmamos al pie del presente documento los participantes:

Nombres y Apellidos

Cedula de Identidad

Firma

.....
.....
.....
.....
.....

Anexo 2.

GUÍA DE ENTREVISTA

Dirigida a los representantes de los distritos del municipio de Cobija

Objetivo: Conocer la gestión social y promoción de los servicios que realiza la Empresa Pública de Agua Potable de la ciudad de Cobija

Lugar:.....Fecha:.....Hora.....

Nombre del entrevistado:.....

Cargo del
entrevistado:.....

Entrevistador: Tifane Ishita Racua

1. ¿Cuánto tiempo lleva como representante de su Distrito?
2. ¿Como representante de Distrito, cómo percibe el servicio que brinda el EPSA?
3. Cuénteme alguna experiencia positiva de algún vecino relacionado con los servicios que brinda la EPSA.
4. Cuénteme alguna experiencia negativa de algún vecino relacionado con los servicios que brinda la EPSA.
5. ¿Cuáles son las quejas usuales que expresan los presidentes de barrio o vecinos en relación a los servicios que brinda la EPSA?
6. ¿En los barrios de su competencia cómo es la calidad del agua y con qué frecuencia cae?
7. ¿Cuál es su percepción sobre la tarifa del agua?
8. ¿Qué acciones desarrolla en coordinación con el EPSAS-Cobija para beneficiar a los vecinos de los barrios de su ámbito de competencia?
9. ¿Qué acciones desarrolla el EPSA en beneficio de los barrios que están en su área de influencia?
10. ¿A quién se dirige Ud. para realizar el reclamo sobre los servicios del EPSA?
11. ¿Qué personal del EPSA se encarga de realizar la promoción de los servicios del EPSA?
12. ¿Cómo cree Ud. que podría mejorar el EPSA?
13. ¿Por qué cree Ud. que es adecuado implementar la unidad de Trabajo Social en el EPSA?

Anexo 3.

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Fecha: ___/___/2022	No. De Encuesta:	Distrito:	Barrio:
Sexo: F M	Procedencia: _____		Edad: 18 a 30 31 a 45 46 a 59 60 a más

Estimado usuario, estos datos son de mucha importancia y servirán para mejorar el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, introduciendo ajustes al Proyecto implementación de una unidad de Trabajo Social

(Marcar con una X en el recuadro que corresponda)

1. Cuenta con el servicio de agua potable

Si No

2. Cuando tiene algún reclamo del servicio de agua potable dónde se dirige?

Unidad de redes Unidad administracion financeira
 Unidad de Trabajo Social Tratamiento y control de calidad Otros

3. Que profesional debería darle los talleres de derechos y obligaciones a los usuarios

Ingeniero Comercial Administrador de Empresas
 Trabajador Social Ingeniero Ambiental Otros:

4. ¿Usted conoce que es Trabajo Social?

Si No

5. ¿Usted conoce las funciones del Trabajador Social?

Si No

5. ¿Usted considera que es importante la creación de la Unidad de Trabajo Social en la empresa EPSA?

Si No

6. ¿Que característica debería tener la Unidad de Trabajo Social en la empresa EPSA?

Gestión Promoción Capacitación Prevención Todas las anteriores

7. Con que instancias debe coordinar la Unidad de Trabajo Social

FEJUVE Representantes de Distrito Presidentes de barrio Vecinos del Barrio

8.

*¿Ud. cree que su presidente de barrio debe coordinar con la Unidad de Trabajo Social de la EPSA?
que sugerencias puede dar a la EPSA para mejorar sus servicios*

Anexo 4.

EJECUCIÓN DEL FODA



Anexo 5.

