

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



PROYECTO DE GRADO

“Diseño de estrategias para las cobranzas de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022.”

Postulante : René Ismayguer Mamani Alcazar

Tutor : M.Sc E. Jorge Valdez Moussully

**Cobija - Pando - Bolivia
2022**

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por guiarme por el camino correcto de la vida, quien me ilumina en todo mi diario vivir.

A mis padres, por ser un ejemplo a seguir, inculcándome valores y principios que de una u otra forma me ha servido de mucha ayuda en la vida.

A mi tutor M.Sc E. Jorge Valdez, por su ayuda, confianza, paciencia y guía en calidad de profesional, durante todo el proceso de mi trabajo de investigación.

A la Universidad Amazónica de Pando, por haberme brindado la oportunidad de profesionalizarme.

A mis docentes de la carrera, que me brindaron sus conocimientos y experiencia en el transcurso de mis estudios académicos.

A todos ellos, muchas gracias...

Dedicatoria

Con amor y cariño el presente va dedicado a mi madre, hermanas y hermano por el constante apoyo y consejo que me han brindado; permitiéndome tener la oportunidad de lograr mis metas anheladas, para mi profesionalización.

A mis amigos, quienes me dieron la motivación para la superación académica.
A todos ellos va mi dedicación y gratitud.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1.1. Antecedentes	2
2. Identificación del problema	4
3. Planteamiento del problema	4
4. Formulación del problema	5
5. Alcance y delimitación	5
5.1. Alcance	5
5.2. Delimitación	5
6. Justificación	5
6.1. Justificación teórica	6
6.2. Justificación práctica	6
6.3. Justificación metodológica	6
7. Objetivos	6
7.1. Objetivo general	6
7.2. Objetivos específicos	6
CAPITULO II	7
2.1. Marco teórico	7
2.2. Definición de Mora	7
2.3. Definición de Morosidad	8
2.4. Definición de deudor	8
2.5. Tipos de deudor	9
2.6. Concepto Estratégico de Cobranza	9
2.6.1. Importancia de la Cobranza	9
2.6.2. Sistema de Cobranza	10
2.6.3. Políticas de Cobranza	10
2.6.4. Normativa de cobranza	10
2.6.5. Procedimientos de cobranza.	10
2.7. Marco Histórico Referencial	11
2.7.1. Accesibilidad al agua en Bolivia	11
2.7.2. El déficit de agua en Bolivia	12

2.7.3.	EPSAS en Bolivia	12
2.7.4.	Calidad de servicio	13
2.7.5.	Plan Nacional de Saneamiento y nueva política financiera para el sector	14
2.7.6.	El gobierno de Evo Morales	15
2.7.7.	Responsabilidad para agua y saneamiento	15
2.7.8.	Políticas	15
2.7.9.	La cobertura universal de agua y saneamiento a nivel departamental	17
2.8.	Marco Legal	22
2.8.1.	Constitución Política del Estado	22
2.8.2.	Ley N° 2066 de 11-04-2000 Ley de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.	22
2.8.3.	Ley N° 2341 de 23 -04-2002 Ley de Procedimiento Administrativo y su Reglamento.	23
2.8.4.	D.S. N° 214 de 23 de julio de 2009 Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.	24
2.8.5.	Ley N° 453 de 04-12- 2013 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.	24
2.8.6.	D.S. N° 071 de 09-04-2014 Crea las Autoridades de Fiscalización y Control Social en los Sectores Regulados.	27
2.8.7.	D.S. N° 2130 de 24-09-2014 Reglamento a la Ley N° 453.	27
2.9.	Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)	27
2.10.	Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA)	28
2.11.	Ministerio de Salud (MS)	30
2.12.	Gobiernos Autónomos Departamentales (GAD), Gobiernos Autónomos Municipales (GAM) y Autoridades Indígenas	31
2.12.1.	Ley 2066 de 1999, Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	32
CAPITULO III		35
3.1.	Metodología	35
3.2.	Enfoque	35
3.3.	Métodos	35
3.3.1.	Método deductivo	35
3.3.2.	Método analítico	35
3.4.	Técnicas	35
CAPITULO IV		39

4.1.	Desarrollo del trabajo	39
4.2.	Propuesta del trabajo	58
4.2.1.	Aplicación de la normativa vigente	58
4.2.2.	Normativa Nacional	60
4.3.	Normativa de cobranza	65
4.3.1.	Registro contable de la mora de la empresa, gestión 2018	66
4.3.2.	Registro contables de la mora de la empresa, gestión 2019	67
4.3.3.	Registro contables de la mora de la empresa, gestión 2020	68
CAPITULO V		69
5.1.	Presupuesto y Cronograma	69
5.1.1.	Presupuesto del proyecto de investigación	69
5.1.2.	Cronograma de actividades	69
CAPITULO VI		70
6.1.	Conclusiones y recomendaciones	70
6.1.1.	Conclusiones	70
6.1.2.	Recomendaciones	71
Bibliografía		72
Anexos		75

Índice de tablas

Tabla 1 Acceso al agua potable	13
Tabla 2 Disponibilidad de Servicios en la Vivienda y Cobertura de Servicios Básicos, Según Departamento y Municipio, Censo 2012	19
Tabla 3 Indicadores de población, según Departamento y Municipio, Censo 2012	20
Tabla 4 Metas departamentales de agua: ODM, PSD-SB y Metas de la Agenda 2025	21
Tabla 5	63
Tabla 6 Registro contables de la mora de la empresa EMAPO, gestión 2018	66
Tabla 7 Registro contables de la mora de la empresa EMAPO, gestión 2019	67
Tabla 8 Registro contables de la mora de la empresa EMAPO, gestión 2020	68
Tabla 9 Presupuesto del trabajo investigación	69
Tabla 10 Cronograma de actividades	69

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Variación del índice general de servicios básicos, 2019 – 2021 (en porcentajes). Tomado de Instituto Nacional de Estadística (2012)	16
<i>Figura 2.</i> ¿Usted tiene facturas adeudadas por el servicio de agua potable?	39
<i>Figura 3.</i> ¿Cuántos meses tiene usted adeudado, sus facturas por el servicio de agua potable?	39
<i>Figura 4.</i> ¿A cuánto asciende el monto en dinero de las facturas adeudadas por el servicio de agua potable?	40
<i>Figura 5.</i> ¿Cuál ha sido el factor que le impidió no tener sus facturas al día por el servicio de agua potable?	41
<i>Figura 6.</i> ¿Accedería usted a una estrategia de un plan de pago para a nivelarse con sus facturas adeudadas con un monto mayor a Bs.- 150 por el servicio de agua potable?	41
<i>Figura 7.</i> ¿Según al plan de pago en cuántas cuotas accedería usted a pagar por sus facturas adeudadas por el servicio de agua potable?	42
<i>Figura 8.</i> ¿Qué acción cree usted que debería hacer EMAPO para evitar el incremento de las facturas adeudadas?	43
<i>Figura 9.</i> ¿Usted economiza el uso diario del agua potable en su vivienda?	43
<i>Figura 10.</i> ¿Usted cuida de no tener alguna fuga del agua potable en toda su instalación de su vivienda?	44
<i>Figura 11:</i> ¿Usted cree que el cobro por el servicio de agua potable es elevado?	44
<i>Figura 12:</i> Está usted de acuerdo para que EMAPO elabore una tarifa para que el sistema de agua potable sea sostenible	45
<i>Figura 13:</i> ¿Usted tiene facturas adeudadas por el servicio de agua potable?	46
<i>Figura 14:</i> ¿Usted tiene facturas adeudadas por el servicio de agua potable?	46
<i>Figura 15:</i> ¿A cuánto asciende el monto en dinero de las facturas adeudadas por el servicio de agua potable?	47
<i>Figura 16</i> ¿Cuál ha sido el factor que le impidió no tener sus facturas al día por el servicio de agua potable?	47
<i>Figura 17:</i> ¿Accedería usted a una estrategia de un plan de pago para a nivelarse con sus facturas adeudadas con un monto mayor a Bs.- 150 por el servicio de agua potable?	48
<i>Figura 18:</i> ¿Según al plan de pago en cuántas cuotas accedería usted a pagar por sus facturas adeudadas por el servicio de agua potable?	48
<i>Figura 19:</i> ¿Qué acción cree usted que debería hacer EMAPO para evitar el incremento de las facturas adeudadas?	49
<i>Figura 20:</i> ¿Usted economiza el uso diario del agua potable en su vivienda?	50
<i>Figura 21:</i> ¿Usted cuida de no tener alguna fuga del agua potable en toda su instalación de su vivienda?	50
<i>Figura 22:</i> ¿Usted cree que el cobro por el servicio de agua potable es elevado?	51
<i>Figura 23:</i> Está usted de acuerdo para que EMAPO elabore una tarifa para que el sistema de agua potable sea sostenible.	51
<i>Figura 24.</i> ¿Cuál es la zona en la que vive?	52
<i>Figura 27.</i> ¿Usted tiene facturas adeudadas por el servicio de agua potable?	53
<i>Figura 26.</i> ¿Cuántos meses tiene usted adeudado, sus facturas por el servicio de agua potable?	53
<i>Figura 29.</i> ¿A cuánto asciende el monto en dinero de las facturas adeudadas por el servicio de agua potable?	54

<i>Figura 30. ¿Cuál ha sido el factor que le impidió no tener sus facturas al día por el servicio de agua potable?</i>	54
<i>Figura 31. ¿Accedería usted a una estrategia de un plan de pago para a nivelarse con sus facturas adeudadas con un monto mayor a Bs.- 150 por el servicio de agua potable? Fuente: elaboración propia</i>	55
<i>Figura 32. ¿Según al plan de pago en cuántas cuotas accedería usted a pagar por sus facturas adeudadas por el servicio de agua potable? Fuente: elaboración propia</i>	55
<i>Figura 33. ¿Qué acción cree usted que debería hacer EMAPO para evitar el incremento de las facturas adeudadas?</i>	56
<i>Figura 34. ¿Usted economiza el uso diario del agua potable en su vivienda?</i>	56
<i>Figura 35. ¿Usted cuida de no tener alguna fuga del agua potable en toda su instalación de su vivienda?</i>	57
<i>Figura 36. ¿Usted cree que el cobro por el servicio de agua potable es elevado?</i>	57
<i>Figura 37. Está usted de acuerdo para que EMAPO elabore una tarifa para que el sistema de agua potable sea sostenible.</i>	58
<i>Figura 38. Registros de clientes de la Empresa EMAPO</i>	78
<i>Figura 39. Registros de la morosidad en la Empresa EMAPO</i>	78
<i>Figura 40. Entrevista con los responsables de la Empresa EMAPO</i>	78

Resumen

La presente investigación, tiene como objeto de estudio las estrategias de cobranzas. El origen de la problemática surge con un alto índice de morosidad en los usuarios del Municipio de Porvenir y Villa Rojas, por concepto de consumo del servicio de agua potable. El objetivo de la investigación es diseñar estrategias para las cobranzas de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas. El tipo de investigación es descriptiva y el enfoque metodológico cuantitativo y cualitativo, así mismo se empleó la técnica de encuesta, con un marco muestral de 299 encuestados de la totalidad de la población de estudio, y que está conformada por las personas con relación de dependencia morosa con la Empresa EMAPO; se aplica el cuestionario como instrumento de recolección de datos estructurado. Las conclusiones del trabajo arrojan un diseño de estrategias diferenciados para las cobranzas de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO) en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022, en la cual se explica claramente cada uno de los procedimientos que se utilizaran para realizar el tipo de cobro a cada uno de los usuarios que gozan de este servicio.

Palabras clave: Cobranzas, mora, servicio de agua potable.

Abstract

The present investigation, the object of study is the collection strategies. The origin of the problem arises with a high delinquency rate in the users of the Municipality of Porvenir and Villa Rojas, due to the consumption of the drinking water service. The objective of the research is to design collection strategies for the Drinking Water Services Company (EMAPO), in the towns of Porvenir and Villa Rojas. The type of research is descriptive and the methodological approach is quantitative and qualitative, likewise the survey technique was used, with a sample frame of 299 respondents from the entire study population, and which is made up of people with a dependency relationship. delinquent with the EMAPO Company; the questionnaire is applied as a structured data collection instrument. The conclusions of the work show a design of differentiated strategies for the collections of the Potable Water Services Company (EMAPO) in the towns of Porvenir and Villa Rojas, 2022.

Keywords: Collections, default, drinking water service.

INTRODUCCIÓN

EMAPO Porvenir y Villa Rojas, es una institución del Estado de índole local, la cual, está se rige a las normas de derecho particular o personería jurídica dedicada a la prestación de servicios de saneamiento básico y agua; asimismo es parte de la actividad empresarial del estado bajo la propiedad del municipio.

Actualmente, la institución posee problemas de morosidad de pagos de servicios debido a los problemas económicos que existen en Porvenir y Villa Rojas, como ser el desempleo, donde se evidencia muy claramente un bajo nivel de recaudación de los mismos. Por lo que surge el interés de plantear y responder a la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera el diseñar estrategias para las cobranzas mejorará el nivel de ingresos de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022?

Para el alcance de dicho objetivo se pretende el diseño estrategias para las cobranzas de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022. Se empleó la metodología de trabajo descriptiva, y las técnicas de investigación documental y encuestas a la población de estudio mediante cuestionario y ficha de trabajo.

El trabajo se desglosa en los siguientes apartados: Capítulo I. Antecedentes de la investigación, Capítulo II. Marco teórico. Capítulo III. Metodología de la investigación. Capítulo IV. Desarrollo del trabajo. Capítulo V. Presupuesto y cronograma de actividades. Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones.

La investigación concluye con estudio sobre la falta de pago en la población de Porvenir y Villa Rojas y aplicar estrategias, con el objetivo de reducir la morosidad del Servicio de Agua Potable del Municipio de Porvenir y Villa Rojas, 2022.

.

CAPÍTULO I

1.1. Antecedentes

Como antecedentes se ha tomado algunas investigaciones, para el acercamiento en el estudio de la presente investigación, es así que se tiene las siguientes investigaciones.

En uno de los artículos detectados, compara las políticas de mejoramiento de pagos implementadas por dos organizaciones que brindan servicios de agua potable y saneamiento en respuesta a los atrasos en el pago de los servicios. La investigación muestra que las diferentes políticas para hacer frente a los pagos atrasados están relacionadas con el contexto institucional de cada ciudad. Más importante aún, los altos atrasos están asociados con arreglos institucionales inadecuados, que son apoyados y promovidos por varios actores sociales, incluidas las agencias proveedoras, los políticos locales y los usuarios (Benítez y Saphores 2009).

En otro trabajo investigativo, se han identificado incidentes de mora en los resultados durante el año 2016 para la Empresa de Saneamiento Básico de Puno; como empresa dedicada a la prestación de servicios de agua potable y tratamiento de aguas residuales; utilizando métodos descriptivos, analíticos, comparativos y métodos deductivos, y también adoptado métodos como el análisis de la literatura y métodos de encuesta, por lo que se pueden extraer los siguientes resultados: De la encuesta formulada con 5 preguntas, se tomó una muestra de 89 usuarios morosos de EMSAPUNO S.A. para responder la primera pregunta. ¿Sabes en cuántos días se pagará tu recibo de agua potable? 65,17% de los usuarios si tienen conocimiento, p. n° 2 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en el pago de los servicios de agua potable? El 46,07% dijo que el recibo no entregado en su domicilio es un factor más relevante, p. n° 3 ¿Cree que un centro de cobro autorizado es suficiente para pagar los recibos de facturas? El 70,79% de la mayoría de los usuarios opina que no son suficientes, ej. n° 4 ¿Sabes cuánto te costará volver a conectar el servicio? El 64,04% consideró que si supiera el monto cobrado por la reconexión, Pág. n° 5 ¿Está de acuerdo con la tarifa del servicio de reconexión? El 82,02% no está de acuerdo con la tasa impositiva aplicable. Para medir la rentabilidad se utiliza la razón de utilidades y el resultado es que se mide contra las ventas netas lo que nos da un resultado negativo del 15%, se concluye que la empresa no controla adecuadamente sus gastos generales, así como también su utilidad de operación (Esteba 2018).

A nivel nacional, (SEMAPA) ha sido identificado como el servicio de agua potable y alcantarillado para el municipio de Cochabamba. La meta es enfocarse en establecer una tarifa sustentable que permita cubrir el 100% de los gastos operativos con el uso de agua y aguas residuales como un cargo mínimo. SEMAPA ha mantenido una tarifa tendencial de 2,8 Bs. por metro cúbico durante los últimos 5 años, la cual no cubre el 100% del mantenimiento. En este sentido, el estudio analiza para que se puedan implementar reformas tarifarias con el objetivo de incrementar la recaudación del concepto de cobro a la población por los servicios.

Los cambios propuestos no están encaminados a transformar a la empresa en una sustentable, en ese sentido, este estudio plantea la interrogante: ¿Qué criterios económicos debe considerar la SEMAPA en la ciudad de Cochabamba para desarrollar una estructura tarifaria basada en la clasificación del usuario que le permita seguir operando económicamente? Actualmente, los servicios de agua potable y tratamiento de aguas servidas en Cochabamba son prestados por SEMAPA, que también cobra por usuario (Baspineiro 2006).

A nivel local, en el Departamento de Pando, la Empresa EMAPO Porvenir y Villa Rojas, se constituyen en una institución del estado, con sucursales locales que se rigen, con base en las normativas vigentes, tienen personería jurídica dedicada y prestan servicios de saneamiento básico y agua; asimismo forman parte de la actividad empresarial del estado, bajo la administración del municipio. Hoy en día la empresa, está siendo afectada por la morosidad recurrente de los usuarios de agua potable en este municipio. La investigación pretende amortiguar las deudas de los usuarios, mediante estrategias de cobranzas efectivas, que permitan recaudar los fondos para cubrir costos de operación e inversión de la empresa.

2. Identificación del problema

En la identificación del problema se ha detectado un aumento en las deudas de las gestiones 2018, 2019 y 2020, en el servicio de agua potable, y que a la fecha no se cuenta con registro de usuarios morosos en el consumo de este servicio, esto hace que la empresa no tenga información veraz en cuanto a la falta de pago de este servicio en la Empresa.

3. Planteamiento del problema

En el planteamiento del problema se identifica como objeto de estudio las estrategias de cobranzas, y estas están definidas como un proceso administrativo teniendo por objeto recuperar el importe de consumo vencidas de las cuales dependen los ingresos de la institución.

En el presente caso se muestra que existe un alto índice de morosidad en los usuarios de las Localidades de Porvenir y Villa Rojas, por concepto de consumo del servicio de agua potable. Entre posibles causas se detectan la falta de empleo y la renuencia de algunos usuarios al momento de la cancelación de sus deudas con la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022.

Como consecuencia se identificó que el Gobierno Autónomo Municipal de Porvenir asumió los costos operativos de la Empresa de servicios de agua potable, por el bajo ingreso que tiene el mismo, afectando al Programa Operativo Anual y los gastos e inversiones previstas por el Municipio.

La empresa EMAPO, de la localidad de Porvenir y Villa Rojas, busca solucionar los problemas de falta de pagos al servicio de agua potable, a través de estrategias de cobranzas como herramienta que permite a la empresa recuperar los recursos económicos, por la dotación de servicio de agua potable y mejorar la rentabilidad, como consecuencia del servicio prestado; esto a la vez permite reducir costos para mejorar los servicios que han sido cancelados por los usuarios.

Por lo anterior mente descrito, la investigación requiere de estrategias para las cobranzas de las deudas de EMAPO de las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022.

4. Formulación del problema

¿De qué manera el diseñar estrategias para las cobranzas mejorará el nivel de ingresos de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022?

5. Alcance y delimitación

5.1. Alcance

Solucionar el problema de la Empresa de Agua Potable en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, realizando una estrategia de cobranza de acuerdo a la normativa vigente.

El alcance de la idea de este proyecto, estará enmarcado netamente en diseñar una estrategia de cobro a los deudores a la empresa de agua potable de las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022 y lograr los objetivos institucionales trazados.

5.2. Delimitación

Esta investigación se delimita a la temática de establecer una incidencia de los deudores de las gestiones 2018, 2019 y 2020 a la empresa de Agua Potable en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, así mismo proporcionará a la administración una herramienta útil en la ejecución de sus actividades y las cobranzas a los deudores de la empresa.

6. Justificación

Con este proyecto de investigación se espera aportar a la empresa con la reducción de la incidencia de los deudores de las gestiones 2018, 2019 y 2020 de facturación de agua potable en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, con información suficiente que responda a una realidad existente, que podrá ser analizada, para el establecimiento de nuevas estrategias y políticas, fundamentales para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, y mantener los procesos eficientes y eficaces de la institución.

Teniendo en cuenta la formación de la Universidad Amazónica de Pando y como estudiante de la Carrera de Contaduría Pública, se decide realizar un diseño de estrategias para las cobranzas de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EPSA), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022, con el aval de los directivos de esta empresa.

6.1. Justificación teórica

Este trabajo de investigación genera nuevos aportes teóricos en el área de la gestión y organización, en la disciplina de la administración, dentro del área específica de la gerencia financiera, donde se describen los elementos de estrategias y operaciones de las cobranzas dentro de la organización.

6.2. Justificación práctica

El trabajo de investigación se encuentra en el ámbito académico, y contribuye a describir y analizar la incidencia de los deudores de las gestiones 2018, 2019 y 2020 en la Empresa de Agua Potable en las Localidades de Porvenir y Villa Rojas.

6.3. Justificación metodológica

Para esta investigación se utilizarán técnicas de forma sistemática, ordenada y precisa; que permitan la recolección y la generación de nuevos conocimientos para otros investigadores, con la obtención, de resultados confiables.

7. Objetivos

7.1. Objetivo general

Diseñar estrategias para las cobranzas de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022.

7.2. Objetivos específicos

- Realizar un estudio sobre la mora de pagos en usuarios del Servicio de Agua Potable EMAPO en las localidades de Porvenir y Villa Rojas.
- Establecer estrategias de concientización del manejo de agua potable en las localidades de Porvenir y Villa Rojas.
- Elaborar estrategias de cobranzas para la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022.

CAPITULO II

2.1. Marco teórico

Con el presente proyecto de grado, permitirá conocer los principales conceptos sobre la mora o deudores por parte de los usuarios a la empresa que presta este servicio de agua potable en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, como también conocer su información de sus registros contables tanto en sus ingresos y egresos, también se pretende implementar algunas estrategias de cobranza y reducción el número de deudores que perjudica la administración de la EMAPO Porvenir, así también las técnicas y procedimientos para el desarrollo de un sistema de cobranzas.

El marco teórico que fundamenta esta investigación, permitirá conocer sobre los principales conceptos asociados a los sistemas de información, su clasificación y características más generales, también se pretende dar a conocer más a fondo acerca de los mecanismos de cobranza y de ver la falta de pagos al servicio de agua potable en las localidades de Porvenir y Villa Rojas; así también las técnicas y procedimientos para el desarrollo de un sistema de cobranzas.

2.2. Definición de Mora

Es el atraso del prestatario en el cumplimiento con el plan de pagos pactado, ya sea de capital o de intereses. Los créditos que no tengan una fecha de vencimiento, se considerarán en mora desde su origen.

Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

Ahora bien, si el retraso en el cumplimiento del deudor se debe a la concurrencia de una acción u omisión del acreedor que impide que el deudor pueda cumplir a su debido tiempo, se dice que existe mora del acreedor y puede tener efectos liberatorios para el deudor de las responsabilidades derivadas de su falta de oportuno cumplimiento.

¿Qué es mora de pago?

El deudor está en mora: Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley o el contrato exijan que el acreedor deba requerir primero al deudor el cumplimiento para constituirlo en mora.

2.3. Definición de Morosidad

La morosidad es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación. De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización.

Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes. Por ello, no podemos decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso.

2.4. Definición de deudor

Un deudor es la persona física o jurídica que debe cumplir con una obligación o con el pago de una deuda que se ha contraído voluntariamente con otra persona, denominada acreedor. El deudor es el sujeto pasivo de una relación jurídica y tiene la obligación de cumplir con el pago de la deuda que se ha contraído.

¿Qué es un deudor?

Un deudor es aquella persona, o una empresa, que le debe dinero o crédito a su acreedor. Las deudas que debe saldar pueden ser causadas por un préstamo, o también provenientes de una entidad financiera como por ejemplo, un banco. En términos legales, al deudor se le llama prestatario.

¿Qué es la cuenta deudores?

El deudor es la persona obligada a cumplir con una obligación o a pagar una cantidad de dinero al acreedor mediante un convenio celebrado entre ellos. Tanto el acreedor como el deudor son los sujetos que intervienen en una obligación jurídica y ambos pueden ser tanto personas físicas como personas morales. El deudor está obligado a realizar el pago al acreedor en una fecha previamente pactada. Si el deudor no cumpliera con lo pactado, es decir, con su obligación, el acreedor puede exigir un activo real al deudor como compensación. Por ejemplo, una casa o un terreno.