**APLICACIÓN DE ENCUESTAS
ZONA B MUNICIPIO DE COBIJA**



Anexo 6.**PROPUESTA BASE PARA DISEÑO Y ELABORACIÓN DE MANUAL DE
FUNCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL DE LA EPSA COBIJA**

I.- NOMBRE DE LA UNIDAD: TRABAJO SOCIAL		II.- CODIGO: UTS
III.- PROPÓSITO: Prevenir, detectar, intervenir y realizar el seguimiento de las diferentes situaciones y/o problemáticas con las que se enfrentan los usuarios del servicio de agua potable del Municipio de Cobija		
IV.- NIVEL JERÁRQUICO: EJECUTIVO	V.- CLASIFICACION: SOCIAL	VI.- UNIDAD INMEDIATA SUPERIOR: DIRECCIÓN DE LA EMPRESA
VII.- UNIDADES DEPENDIENTES		
LINEAL: a. No tiene	FUNCIONAL: a. No tiene	
VIII.- NORMAS A CUMPLIR: a. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia b. Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamental c. R.S. N° 225557 Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones de aplicación obligatoria por los Gobiernos Municipales d. R.S. 217055, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa e. Ley N° 2042 de Administración Presupuestaria f. Ley N° 31 Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibañez” g. Ley N° 482 de Gobiernos Autónomos Municipales de 09 Enero de 2014.		
IX.- FUNCIONES		
FACULTADES: a. Implementar políticas sociales que convengan a los usuarios del servicio de agua potable b. Implementar normas y procedimientos de intervención de grupos y comunidades c. Coordinar con el los representantes de barrio acciones de concienciación a los vecinos d. Propiciar la intervención comunitaria con la participación activa de los vecinos e. Detectar necesidades de capacitación f. Brindar acompañamiento, contención, asistencia y apoyo profesional permanente a los usuarios del servicio	ATRIBUCIONES: a. Función Preventiva b. Función de Promoción c. Función de Atención d. Función de Coordinación e. Función de Mediación f. Función de Seguimiento g. Función de Valoración h. Función de Capacitación e Investigación	

<ul style="list-style-type: none"> g. Propiciar el cumplimiento de leyes de agua y saneamiento básico h. Propiciar la vinculación entre la EPSAS municipal y los usuarios del servicio i. Elaborar informe de Resultados de procesos de intervención 		
<p>X.- ACTIVIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar las actividades administrativas y realizar los informes sociales en cuanto a la situación del servicio de agua potable, y los que le sean pedidos por la dirección de la EPSAS. - Realizar proyectos de prevención del mal uso del agua potable, - Gestionar recursos para los proyectos a realizar. - Fomentar la integración y participación de los/as miembros de la comunidad en las problemáticas del consumo de agua potable - Participar en las reuniones de la Junta Directiva en busca de brindar un buen servicio a la población. - Realizar las gestiones necesarias para la resolución de problemas sociales que afecten a los/as usuarios del servicio de agua potable - Realizar con el equipo interdisciplinario evaluaciones de impacto ambiental en los barrios que lo requieran desde la perspectiva socioeconómica. 	<p>EN LA JORNADA LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Atención y seguimiento individual y grupal. b) Visitas domiciliarias. c) Resolución de conflictos. d) Talleres para representantes de distrito, presidentes de barrio y vecinos e) Tabular resultados de evaluaciones de proyectos. f) Elaborar los informes requeridos por los involucrados. g) Efectuar funciones de manejo de archivo y planificación. h) Ejecutar seguimientos con profesionales o instancias externas. i) Identificación o priorización de necesidades. j) Abordar la problemática específica detectada, favoreciendo la escucha, empatía y la asertividad. 	<p>SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Reuniones entre la EPSAS y representantes de Distrito y presidentes de Barrio b) Reuniones con usuarios del servicio c) Reuniones con la Junta Directiva de la EPSAS

XI.- INSTANCIAS DE RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL	INTERNA: a. Dirección de la Empresa b. Junta Directiva	EXTERNA: a. FEJUVE b. Representantes de Distrito c. Presidentes de Barrio
XII.- MEDIOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN:	INTERNA: a. Fichas Técnicas b. Informes Sociales c. Circulares d. Notas Internas	EXTERNA: a. Notas Externas b. Informes Sociales
XIII REQUISITOS PARA EL CARGO	Experiencia requerida: mínimo 1 año Título requerido: Licenciatura en Trabajo Social Conocimientos necesarios requeridos: • Trabajo Social comunitario • Redacción de informes • Prevención de riesgos • Intervención en proyectos de medio ambiente y agua • Conocimientos sobre saneamiento ambiental • Diplomados o especialidades en DESCOM	

Anexo 7.