Así mismo, en el caso de que no existiera ningún documento que justifique la deuda, esta es ejecutable igualmente pero legalmente la obligación no existe. Por tanto, el acreedor no podrá realizar ningún tipo de acción legal contra el moroso (deudor).

2.5. Tipos de deudor

Al igual que ocurre con la figura del acreedor, existen muchos tipos de deudores. Sin embargo, a efectos prácticos, puesto que recogemos en este enlace los tipos de deuda (y por ende de deudores) vamos a distinguir a los deudores en tres tipos:

- Fortuito o por fuerza mayor: El deudor fortuito por fuerza mayor es aquel que por hechos imprevisibles e inevitables no puede pagar a su acreedor. En estos casos, podría quedar sin responsabilidad ante el acreedor.
- Mala gestión: Por desconocimiento o incompetencia, resultan incapaces de pagar sus deudas al acreedor.
- Negligencia: Realizan actividades fraudulentas o que, sabiendo que les perjudicarán, para provocar su propia insolvencia y así no pagar al acreedor.
- Voluntad propia: Hace referencia a aquellos deudores que deciden, por voluntad propia y a pesar de que disponen de medios suficientes, no pagar su deuda.

2.6. Concepto Estratégico de Cobranza

La estrategia de cobranzas “es elemental para el éxito de cualquier empresa que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de inversión” (Zeña, 2015, p. 34).

2.6.1. Importancia de la Cobranza

La importancia de la cobranza reviste “gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes” (Zeña, 2015, p. 34).

2.6.2. Sistema de Cobranza

EL sistema de cobranzas se “define como el proceso administrativo teniendo por objeto recuperar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por lo tanto, permite a las empresas ser más eficaz en cuanto su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas” (Zeña, 2015, p. 34).

2.6.3. Políticas de Cobranza

La política de cobranza se “representan las técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha de vencimiento” (Zeña, 2015, p. 34).

2.6.4. Normativa de cobranza

Las normativas de cobranzas son “las normas de cobranzas es el cómo, cuándo, cuanto se debe cobrar y que estipulaciones han de preestablecerse de manera que el usuario este bien informado de que atenerse, cuáles son los compromisos y cometidos al comprar el producto” (Zeña, 2015, p. 35).

2.6.5. Procedimientos de cobranza.

Existen varias técnicas de procedimientos de cobranza, estos son algunos de ellos:

Notificación por Escrito.

Explica que es el envío de cartas en términos formales, dirigidos a los clientes, en donde se les exige el pago de la deuda contraída.

Llamadas Telefónicas.

En su libro da pautas que la institución puede llamar y exigir el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede dar la prórroga.

Visitas Personales.

Nos dice que esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales (Zeña, 2015, p. 35).

2.7. Marco Histórico Referencial

2.7.1. Accesibilidad al agua en Bolivia

Para la cobertura de agua se toma como datos oficiales comparativos los datos del Censo Nacional de Población y Vivienda. El año 2012 Bolivia ha sobrepasado la meta ODM 7C fijada para el 2015 relativa al agua, una vez que la cobertura de población con fuentes mejoradas de agua (cañería de red, pileta y pozo o noria con bomba) alcanzó el 84.70% dicho año.

Sin embargo, el 15.30% de la población todavía no tiene acceso a una fuente mejorada de agua. El 2012, el 68% de los hogares contaba con acceso a servicios de agua mediante cañería de red, un 9% mediante piletas públicas y un 4% con un pozo o noria con bomba.

El 19% de los hogares no tenía acceso a una fuente mejorada de agua y accedía a agua de ríos, vertientes y/o acequias (9%); de pozos o norias sin bomba (7%); mediante carro repartidor (3%) o de un lago, laguna o curiche (1%).

En el periodo 1999-2012 los datos permiten mostrar, el crecimiento anual promedio de la cobertura a fuentes mejoradas de agua a nivel nacional en el área urbana la cobertura alcanzó al 90.2% y en el área rural ascendió al 61.2%,

Los esfuerzos realizados para otorgar acceso al agua en Bolivia en dos décadas, y dotar progresivamente de agua mediante fuentes mejoradas a la población (en 2012 80.8% de cobertura), no quedan debidamente reflejados en los incrementos interanuales relativos de cobertura. Los porcentajes de cobertura y los aumentos interanuales invisibilizan los retos que el crecimiento poblacional impone, a contracorriente del avance hacia los ODM y la cobertura universal. Los porcentajes constituyen una buena medida para ilustrar la dimensión relativa y comparativa de los avances entre localidades, regiones y países, pero no para visibilizar la cantidad de población absoluta que accede a servicios de agua, lo que ilustraría la dimensión real de los esfuerzos que el país realiza en materia de dotación de agua y saneamiento.

En tanto que el DHAS ha reposicionado a las personas como lo más importante en el acceso universal a los servicios de agua, los datos con los que se mide los logros deben corresponder a los esfuerzos realizados, y la focalización debe centrarse en los sectores poblacionales más necesitados. Dichos datos, deben, por tanto, poder reflejar no únicamente el tipo de acceso, sino

a qué nivel de servicio de agua acceden las personas, así como quiénes son y dónde están las personas con necesidades más urgentes (Ministerio de Medio Ambiente y Agua, 2017).

2.7.2. El déficit de agua en Bolivia

Pese a los avances relevantes en el abastecimiento de agua, todavía existe un déficit en la dotación de este servicio en Bolivia, ya que 19.20% de la población no tiene acceso a fuentes mejoradas de agua, lo que equivale a 1.925.233 personas. El déficit de agua afecta a 13.1% de la población urbana (860.092 personas) y a 37.7% de la población rural (1.223.571 personas). Considerando que la población rural en Bolivia es dispersa, lograr la universalidad en la accesibilidad a agua en las áreas rurales se constituye en un verdadero desafío para el sector (Cortez, 2017).

2.7.3. EPSAS en Bolivia

La Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento (EPSAS), surgió en cumplimiento al Decreto N°28985, mediante el cual el gobierno de Bolivia determinó los procedimientos para la transferencia de las acciones de AISA a favor del Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR), procedimiento que se ejecutó para viabilizar.

La cobertura de agua potable y saneamiento en Bolivia aumentó considerablemente desde 1990 con altas inversiones en el sector. Sin embargo, las coberturas siguen siendo las más bajas del continente y la calidad de servicio se encuentra en una de las más bajas. La inestabilidad política e institucional ha contribuido a la debilitación de las instituciones del sector a nivel nacional y de muchas instituciones locales. Dos concesiones a empresas privadas extranjeras en dos de las tres ciudades más grandes: Cochabamba y La Paz - fallaron en 2000 y 2006 respectivamente. La segunda ciudad del país, Santa Cruz de la Sierra, gestiona su sistema de saneamiento a través de una cooperativa, con éxito relativo a los sistemas urbanos de las dos otras grandes ciudades del país.

El país tiene 327 municipios y 14 Empresas Prestadores de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (EPSA).

Las EPSAs forman la Asociación Nacional de Empresas de Servicios de Agua Potable y de Alcantarillado (ANESAPA), fundada en 1982. A nivel rural son las Juntas o Comités de Agua los entes encargados de administrar y mantener los sistemas (EPSAS, 2022).

Las estimaciones para el acceso al agua potable varían dependiendo en las fuentes de información. Según la Naciones Unidas eran así en 2010:

Tabla 1
Acceso al agua potable

		Urbano (67% de la población)	Rural (33% de la población)	Total
Agua	Definición amplia	78%	71%	75%
	Conexiones domiciliarias	95%	51%	73%
Saneamiento	Definición amplia	35%	10%	23%
	Alcantarillado	98%	98%	98%

Nota: Programa de Monitoreo Conjunto de Agua Potable y Saneamiento de la OMS/UNICEF

Las coberturas más bajas se encuentran en los departamentos de Pando, Potosí, Oruro.

Según el gobierno boliviano la cobertura de agua potable era más baja: 75% en 2010. La cobertura de saneamiento era mucho más alta comparado a la estimación de las Naciones Unidas: 50% en 2010.

2.7.4. Calidad de servicio

La calidad de servicios esta baja en la mayoría de los sistemas de agua y saneamiento del país. Según la OMS en el año 2000 solamente el 26% de sistemas urbanos contaban con desinfección y solamente el 25% de las aguas negras eran tratadas. Según un estudio de la GIZ alemana en 2011 solo 30% de las aguas negras colectadas estaban sujetos a tratamiento, y 70% de estos 30% no estaban tratados adecuadamente porque las plantas de tratamiento de aguas negras no funcionaban bien.

En las tres últimas décadas el marco institucional del sector ha revelado su fragilidad por cuanto ha sufrido reiteradas reestructuraciones como producto de los cambios de Gobierno y por consiguiente, de concepciones para afrontar la problemática del país. En este contexto, resulta muy difícil diseñar y ejecutar políticas continuas, coherentes y sostenidas para el mediano y largo plazo.

Durante el segundo gobierno de Hugo Banzer (1997-2001) se reformó el marco institucional del sector con la Ley 2029 de 1999 que estableció el marco legal para la participación del sector privado y formalizó la existencia de un ente regulador, la SISAB.

En este período se daban en concesión al sector privado los sistemas de agua y saneamiento de La Paz/El Alto a la empresa Aguas de Illimani S.A. (AISA), subsidiaria de la empresa francesa SUEZ (la entonces Lyonnaise des Eaux) en 1997, y el sistema de Cochabamba a Aguas de Tunari, subsidiaria de las empresas multinacionales Biwater y Bechtel, en 1999.

Después se produjeron dos levantamientos populares contra la privatización del agua, el primero en Cochabamba en abril de 2000 y el segundo en El Alto, en enero de 2005, resultando en la terminación de las dos concesiones. En el caso ulterior, AISA fue reemplazado por la Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento (EPSAS), que fue criticada por interrupciones de abastecimiento, errores de facturación, subidas de tarifas y falta de preparación para situaciones de desastre o emergencia. Representantes de la dirigencia vecinal de El Alto anunciaron la creación de un proveedor nuevo e independiente sólo para su ciudad.

Fuera de estas dos grandes ciudades, las EPSA y Juntas encargadas del servicio a la mayoría de la población del país quedaban públicas y comunitarias. El gobierno definió en 2001 un Plan Nacional de Saneamiento Básico 2001-2010 para aumentar el acceso a agua y saneamiento, mejorar la calidad del servicio y promover la sostenibilidad de los servicios.

En 2001 se cambió una importante norma técnica en el sector, la Norma Boliviana NB 688 para el diseño y construcción de alcantarillado sanitario. La norma revisada permite la instalación de sistemas de alcantarillado sanitario más eficiente y de menor costo, y por lo tanto se ayudará a aumentar la cobertura de saneamiento con fondos escasos.

2.7.5. Plan Nacional de Saneamiento y nueva política financiera para el sector

En el mismo año, en 2001, el gobierno aprobó el Plan Nacional de Saneamiento Básico 2001-2010, que tiene como objetivo mejorar la cobertura y calidad del agua potable y saneamiento y promover su uso eficiente.

En 2004, el gobierno de Carlos Mesa adoptó una nueva política fiscal para la industria, recibiendo un importante apoyo presupuestario de la Unión Europea (51,5 millones de euros).

También en 2004, la cooperativa SAGUAPAC de Santa Cruz obtuvo el certificado de calidad internacional ISO 9001 por parte del organismo certificador alemán TÜV Rheinland.

2.7.6. El gobierno de Evo Morales

En 2006 el MAS ganó las elecciones y Evo Morales fue electo Presidente de la República. "El agua no puede ser un negocio privado porque (si se convierte en una mercancía) se violarían los derechos humanos. El recurso hídrico debe ser un servicio público", enfatizó el Presidente.- Elegir a Evo Morales El nuevo Presidente creó un ministerio de agua y nombró a su primer ministro como líder de las protestas de El Alto contra Aguas de Ilumani. Designó a Luis Sánchez Gómez Cuquerella, activista contra la privatización de Cochabamba, como viceministro de Servicios Básicos.

El gobierno de Evo Morales, estudia una nueva ley de servicios de agua potable y alcantarillado, denominada "Agua para la Vida". Tal como lo anunció el viceministro René Orellana, este nuevo marco legal eliminará el SISAB y lo reemplazará por un regulador descentralizado. Eliminar tarifas regulatorias y figuras estatutarias para concesiones, introducir tarifas eléctricas en EPSA para el suministro de agua, profundizar los derechos de registro y licencia.