PROPUESTA CON CRITERIO TÉCNICO DE UN MODELO DE REUNIONES QUE PROMUEVA LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LOS REPRESENTANTES DE DISTRITO, PRESIDENTES DE BARRIO Y USUARIOS DEL SERVICIO FACILITADO POR EL TRABAJADOR SOCIAL

El presente modelo de reunión pretende desarrollar procesos de investigación desde las condiciones y posibilidades del grupo meta, basándose en sus propios conceptos y criterios de explicación. En lugar de confrontar a la gente con una lista de preguntas previamente formuladas, la idea es que los propios participantes analicen su situación y valoren distintas opciones para mejorarla.

La intervención de las personas que componen el equipo que facilita la participación de los vecinos de los distintos barrios de la ciudad de Cobija debe ser mínima, idealmente se reduce a poner a disposición las herramientas para el auto-análisis de los y las participantes. No se pretende únicamente recoger datos del grupo meta, sino que éste inicie un proceso de autorreflexión sobre sus propios problemas y las posibilidades para solucionarlos.

El objetivo principal de este modelo de reunión es apoyar la autodeterminación de los vecinos de los diferentes barrios de Cobija a través de la participación y así fomentar un desarrollo sostenible.

Pasos para llevar a cabo las reuniones:

1. Fijar el objetivo de la reunión.
2. Seleccionar y preparar el equipo facilitador.
3. Identificar participantes potenciales.
4. Identificar las expectativas de los y las participantes
5. Discutir las necesidades de información.
6. Seleccionar las herramientas de investigación.
7. Diseñar el proceso del diagnóstico.
8. Establecer un plan de trabajo y cronograma de actividades

N°	PASO	DESCRIPCIÓN
1	Fijar el objetivo de la reunión	<p>El objetivo fijado por el profesional en Trabajo Social debe ser discutido con el grupo meta, considerando estas preguntas iniciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se trata de un diagnóstico para identificar un proyecto nuevo o de un análisis de un proyecto existente? • ¿Es un diagnóstico general o se enfoca en algunos aspectos particulares como la tarifa, reclamos, atención al cliente, fugas de agua, entre otros?
2	Seleccionar y preparar el equipo facilitador.	<p>Un equipo "equilibrado" es crucial para ejecutar las reuniones. Equilibrado significa que sus miembros sean de diferentes disciplinas y de ambos sexos (Ingeniero Ambiental, Trabajador Social, Administrador de Empresas etc.) y, preferiblemente, "expertos/as" en DESCOM</p> <p>Esta diversidad del equipo garantiza un enfoque y análisis desde diferentes ángulos, evitando el predominio de enfoques técnicos, económicos o de género. Un equipo formado por hombres y mujeres facilita la comunicación con todos los grupos beneficiarios.</p>
3	Identificar participantes potenciales.	<p>El equipo facilitador debería hacerse algunas preguntas básicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué barrios están legalmente representados? • ¿Qué barrios no están representados? • ¿Participan tanto mujeres como hombres? • ¿Existen barreras culturales o lingüísticas que limitan una participación equitativa de los vecinos? • ¿Quiénes son los y las informantes o líderes clave del barrio? • ¿Qué características comparten los miembros del barrio? ¿En qué difieren? <p>Los participantes potenciales para las reuniones incluyen hombres y mujeres de los barrios del municipio de Cobija (jóvenes y viejos, ricos y pobres, aquellos con trabajo en el pueblo, gente con y sin escolaridad, incapacitada, sin tierra...), representantes del gobierno, personal de proyectos, propietarios de negocios, etc. En resumen, todos aquellos que tienen un interés en mejorar los servicios de agua potable.</p>
4	Identificar las expectativas de los y las participantes	<p>Cada persona que participa en las reuniones espera beneficiarse de ello de una manera diferente. Los vecinos de los barrios pueden tener como meta que las reuniones conlleven a un mejoramiento específico del servicio de agua potable (tales como tarifa, atención al cliente, información oportuna, calidad y cantidad del agua etc.) y el equipo de la EPSA puede esperar que la reunión aumente la motivación y el interés entre los miembros de los barrios, para participar en el diseño y la implementación de las actividades. Realizar reuniones, siempre crea expectativas en la población, por más que los técnicos expliquen que no hay seguridad de lograr cambios.</p> <p>Es importante que las reuniones con los vecinos revelen en general la situación que atraviesan respecto el servicio de agua potable y no sesgar la información por la interpretación de los técnicos, de tal forma que las conclusiones de cada reunión queden en poder de los vecinos como un instrumento para provocar cambios y gestionar apoyo institucional</p> <p>El profesional en Trabajo Social, debe hacer un esfuerzo y una promoción especial para lograr la participación de los vecinos en las reuniones. Esto se puede lograr a través de visitas a los hogares y hablando con presidentes de barrios.</p>
5	Discutir las necesidades de información.	<p>Se trata de identificar qué datos o información específica se necesita para la elaboración de una nueva gestión o la reorientación de ciertas actividades en un proyecto existente. La información requerida es seleccionada mediante el diálogo entre el equipo facilitador y los vecinos y, en general, se refiere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de la realidad del barrio respecto del servicio de agua potable, los problemas y necesidades sentidas por los vecinos.