2.7.7. Responsabilidad para agua y saneamiento

El marco institucional del sector se define en la Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado No 2029 de 1999, revisada en 2000 en la Ley 2066. Como se menciona más arriba (desarrollos recientes) el gobierno de Evo Morales contempla una nueva ley de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, denominada "Agua para la Vida".

2.7.8. Políticas

La responsabilidad para el sector de agua y saneamiento cae en el Ministerio de Medio Ambiente y Agua con tres Viceministerios:

- el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico,
- el Viceministerio para el Medio Ambiente y el Cambio Climático,
- el Viceministerio para recursos hídricos y el riego.

Los Ministros cambian frecuentemente, en algunos casos manteniéndose en la oficina por menos de un año. La estructura ministerial esta también sujeto a cambios frecuentes. Por ejemplo, en 2006 se creó un Ministerio de Agua con tres Vice-Ministerios:

- Viceministerio de Servicios Básicos

- Viceministerio de Cuencas y Recursos Hídricos
- Viceministerio de Riego

Anteriormente estas atribuciones eran de la responsabilidad de tres Ministerios:

- Agua potable y saneamiento estaba bajo la responsabilidad del Vice-Ministerio de Saneamiento Básico (VSB) del Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos.
- El riego estaba a cargo del Ministerio de Asuntos Campesinos.
- La gestión del medio ambiente estaba bajo la responsabilidad del Ministerio de Medio Ambiente.

En el Ministerio hay una Unidad Ejecutora (EMAGUA), creada en 2009 con la responsabilidad para la ejecución de todas las inversiones en los sectores al cargo del Ministerio.

Existe un Plan Sectorial de Desarrollo de Saneamiento Básico (PSD-SB), actualizado en 2011 hasta 2015. El Plan enfatiza el derecho humano al agua y la participación social.

Se crea el Consejo Interinstitucional del Agua (CONIAG), una "instancia de diálogo, concertación, coordinación y de gestión participativa social, con las organizaciones sociales y económicas".

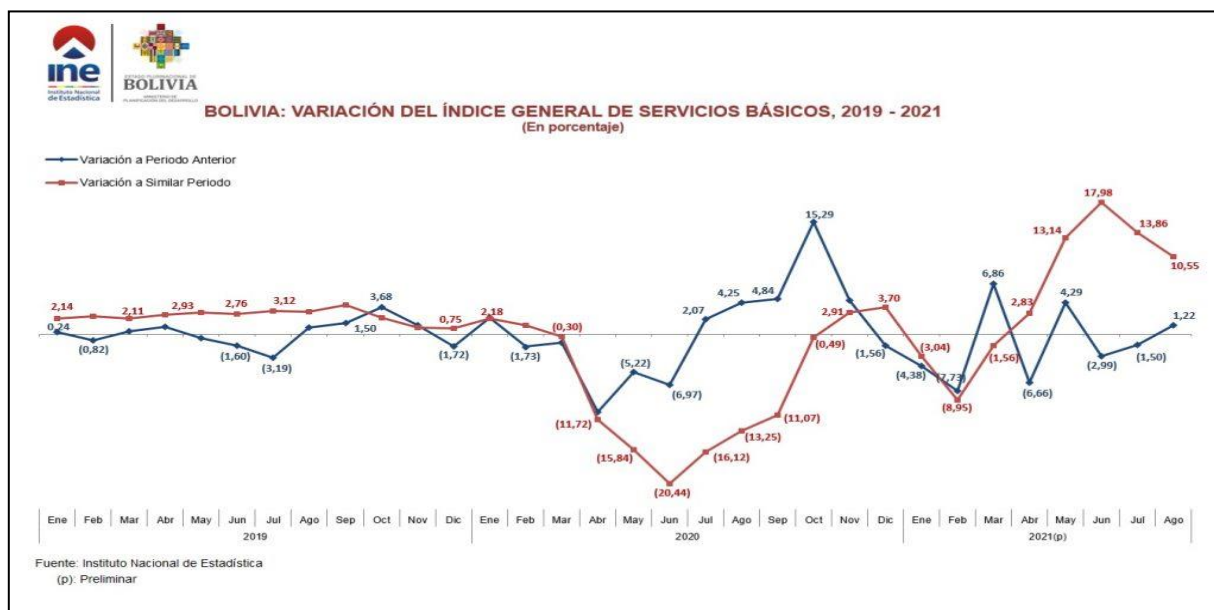


Figura 1. Variación del índice general de servicios básicos, 2019 – 2021 (en porcentajes). Tomado de Instituto Nacional de Estadística (2012)

El Instituto Nacional de Estadística (INE) mediante el presente apartado pone a disposición de los usuarios, estadísticas e indicadores del sector de servicios básicos, cuyo objetivo es medir la evolución mensual del consumo de energía eléctrica, agua potable y consumo de gas, aplicando estrictamente recomendaciones metodológicas de organismos internacionales, lo que permite su comparabilidad a nivel global.

2.7.9. La cobertura universal de agua y saneamiento a nivel departamental

La cobertura universal es un desafío importante también a nivel departamental. Los avances logrados hasta ahora por los departamentos son dispares, siendo natural cuestionarse si será posible que todos ellos logren la cobertura universal de los servicios de agua y de saneamiento básico para el 2025. Una proyección que toma en cuenta: los incrementos promedio de la cobertura de agua y de saneamiento anual intercensal (1992-2001 y 2001-2012); y las proyecciones de población departamental del INE para los años 2015, 2020 y 2025, son consideradas como metas departamentales y comparativas de los ODM, del PSD-SB y de la Agenda 2025.

La cobertura de agua potable en el 2012 a nivel nacional llegó a 80,2%, es decir, que por cada 100 habitantes existen 80 personas que tienen acceso a agua potable y 20 personas que no cuentan con el servicio. En el área urbana aumenta la cantidad de personas que se benefician con el acceso a agua potable, es decir, que por cada 100 habitantes 89 tienen acceso y 11 personas no cuentan con el servicio, mientras que en el área rural 39 personas no cuentan con el servicio de agua potable. La brecha aún es considerable entre el ámbito urbano y rural: 28,2 puntos porcentuales.

En dos décadas de años atrás, la cobertura de acceso a agua potable a nivel nacional se incrementó de 57.5% el 1992 a 80,2% en el 2012, lo que significa que 22 personas por cada 100 habitantes que en 1992 no accedían a agua potable en el 2012 ya acceden.

De acuerdo a información proporcionada por el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, en la gestión 2012 los departamentos que presentaron una mayor cobertura en el acceso a agua potable y que alcanzaron la meta del milenio establecida para Bolivia (78,5%), fueron Santa Cruz (92,7%), Tarija (90,3%), La Paz (82%) y Oruro (78,6%); los departamentos que se encuentran muy próximos a cumplir la meta nacional son Potosí (77,1%) y Chuquisaca (75,3%). En cambio, Cochabamba (68,4%), Beni (52%) y Pando (46,3%) presentan coberturas muy

inferiores a la meta nacional y deberían ser los departamentos en los cuales exista una mayor inversión por parte de los tres niveles del estado (gobierno central, departamental y municipal) con el objetivo principal de poder alcanzar a la meta.

Bolivia: Disponibilidad de Servicios en la Vivienda y Cobertura de Servicios Básicos, Según Departamento y Municipio, Censo 2012

Tabla 2

Disponibilidad de Servicios en la Vivienda y Cobertura de Servicios Básicos, Según Departamento y Municipio, Censo 2012

Departamento y municipio	Viviendas particulares con personas presentes	Servicios básicos					Gas ⁽³⁾
		Agua por Cañería de Red	Energía Eléctrica ⁽¹⁾	Disponibilidad de Baño	Alcantarillado ⁽²⁾	Alcantarillado en viviendas que disponen de baño	
PANDO	25.365	41,1	72,0	84,1	13,3	15,8	55,9
Nicolás Suárez							
Cobija	12.304	68,2	91,7	91,1	26,9	29,5	87,1
Porvenir	1.655	53,4	76,4	92,0	0,9	1,0	63,3
Bolpebra	545	4,6	44,2	69,9	0,2	0,3	20,2
Bella Flor	944	0,7	55,6	71,6	0,5	0,7	42,3
Manuripi							
Puerto Rico	1.382	47,7	66,9	88,1	0,3	0,3	48,6
San Pedro	611	2,5	28,5	62,8	-	-	5,4
Filadelfia	1.427	8,0	54,8	79,4	0,8	1,1	20,5
Madre de Dios							
Puerto Gonzales Moreno	1.026	7,3	63,9	84,7	0,1	0,1	15,2
San Lorenzo	1.342	0,4	57,1	78,7	-	-	12,7
Sena	1.653	0,2	14,0	60,8	0,4	0,6	12,0
Abuna							
Santa Rosa	611	10,5	66,3	75,9	0,8	1,1	23,4
Ingavi	344	27,9	61,0	78,8	0,6	0,7	9,0
Federico Román							
Nueva Esperanza	466	0,6	48,3	68,9	0,2	0,3	17,0
Villa Nueva - Loma Alta	589	3,6	56,4	76,2	0,3	0,4	17,7
Santos Mercado	466	12,0	50,0	78,5	-	-	5,2

Nota: Instituto Nacional de Estadística

Bolivia: Indicadores de población, según Departamento y Municipio, Censo 2012

Tabla 3

Indicadores de población, según Departamento y Municipio, Censo 2012

DEPARTAMENTO Y MUNICIPIO	POBLACIÓN EMPADRONADA 2001			POBLACIÓN EMPADRONADA 2012		
	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres
PANDO	52.525	28.940	23.585	110.436	59.751	50.685
Nicolás Suárez						
Cobija	22.324	11.755	10.569	46.267	23.978	22.289
Porvenir	3.713	2.109	1.604	7.948	4.354	3.594
Bolpebra	1.194	712	482	2.173	1.250	923
Bella Flor	2.305	1.341	964	3.909	2.248	1.661
Manuripi						
Puerto Rico	4.003	2.214	1.789	6.239	3.495	2.744
San Pedro	1.082	615	467	2.991	1.639	1.352
Filadelfia	3.145	1.818	1.327	5.756	3.310	2.446
Madre de Dios						
Puerto Gonzales Moreno	3.810	2.012	1.798	8.160	4.415	3.745
San Lorenzo	3.471	1.889	1.582	7.652	4.121	3.531
Sena	2.240	1.311	929	8.258	4.455	3.803
Abuna						
Santa Rosa	2.097	1.243	854	2.395	1.442	953
Ingavi	899	547	352	1.654	953	701
Federico Román						
Nueva Esperanza	740	465	275	2.068	1.279	789
Villa Nueva - Loma Alta	993	558	435	2.801	1.512	1.289
Santos Mercado	509	351	158	2.165	1.300	865

Nota: Instituto Nacional de Estadística (2012)

Metas departamentales de agua: ODM, PSD-SB y Metas de la Agenda 2025

Tabla 4

Metas departamentales de agua: ODM, PSD-SB y Metas de la Agenda 2025

Departamento	Pob. 2015	Pob. 2020	Pob. 2025	Metas ODM		Metas PSD-SB		Metas Agenda 2025	
				Agua	San	Agua	San	Agua	San
Santa Cruz	3.178.004	3.569.621	3.955.682	84.21%	62.15%	90%	80%	100%	100%
Tarija	584.626	645.868	704.787	79.48%	67.81%	90%	80%	100%	100%
Cochabamba	2.048.788	2.231.546	2.407.744	72.40%	66.61%	90%	80%	100%	100%
La Paz	3.041.263	3.223.916	3.389.250	79.81%	66.43%	90%	80%	100%	100%
Oruro	466.902	479.939	489.633	83.63%	52.77%	90%	80%	100%	100%
Chuquisaca	700.558	749.645	795.407	69.40%	63.76%	90%	80%	100%	100%
Beni	483.126	518.642	550.806	68.56%	57.53%	90%	80%	100%	100%
Pando	95.715	110.801	126.142	61.59%	62.79%	90%	80%	100%	100%
Potosí	811.672	832.802	849.009	70.76%	60.36%	90%	80%	100%	100%
Total	11.410.654	12.362.780	13.268.460						

Nota: Adaptado de INE, CNPV 1992, 2001 y 2012 y proyecciones de población 2015, 2020 y 2025 de CEPAL (ECLAC)

2.8. Marco Legal

2.8.1. Constitución Política del Estado

Artículo 20

- I. Toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.
- II. Es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias. En los casos de electricidad, gas domiciliario y telecomunicaciones se podrá prestar el servicio mediante contratos con la empresa privada. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.
- 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.