		<p>- Tendencias y cambios que representan aportes o limitaciones para el mejoramiento del servicio de agua potable</p>
6	Diseñar el proceso del diagnóstico.	<p>Las siguientes preguntas deberán ser resueltas antes de iniciar la reunión</p> <p>¿Quién estará en el equipo que llevará a cabo la reunión?</p> <p>¿Cuándo se va a llevar a cabo la reunión y cuánto tardará?</p> <p>¿Dónde se efectuará la reunión?</p> <p>¿Qué materiales usarán los participantes en la reunión para documentar los resultados?</p> <p>Los siguientes cuatro factores influirán en el grado en que será posible que los vecinos, hombres y mujeres, participen en la reunión.</p> <p><i>Equipo de facilitación de la reunión</i></p> <p>El equipo de facilitación deberá, en la medida de lo posible, estimular la participación de hombres y mujeres aún donde no son muy fuertes las barreras culturales para su interacción. Con frecuencia las mujeres prefieren a técnicos o extensionistas de su mismo sexo. Esto aumenta la participación y resulta una información más completa y cercana a la realidad. También la multidisciplinariedad del equipo es importante.</p> <p><i>Programación y convocatoria</i></p> <p>Requiere de una buena programación y preparación para asegurar mayor participación e involucramiento de los vecinos. En este sentido es importante tomar en cuenta las temporadas de mucho trabajo o demanda de mano de obra. Con el objetivo de garantizar una buena participación, es esencial ponerse de acuerdo en cuanto al día y horario de trabajo para tomar en cuenta las responsabilidades laborales y domésticas de los participantes</p> <p><i>Ubicación</i></p> <p>El criterio más importante de selección del sitio para la reunión donde se llevará a cabo la reunión, es su accesibilidad física y social. Además, debería proteger del sol o la lluvia cuando sea necesario.</p> <p><i>Materiales</i></p> <p>La selección de materiales y documentos también es un aspecto importante en la preparación de la reunión. De esta manera, se asegurará que los resultados estén bien documentados y accesibles, tanto para el equipo de la EPSA, como para los vecinos de los barrios.</p>
7	Establecer un plan de trabajo y cronograma de actividades	<p>Una vez elaborados los pasos 1-6, éstos deben ser plasmados en el "Plan" o "Cronograma de actividades". No existe un formato predeterminado para este plan, ya que se adaptará a las necesidades de cada reunión.</p> <p>En general incluirá las fechas de cada reunión, la técnica o el tipo de intervención, los participantes de los barrios, los responsables del equipo de la EPSA para su ejecución y el objetivo de cada herramienta o reunión.</p> <p>El cronograma es el marco inicial y deberá ser ejecutado a lo largo del gestión, además es flexible ya que surgirán cambios en la planificación inicial a lo largo del año.</p>