Disposición que se encuentra en conexión con los artículos 373, 374 y 375 de la CPE que establece que el agua constituye un derecho fundamental para la vida.

2.8.2. Ley N° 2066 de 11-04-2000 Ley de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

Del Objeto y Alcance de La Ley

Artículo 1° Objeto

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, Licencias y Registros para la prestación de los servicios, los derechos para fijar los Precios, Tarifas, Tasas y Cuotas, así como la determinación de infracciones y sanciones.

Artículo 2° Ámbito De Aplicación

Están sometidas a la presente Ley, en todo el territorio nacional, todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, cualquiera sea su forma de constitución, que presten, sean Usuarios o se vinculen con alguno de los Servicios de Agua Potable y Servicios de Alcantarillado Sanitario.

Artículo 3° Saneamiento Básico

El sector de Saneamiento Básico comprende los Servicios de: agua potable, alcantarillado sanitario, disposición de excretas, residuos sólidos y drenaje pluvial.

2.8.3. Ley N° 2341 de 23 -04-2002 Ley de Procedimiento Administrativo y su Reglamento.

Ley de Procedimiento Administrativo

Título Preliminar

Disposiciones Generales

Artículo 1° (Objeto De La Ley).

La presente Ley tiene por objeto:

- a) Establecer las normas que regulan la actividad administrativa y el procedimiento administrativo del sector público;
- b) Hacer efectivo el ejercicio del derecho de petición ante la Administración Pública;
- c) Regular la impugnación de actuaciones administrativas que afecten derechos subjetivos o intereses legítimos de los administrados; y,
- d) Regular procedimientos especiales.

Artículo 2° (Ámbito de Aplicación).

- I. La Administración Pública ajustará todas sus actuaciones a las disposiciones de la presente Ley. A los efectos de esta Ley, la Administración Pública se encuentra conformada por:

El Poder Ejecutivo, que comprende la administración nacional, las administraciones departamentales, las entidades descentralizadas o desconcentradas y los Sistemas de Regulación SIRESE, SIREFI y SIRENARE; y,

Gobiernos Municipales y Universidades Públicas.

- II. Los Gobiernos Municipales aplicarán las disposiciones contenidas en la presente Ley, en el marco de lo establecido en la Ley de Municipalidades.
- III. Las Universidades Públicas, aplicarán la presente Ley en el marco de la Autonomía Universitaria.
- IV. Las entidades que cumplan función administrativa por delegación estatal adecuarán necesariamente sus procedimientos a la presente Ley.

2.8.4. D.S. N° 214 de 23 de julio de 2009 Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción.

Decreta:

Artículo 1.- (Objeto).

El presente Decreto Supremo tiene por objeto aprobar la Política Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción – PNT, que en Anexo forma parte de ésta disposición normativa, con la finalidad de contar con instrumentos orientados a la prevención, investigación, transparencia, de acceso a la información y sanción de actos de corrupción.

2.8.5. Ley N° 453 de 04-12- 2013 Ley General de los Derechos de las Usuarias y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores.

Capítulo Primero

Disposiciones generales

Artículo 1°.- (Objeto) La presente Ley tiene por objeto regular los derechos y garantías de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.

Artículo 2°.- (Asignación competencial)

En aplicación del Artículo 297, Parágrafo II de la Constitución Política del Estado y el Artículo 72 de la Ley N° 031 de 19 de julio de 2010, Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Báñez”, se asigna al nivel central del Estado, la competencia exclusiva de desarrollar los

derechos, garantías y políticas de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en el ámbito nacional y sectorial, sin perjuicio de la competencia exclusiva del nivel Municipal.

Artículo 3°.- (Alcance y ámbito de aplicación)

Están sujetos a las disposiciones de la presente Ley, los proveedores de productos o servicios, así como las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en sus relaciones de consumo.

Artículo 4°.- (Alcance de políticas)

El nivel central del Estado establecerá las políticas generales y específicas en defensa de derechos de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores, en los siguientes casos:

- Actividades reguladas por normativa del nivel central.
- Actividades de alcance nacional que trasciendan las competencias y jurisdicción de las entidades territoriales autónomas.

Artículo 5°.- (Definiciones)

Para los efectos de la presente Ley se establecen las siguientes definiciones:

1. Usuarías y Usuarios, Consumidoras y Consumidores. Son las personas naturales o jurídicas que adquieran, utilizan o disfrutan productos o servicios, como destinatarios finales.
2. Proveedores. Son las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que desarrollan actividades de producción, fabricación, importación, suministro, distribución, comercialización y otras, de productos o de prestación de servicios en general destinados directamente a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores finales. No se considera proveedores a quienes ejercen una profesión libre.
3. Producto. Es todo bien que se ofrece en el mercado para satisfacer necesidades de uso y consumo final.

4. Servicio. Son aquellas actividades suministradas o provistas al mercado, destinadas a satisfacer necesidades o requerimientos de las usuarias y los usuarios. Se incluyen los servicios básicos establecidos en la Constitución Política del Estado.
5. Autoridad Competente. Es la autoridad administrativa de los distintos niveles del Estado, con atribuciones establecidas mediante norma para ejercer las tareas de supervisión y control de la provisión de productos o el suministro de servicios.
6. Inocuidad. Es la característica sanitaria que asegura que un producto o servicio no causa daño a la salud de las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores.
7. Consumismo. Es la desviación de los hábitos de consumo, orientados a la irracional acumulación, compra o consumo de productos o servicios, que compromete seriamente el equilibrio ecológico y la capacidad de regeneración de la Madre Tierra.
8. Publicidad Engañosa. Es cualquier modalidad de publicidad, información o comunicación total o parcialmente falsa que induzca a error respecto a las características, modo de empleo u otro dato del producto o servicio.
9. Publicidad Abusiva. Es la publicidad o información discriminatoria, que instiga o induce a la violencia o al miedo, aprovechándose de la falta de discernimiento e infringiendo valores ambientales, morales y éticos, que es capaz de inducir a las usuarias y los usuarios, las consumidoras y los consumidores a comportarse de forma perjudicial o peligrosa para su salud o integridad física.
10. Relación de Consumo. Es el vínculo que se establece entre el proveedor, que provee un producto o presta un servicio, y quien lo adquiere, utiliza o consume como destinatario final.

2.8.6. D.S. N° 071 de 09-04-2014 Crea las Autoridades de Fiscalización y Control Social en los Sectores Regulados.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1°.- (Objeto). El presente Decreto Supremo tiene por objeto:

- a) Crear las Autoridades de Fiscalización y Control Social en los sectores de: Transportes y Telecomunicaciones; Agua Potable y Saneamiento Básico; Electricidad; Bosques y Tierra; Pensiones; y Empresas; determinar su estructura organizativa; definir competencias y atribuciones.
- b) Establecer el proceso de extinción de las superintendencias generales y sectoriales, y reglamentar las transferencias de activos, pasivos, recursos humanos, recursos presupuestarios, procesos judiciales y administrativos, derechos y obligaciones.
- c) Regular el proceso de transferencia de las funciones, atribuciones y competencias de la Superintendencia del Servicio Civil al Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- d) Establecer el cambio de denominación de la Superintendencia General de Minas y las Superintendencias Regionales de Minas.

2.8.7. D.S. N° 2130 de 24-09-2014 Reglamento a la Ley N° 453.

Artículo Único. - Se aprueba el Reglamento a la Ley N° 453, de 4 de diciembre del 2013, General de Derechos de las Usuarias y los Usuarios, las Consumidoras y los Consumidores, que en Anexo forma parte integral del presente Decreto Supremo.

2.9. Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS)

El Decreto Supremo No. 71, de 14 de abril del 2009, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua potable y Saneamiento Básico (AAPS) en reemplazo de la SISAB (Superintendencia de Saneamiento Básico). Su diferencia central radica en el propósito de la regulación: mientras la SISAB regula el sector para promover y equilibrar la participación privada y el mercado, la AAPS lo regula para garantizar los derechos de los usuarios y del Estado para intervenir en la economía (art. 1). Esta norma establece:

- Garantizar mediante la regulación el cumplimiento del DHAS, la gestión y manejo de los recursos hídricos, priorizando el derecho de uso para consumo humano y el saneamiento, para la seguridad alimentaria, en equilibrio con el medio ambiente (art. 24c).
- Precautelar la conservación, protección, preservación, restauración, uso sustentable y gestión integral del agua, evitando daños en fuentes y ecosistemas o disminución de caudales para el consumo humano (art. 24e). Garantizar la sostenibilidad ambiental.

2.10. Entidades Prestadoras de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA)

Las EPSA pueden tener diferente naturaleza: Pueden ser entidades municipales, cooperativas, asociaciones civiles, comunidades indígenas originarias y campesinas, organizaciones y sindicatos comités, pequeños sistemas urbanos independientes, juntas vecinales y cualquier otra organización que cuente con una estructura jurídica reconocida por ley.

Cualquiera que sea su forma de constitución, las EPSA tienen determinados derechos y obligaciones. Se destaca a continuación los que guardan relación con el cumplimiento del DHAS.

Derechos de las EPSA, son:

- Cobrar tarifas de acuerdo a lo establecido por ley.
- Cobrar por servicios prestados a los usuarios/as.
- Suspender servicios, por mora, viaje, otros.
- Cobrar multas a los usuarios/as.
- Obtener las servidumbres necesarias para el cumplimiento de sus objetivos.
- Cuando no prospere la servidumbre, podrá solicitar la expropiación de las superficies que requiera.

Obligaciones de las EPSA, son:

- Garantizar la dotación de agua en cantidad y calidad adecuada conforme a la normativa vigente.
- Garantizar la integridad física y la salud de sus habitantes mediante normas de diseño, construcción, buenas prácticas constructivas y de operación de los sistemas de agua potable y alcantarillado.
- Cumplir las normas ambientales.
- Los titulares de Licencia deben presentar anualmente a la autoridad de regulación sus estados financieros y flujos de caja, evaluados por un auditor externo.
- Proporcionar información técnica, legal y administrativa de sus operaciones.
- El incumplimiento reiterado de las obligaciones indicadas dará lugar a la revocatoria de la licencia de acuerdo al reglamento.

Cuando los servicios de agua y saneamiento se operan por mediación de una EPSA como entidad autónoma, las municipalidades suelen desvincularse de su accionar, aun siendo competentes en la adecuada prestación de los servicios de agua y saneamiento conforme al DHAS. Esa desvinculación tiene consecuencias preocupantes en la sostenibilidad financiera de las EPSA. En primer lugar, porque los sistemas tarifarios vigentes apenas les permiten cubrir, en el mejor de los casos, los costos de gestión y cooperación y mantenimiento de los servicios (por lo que será importante procurar la coparticipación municipal para poner remedio).

En segundo lugar, adicionalmente el Gobierno central y los niveles sub nacionales financian infraestructuras de servicios que todavía no generan ingresos a la EPSA (como por ejemplo las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, PTAR), por lo que éstas operan sin presupuesto propio ni apoyo adicional de los municipios para su adecuado funcionamiento y mantenimiento.

Esta situación pone en entredicho la salud de los ríos donde las aguas residuales insuficientemente tratadas serán vertidas, otra de las competencias de la EPSA. En términos del cómputo del cumplimiento del DHAS, las EPSA tienen una gran responsabilidad en la medición de la cobertura y la calidad de los servicios. Para lo primero, se carece de un método estandarizado de medición, algunas cuentan con catastros de usuarios incompletos, limitada

capacidad para registrar las variaciones de población, y por tanto suelen computar coberturas inexactas. Para la valoración de la calidad de los servicios prestados también afrontan limitaciones. Generalmente no cuentan con sistemas para el seguimiento periódico, oportuno y público de sus niveles de servicio y de desempeño, información vital para el regulador (AAPS) y para desarrollar políticas hacia el mejor cumplimiento del DHAS. Además, a la información requerida habría que incluirle nuevos indicadores que puedan reflejar mejor el estado del cumplimiento del DHAS.

Las carencias en equipamiento y capacidad para cuantificar las pérdidas en red y los consumos de los usuarios mediante micro medidores, está generalizada en todas ellas. Sin embargo, es importante considerar que las capacidades de la EPSA decrecen proporcionalmente con su tamaño, ya que el seguimiento a los servicios y la asistencia técnica brindada a EPSA menores ha sido menos atendida.

Como se observó anteriormente, la ley otorga a la EPSA la posibilidad de suspender el servicio por falta de pago, migración, otras causales. Cuando la causa fuera la incapacidad de pago contrastada, se atentaría contra el DHAS, según el cual, sea cual fuera la circunstancia, se debe acceder como mínimo a un servicio básico de agua y saneamiento (Ministerio de Medio Ambiente y Agua, 2017).

2.11. Ministerio de Salud (MS)

El Código de Salud promulgado (actualizado) por el Decreto Ley 15.629 de 1978 le confiere al Ministerio de Salud (actual) la responsabilidad de fiscalizar y controlar la calidad del agua destinada al consumo humano y de vigilar las enfermedades transmisibles que constituyan problemas de salud pública. El Decreto Supremo 26973 establece que el Ministerio de Salud tiene participación en el ámbito nacional, departamental y local. La Autoridad de Salud regulará, fiscalizará y controlará la calidad del agua destinada al abastecimiento de la población del país y toda aquella que constituya riesgo para la salud (art. 32 del Código de salud).

Las labores de vigilancia y control de la calidad de agua están siendo reorganizadas en la Unidad de Salud Ambiental de la Dirección de Promoción de la Salud. Es importante destacar el contenido del art. 37 de la CPE94 que refuerza el reconocimiento del derecho a la salud, y amplía la priorización a la promoción de la salud y prevención de las enfermedades. La Promoción de la Salud95 está concebida como “un proceso político de movilización social e

intersectorial realizado en corresponsabilidad con la población organizada, autoridades, área de salud y otros sectores. La promoción de la salud como la estrategia operativa, permite al Sistema Nacional de Salud comprender y valorar los procesos de salud/enfermedad de la población boliviana, permitiéndole a su vez el abordaje participativo a las problemáticas de la salud y sus determinantes en el nivel local, municipal, departamental y nacional, como lo es el saneamiento básico”. La información disponible sobre la vigilancia a la calidad del agua, proviene de estudios específicos y puntuales no consolidados en un mapeo nacional que pueda dar un diagnóstico sobre la problemática a nivel nacional (Ministerio de Salud, 2022).

2.12. Gobiernos Autónomos Departamentales (GAD), Gobiernos Autónomos Municipales (GAM) y Autoridades Indígenas

Las principales responsabilidades en la prestación de servicios de agua y saneamiento de los GAD, GAM y Autoridades Indígenas se recogen a continuación.

A los GAD compete:

- Elaborar y desarrollar planes y programas departamentales de expansión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, coordinando con el VAPSB y los gobiernos municipales.
- La supervisión y control de la ejecución y calidad de las obras de infraestructura de agua potable y alcantarillado sanitario financiadas con recursos públicos.
- Fomentar la asociación de asentamientos humanos para la prestación conjunta de los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario, en coordinación con los gobiernos municipales en el marco de planes de ordenamiento urbano y territorial de cada municipio.
- Brindar asistencia técnica a las EPSA. Las principales responsabilidades de los GAM y Autoridades Indígenas son:
- Asegurar la provisión de servicios de agua potable y alcantarillado, mediando o no una EPSA.
- Proponer y desarrollar planes y programas municipales de expansión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, coadyuvar en la evaluación

y seguimiento de las actividades de las EPSA en su jurisdicción y remitir sus observaciones y criterios a la autoridad competente.

Informes periódicos a la autoridad competente acerca del estado de la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en su jurisdicción y, en especial, cuando el servicio esté bajo su responsabilidad, efectuar el cobro de tasas determinadas mediante reglamento y aprobadas conforme a la ley.

- Cuando presta de forma directa los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario, deberá velar por que las obras, actividades o proyectos que se realicen en el área de su jurisdicción no afecten la sostenibilidad y calidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, así como poner en conocimiento de las autoridades competentes las infracciones correspondientes.
- Brindar asistencia técnica a las EPSA.

2.12.1. Ley 2066 de 1999, Ley de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

Artículo 5°.

Principios

Los principios que rigen la prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario son:

- a) Universalidad de acceso a los servicios;
- b) Calidad y continuidad en los servicios, congruentes con políticas de desarrollo humano;
- c) Eficiencia en el uso y en la asignación de recursos para la prestación y utilización de los servicios;
- d) Reconocimiento del valor económico de los servicios, que deben ser retribuidos por sus beneficiarios de acuerdo a criterios socio-económicos y de equidad social;
- e) Sostenibilidad de los servicios;
- f) Neutralidad de tratamiento a todos los prestadores y usuarios de los servicios, dentro de una misma categoría; y,

g) Protección del medio ambiente.

Artículo 8°.

Definiciones

Para la aplicación de la presente Ley, se establecen las siguientes definiciones:

- a) Servicio de Agua Potable: Servicio público que comprende una o más de las actividades de captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de Recursos Hídricos para convertirlos en Agua Potable y el sistema de distribución a los Usuarios mediante redes de tuberías o medios alternativos.
- b) Tarifa: Valor unitario que cobra una EPSA al Usuario por cualquiera de los Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario.
- c) Tasa: Contribución que cobra un gobierno municipal al Usuario, que tiene como hecho generador la prestación efectiva de uno o más de los Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario, por parte del municipio, individualizado en el contribuyente. Su recaudación no debe tener un destino distinto al servicio que constituye el presupuesto de la obligación.

Artículo 9°.

Competencia Nacional

Las políticas, normas y regulación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario son de competencia nacional. Las concesiones, la regulación de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y las servidumbres relacionadas con los mismos son competencia de la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Artículo 11°.

Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación

El Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación, es la Autoridad Nacional de Aguas encargada del manejo sostenible del recurso agua, teniendo las siguientes responsabilidades correspondientes con los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario:

- a) cuidar por que la asignación de volúmenes de agua, que realice la Superintendencia correspondiente, para el abastecimiento de agua potable a las Zonas Concesibles y Zonas

no Concesibles, respete la planificación de la Autoridad Nacional de Aguas de acuerdo a balances hídricos y disponibilidad del recurso;

b) vigilar que las obras, actividades o proyectos que se realicen en el territorio nacional, no atenten contra la sostenibilidad de los servicios objeto de la presente Ley;

c) coordinar con el Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos, la formulación y aplicación de las normas ambientales relacionadas con los servicios, de manera coherente con las revisiones tarifarias a las que se refiere el Título VI de la presente Ley, que deben ser supervisadas por la Superintendencia de Saneamiento Básico; y,

Artículo 23°. - Conservación del agua y el medio ambiente

Los prestadores de Servicios de Agua Potable o Servicios de Alcantarillado Sanitario deben proteger el medio ambiente conforme a las disposiciones de la Ley 1333, de 15 de julio de 1992, y su reglamentación, así como promover el uso eficiente y conservación del agua potable, mediante la utilización de equipos, materiales y técnicas constructivas que no deterioren el ambiente y que contribuyan a la conservación del agua, la promoción del uso de dispositivos ahorradores del agua y la orientación a los Usuarios para la disminución de fugas dentro de los sistemas de Agua Potable, así como el adecuado tratamiento y disposición de las Aguas Residuales (Poder Legislativo, 2000).

CAPITULO III

3.1. Metodología

El método constituye el conjunto de procesos que se debe emprender en la investigación cuantitativa, descriptiva y demostración de la verdad, así el método permite organizar el procedimiento lógico general por seguir en el conocimiento y llegar a la descripción y explicación de la situación.

3.2. Enfoque

El enfoque es de tipo cuantitativo dado su análisis de datos del trabajo de campo, esto es el análisis estadístico por frecuencias absolutas y relativas para variables de estudio. Así mismo los datos cualitativos son aquellos que requieren de un análisis complementario, como es el diagnóstico de la investigación. Es así que el enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo y cualitativo.

3.3. Métodos

3.3.1. Método deductivo

Este método o estrategia de trabajo, se emplea a partir del enfoque de la investigación, tomando a la inferencia como un proceso lógico, que toma los principios teóricos de la línea de investigación, y su aplicación en el contexto de la morosidad de las gestiones 2018, 2019 y 2020 a la Empresa de Agua Potable en las localidades de Porvenir y Villa Rojas.

3.3.2. Método analítico

Se utilizó este método para ver las relaciones funcionales entre el cuerpo teórico que rige a la institución y los componentes que hace a las estrategias elegidas para subsanar la morosidad en la institución afectada.

3.4. Técnicas

Para ello, se requiere de técnicas y herramientas que auxilien al investigador.

Entre las más utilizadas y conocidas se encuentran: (1) La investigación documental, (2) La encuesta, (3) La entrevista.

Se utilizó la técnica de investigación documental, para recabar información institucional y teorías aplicables al caso de estudio. Se utilizó la técnica de encuestas, para recabar información

entre el investigador y la población de estudio. También se empleó la técnica de entrevista para saber la valoración del caso a los ejecutivos de la empresa EMAPO.

Población Porvenir

En la localidad de Porvenir tiene alrededor de 12 Barrios que son los siguientes:

Localidad de Porvenir: Barrio General Román, Barrio Senac, Barrio Alto Cocama, Barrio René Gonzales, Barrio Central, Barrio San Jorge, Barrio Carachama, Barrio 13 de Octubre, Barrio 26 de Agosto, Barrio Universitario, Barrio San Sebastián y Barrio Tahuamanu.

Con un existente de 892 usuarios, los cuales conformaran parte de la población de estudio.

Muestra

El tamaño de la muestra viene determinado por el siguiente cálculo estadístico:

Tamaño de la población: **892**

Nivel de confianza: **95%**

Margen de error: **5%**

Donde:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Tamaño de la muestra: **269**

Población Villa Rojas

En la localidad de Villa Rojas son 5 Barrios que son los siguientes:

Villa Rojas: Barrió Alberto Nay, Barrió Ampliación Alberto Nay, Barrio Casco viejo Villa Bella, Barrio Santa Rita, y Barrio San Jorge.

Teniendo un alrededor de 445 usuarios que serán la población de estudio.

Muestra

El tamaño de la muestra viene determinado por el siguiente cálculo estadístico:

Tamaño de la población: **445**

Nivel de confianza: **95%**

Margen de error: **5%**

Donde:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n = Tamaño de la muestra
 z = Nivel de confianza deseado
 p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
 q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
 e = Nivel de error dispuesto a cometer
 N = Tamaño de la población

Tamaño de la muestra: **206**

De los cuales, Porvenir y Villa Rojas tiene alrededor de 1337 usuarios con el servicio de agua, quienes serán la población de estudio.

Muestra

El tamaño de la muestra viene determinado por el siguiente cálculo estadístico:

Tamaño de la población: **1337**

Nivel de confianza: **95%**

Margen de error: **5%**

Donde:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Tamaño de la muestra: **299**

CAPITULO IV

4.1. Desarrollo del trabajo

Diagnóstico de estudio Localidad de Porvenir

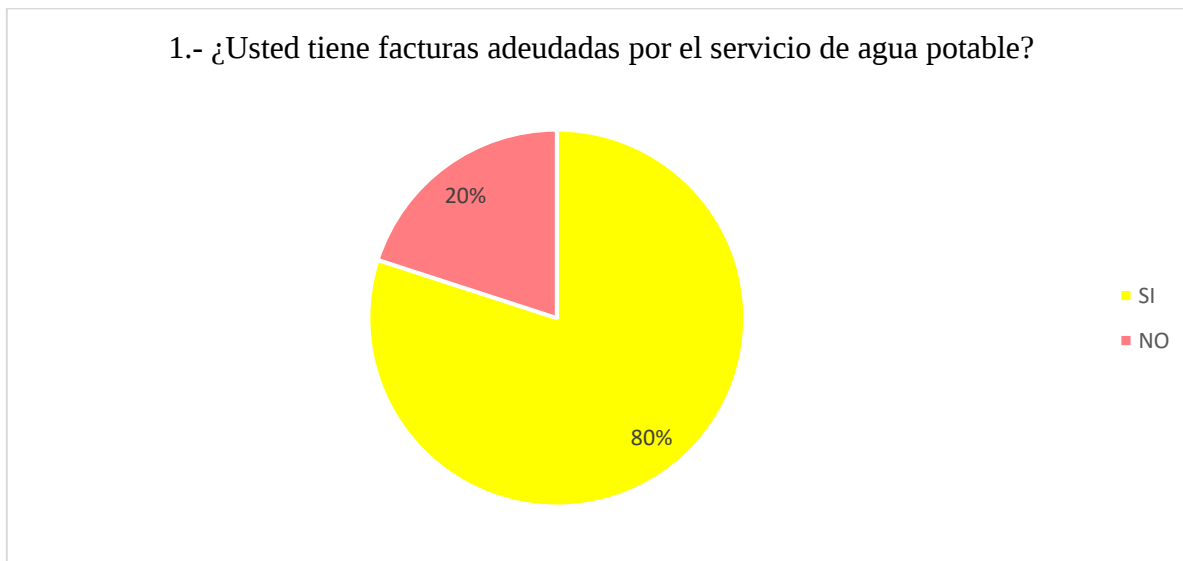


Figura 2. ¿Usted tiene facturas adeudadas por el servicio de agua potable?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo en la localidad de Porvenir, se muestra que un 80% de los usuarios tiene facturas adeudadas, mientras que un 20% no tiene ningún tipo de factura pendiente.