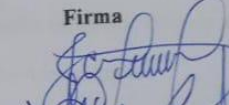
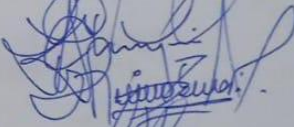
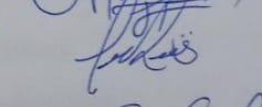
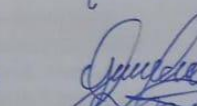
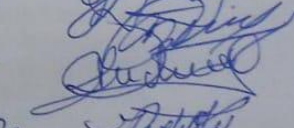
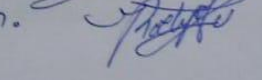
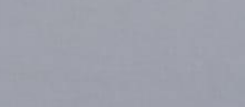

Anexo 9.

ACTA DE VALIDACIÓN DEL PROYECTO

ACTA DE VALIDACION DE LA PROPUESTA DISEÑADA DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL DE MANERA PARTICIPATIVA CON LOS ACTORES INVOLUCRADOS.
DE LA EMPRESA PUBLICA DE SERVICIO DE AGUA POTABLE (EPSA) DEL MUNICIPIO DE COBIJA

En instalaciones del despacho de la EMPRESA PUBLICA DE SERVICIO DE AGUA PORTABLE de la Ciudad de Cobija, se llevó a cabo presentación de LA PROPUESTA DISEÑADA DE LA UNIDAD DE TRABAJO en fecha 3 de junio del 2023, a hora 11 :00 am con la participación activa de presidentes del distrito 1,2 y 3 y funcionarios de la empresa EPSA Cobija, actividad que se efectuó en una jornada provechosa, donde se pudieron dar sugerencias y opiniones respecto a la Propuesta Diseñada.

Para constancia del mismo firmamos al pie del presente documento los participantes:

Nombres y Apellidos	Cedula de Identidad	Firma
Jimmy C. Mercado Mendieta	1767923 Pnd	
Leonardo Javier Churqui Aquino	2603015 LP	
Jorge A. Shimokawa N.	1760967 Pdo	
Tamara Tanwins S.	5715957 Pdo	
Kelin Yajaira Carlo Villalobos	4206061 Pdo	
Map. 27 de mayo Rogelio Ah.	385699LP	
Kely Utao	6727553 LP	
Yanne Rodriguez Vargas	5627930 Bn.	

Anexo 9.

CONCLUSIONES DE LA PLENARIA DEL PROCESO DE VALIDACIÓN DEL PROYECTO

De acuerdo al Objetivo uno y las actividades planificadas, los funcionarios de EPSA y presidentes del distrito 1, 2 y 3 hicieron la observación, de que este punto es de orden administrativo, y que no corresponde por lo que sugieren que se desarrolle de la siguiente manera:

Objetivo General

- Fortalecer la atención de los usuarios en la Empresa Pública del servicio de Agua Potable desde la intervención del T.S.
Observación
Sugerencia
- Implementar la unidad de T.S. en la institución Pública de servicio de Agua Potable en EPSA Cobija.

Objetivo Específicos.

- Contratar los servicios de un Trabajador Social en la Empresa Pública de servicio de Agua Potable en el municipio de Cobija.
Observación
Sugerencia
- Crear la unidad de T.S. en la institución EPSA Cobija para fortalecer la conexión entre al usuario y la Institución.
Observación
- Establecer las funciones del Encargado de la unidad de T.S. en la Empresa Pública de servicio de Agua Potable en el municipio de Cobija.
Sugerencia.
- Establecer el manual funciones de T.S. en la institución EPSA C.
observación
- Promover actitudes de involucramiento y empoderamiento con los representantes de distrito presidentes de barrio y usuarios del servicio de agua potable a través de la participación social.
Sugerencia.
- Promover actitudes de involucramiento con los representantes de distrito presidentes de barrios y usuarios del servicio de agua potable a través de la participación social.
observación
- Gestionar convenios de cooperación institucional.
Sugerencia.
- Gestionar convenios de cooperación institucional EPSA Cobija.