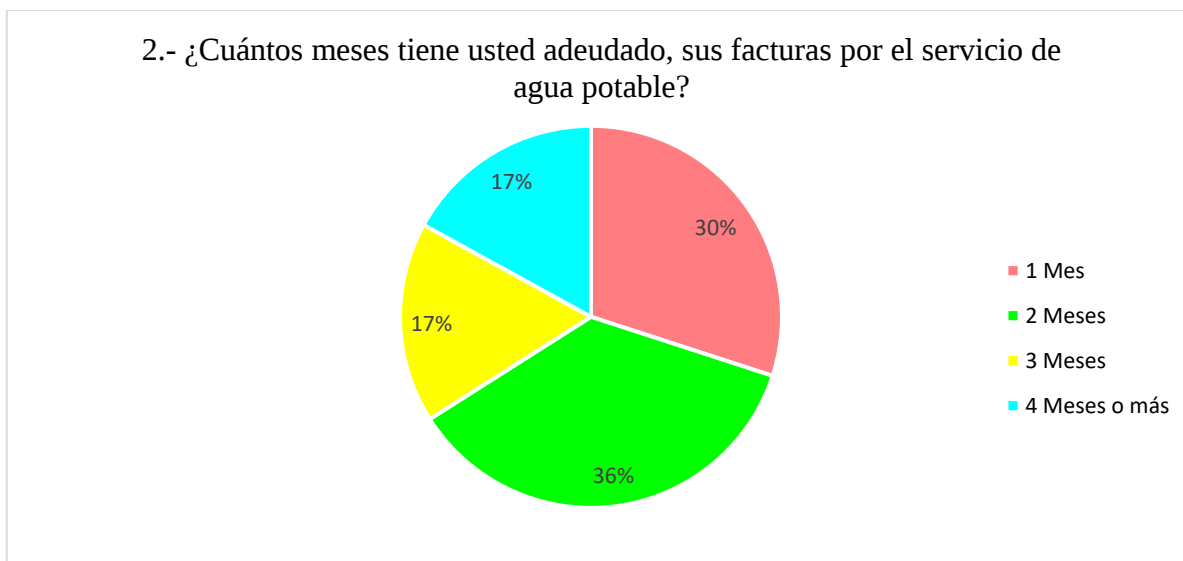


Figura 3. ¿Cuántos meses tiene usted adeudado, sus facturas por el servicio de agua potable?

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo en la localidad de Porvenir, se muestra que un 30% de los usuarios tienen facturas adeudadas de un mes, un 36% de dos meses adeudados, un 17% de 17 meses de deuda, y un 9% con 4 o más meses de endeudamiento.

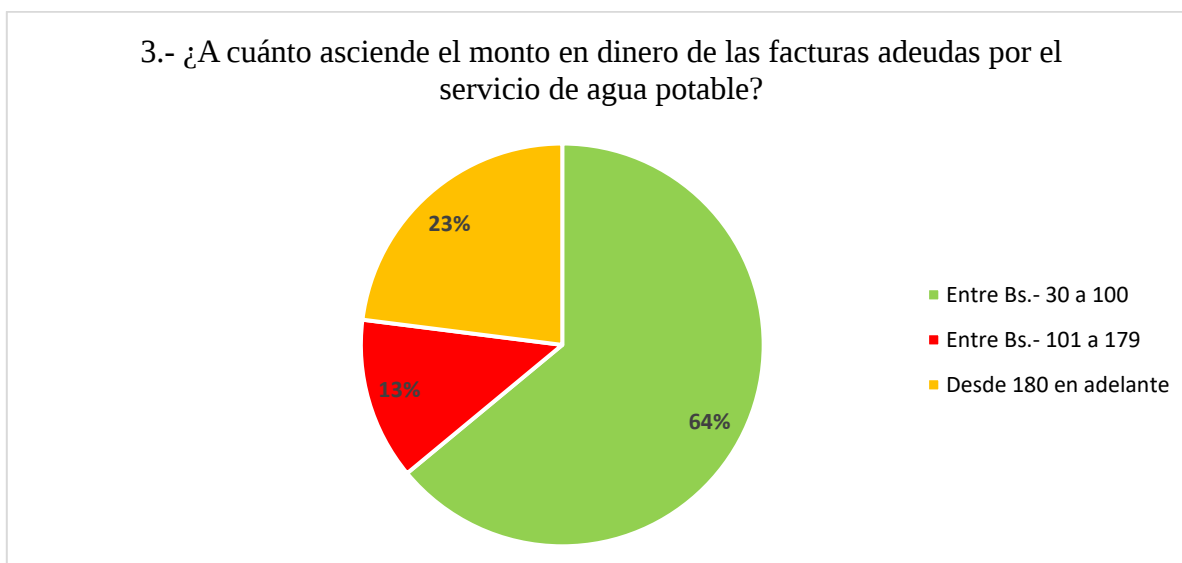


Figura 4. ¿A cuánto asciende el monto en dinero de las facturas adeudadas por el servicio de agua potable?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo en la localidad de Porvenir, se muestra que un 64% de los usuarios tiene una deuda entre Bs.30 a Bs.100, otro lado un 13% de los usuarios entre Bs.101 a Bs.179, mientras que el 23% de los mismos ascienden a Bs. 180 en adelante de monto adeudado.

4.- ¿Cuál ha sido el factor que le impidió no tener sus facturas al día por el servicio de agua potable?

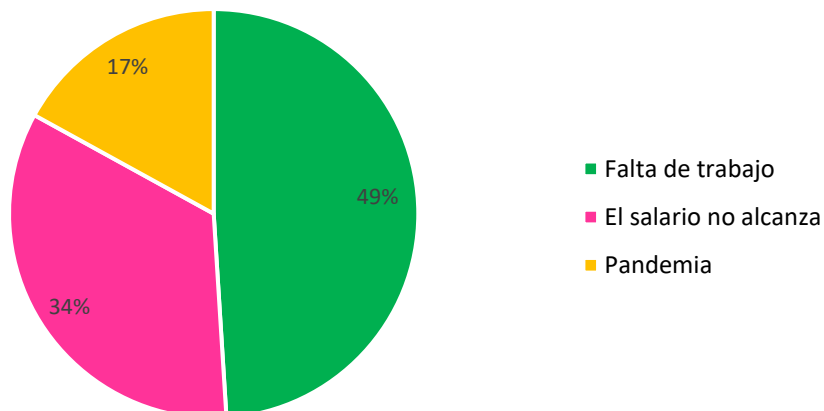


Figura 5. ¿Cuál ha sido el factor que le impidió no tener sus facturas al día por el servicio de agua potable?
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 42% de los usuarios le ha impedido pagar sus facturas debido a la falta de trabajo, otros 41% por causa de la insuficiencia del salario que perciben, mientras que un 17% debido al fenómeno de la pandemia en la región.

5.- ¿Accedería usted a una estrategia de un plan de pago para a nivelarse con sus facturas adeudadas con un monto mayor a Bs.- 150 por el servicio de agua potable?

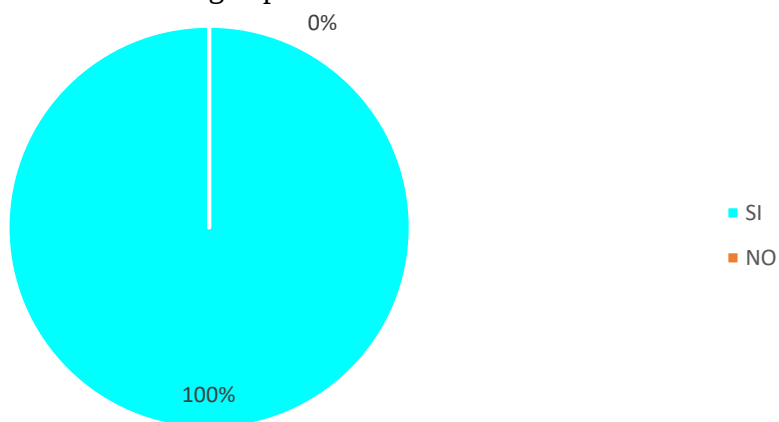


Figura 6. ¿Accedería usted a una estrategia de un plan de pago para a nivelarse con sus facturas adeudadas con un monto mayor a Bs.- 150 por el servicio de agua potable?
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar el 100% de las personas están de acuerdo en considerar la posibilidad de pagar la deuda en un plan de pagos, ya que es un plan que ayuda a la economía de cada familia.

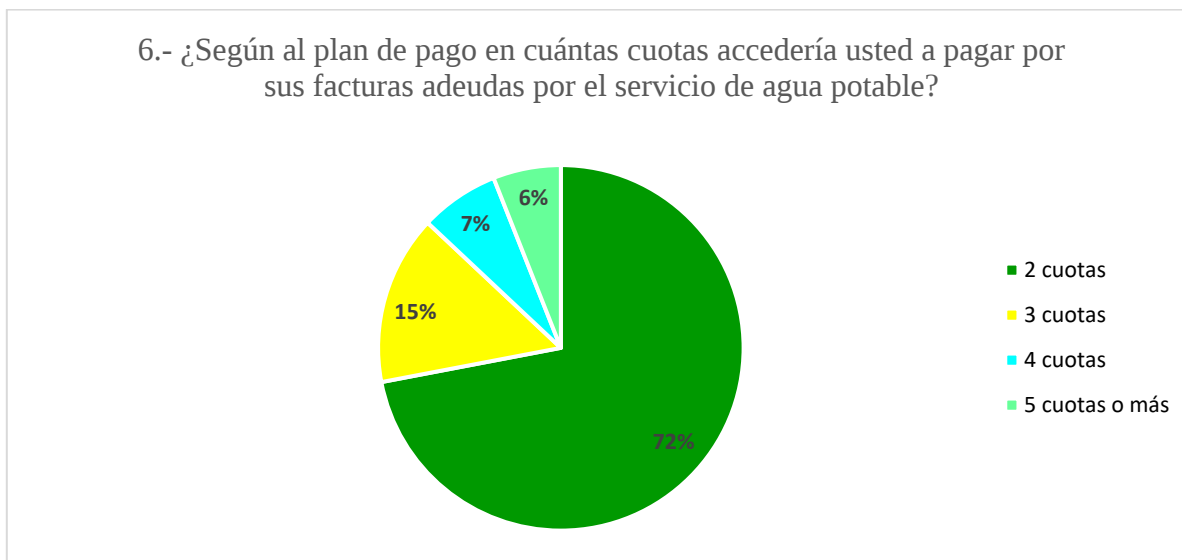


Figura 7. ¿Según al plan de pago en cuántas cuotas accedería usted a pagar por sus facturas adeudas por el servicio de agua potable?

Fuente: Elaboración propia

El 72 % (148), personas están de acuerdos en acceder en plan de pago de dos cuotas; un 15% está de acuerdo en entrar al menos a tres cuotas mientras que una minoría ya que tienen un buen ingreso económico, mientras que el 6% (12), están de acuerdo en tres cuotas, esto debido porque existe negligencia en realizar este pago.

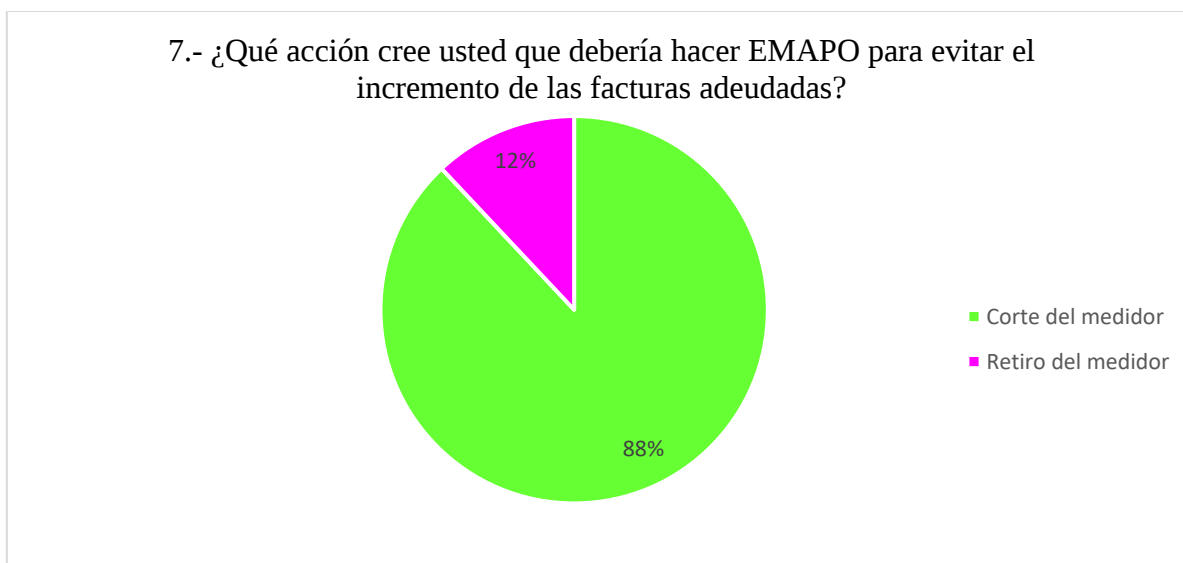


Figura 8. ¿Qué acción cree usted que debería hacer EMAPO para evitar el incremento de las facturas adeudadas?
Fuente: Elaboración propia

En esta figura el 88% indica que la medida para que EMAPO evite el incremento de las facturas adeudadas, se debería realizar el respectivo corte de energía eléctrica, con la finalidad que los usuarios puedan apersonarse a las oficinas y realizar el pago correspondiente; mientras que el 12% que representa a 25 personas, manifiestan que se debería retirar o quitar el medidor en los domicilios de los deudores morosos.

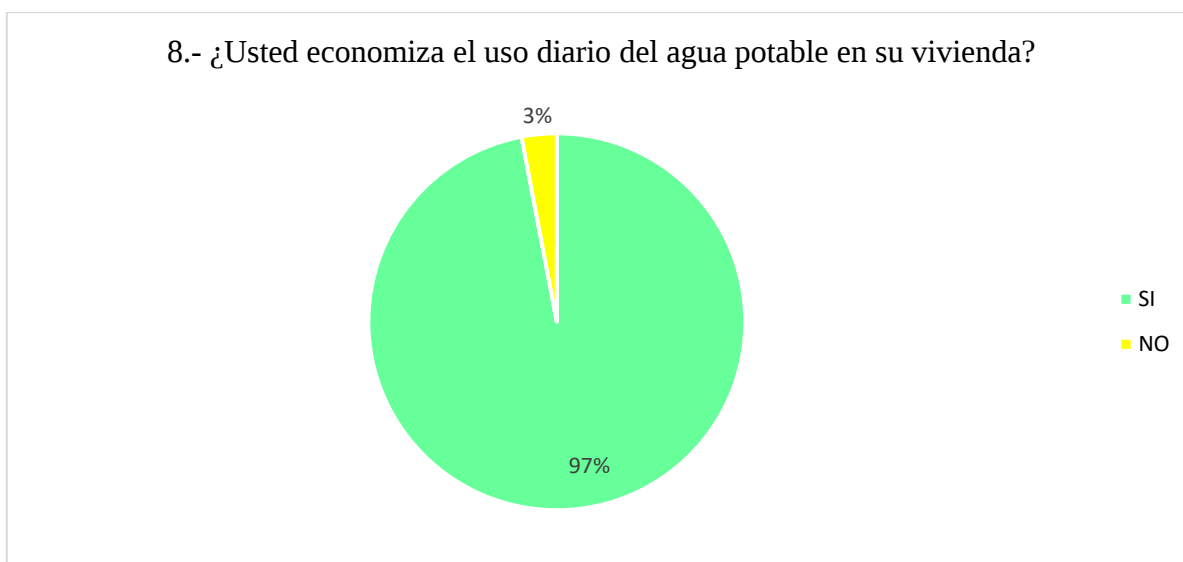


Figura 9. ¿Usted economiza el uso diario del agua potable en su vivienda?
Fuente: Elaboración propia

El 97% de los encuestados respecto al uso del agua, indica que de manera responsable cada milímetro cubico de agua potable y es muy responsable el suministro del preciado líquido,

mientras que una minoría de 3% (6) personas, debido al almacenamiento adecuado de agua o en su defecto al momento de su uso no mide la cantidad usada.

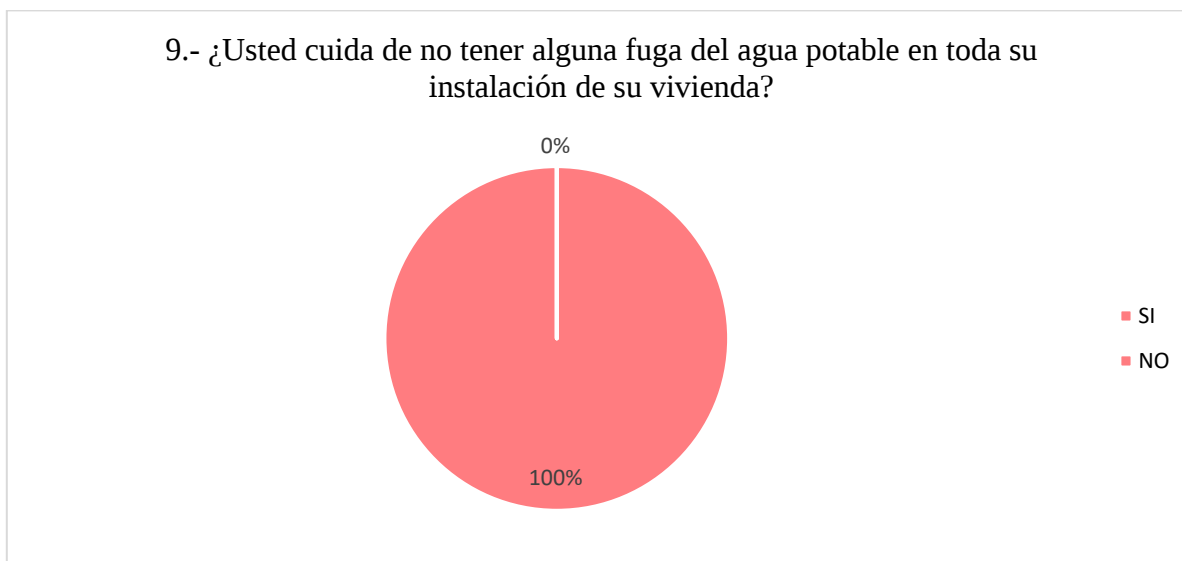


Figura 10. ¿Usted cuida de no tener alguna fuga del agua potable en toda su instalación de su vivienda?

Fuente: Elaboración propia

El 100% de los encuestados manifiestan no tener ningún tipo de fuga, esto con la finalidad de tener elevados montos al momento de pagar este servicio.

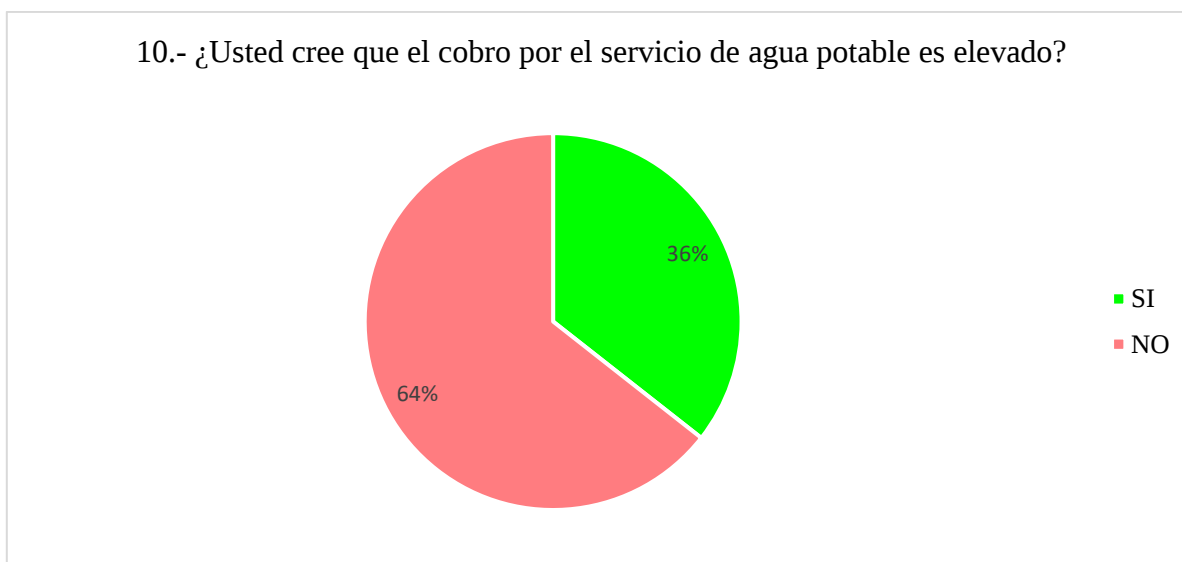


Figura 11: ¿Usted cree que el cobro por el servicio de agua potable es elevado?

Fuente: Elaboración propia

Al respecto el 36% ostenta que el cobro es el adecuado y que no tiene problemas para realizar el pago, por otro lado, el 64% de los encuestados no está de acuerdo con el monto que se paga,

e indican que se debería crear nuevas políticas y considerar el cobro de este servicio, ya que la economía después de la pandemia ha ocasionado escasa entrada de recursos económicos por falta de una fuente laboral.

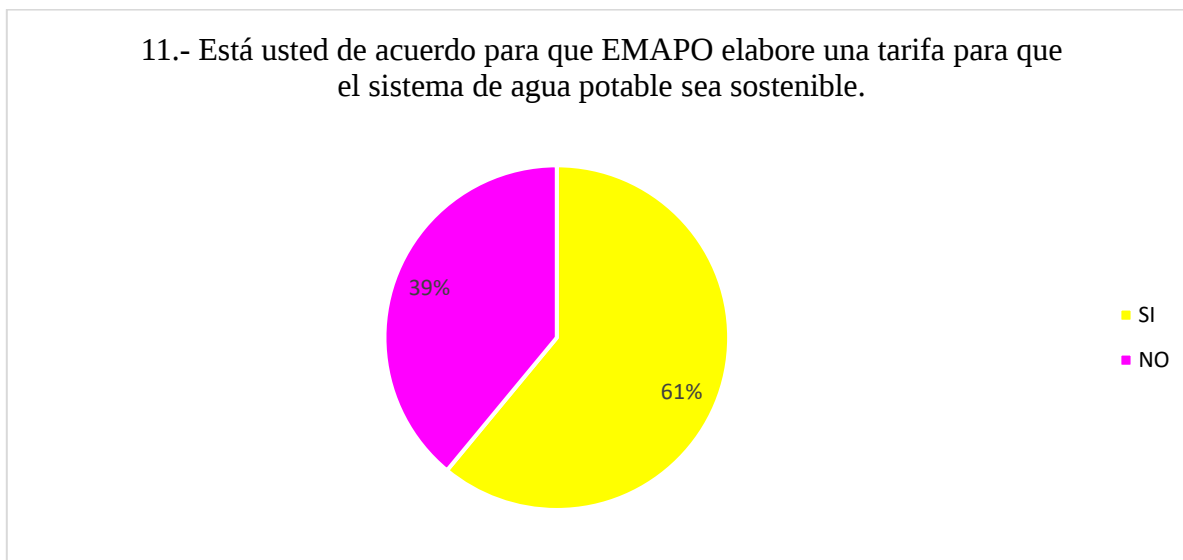


Figura 12: Está usted de acuerdo para que EMAPO elabore una tarifa para que el sistema de agua potable sea sostenible

Fuente: Elaboración propia

Observamos que 39% está de acuerdo en que EMAPO no emita políticas para elaborar una tarifa o precio promedio para el uso de este servicio, con el propósito que le sea accesible al usuario. Un 61% si está de acuerdo ya que mejoraría en gran manera la economía de los usuarios y no gastaría con exceso al momento del pago.

Diagnóstico de estudio Localidad Villa Rojas

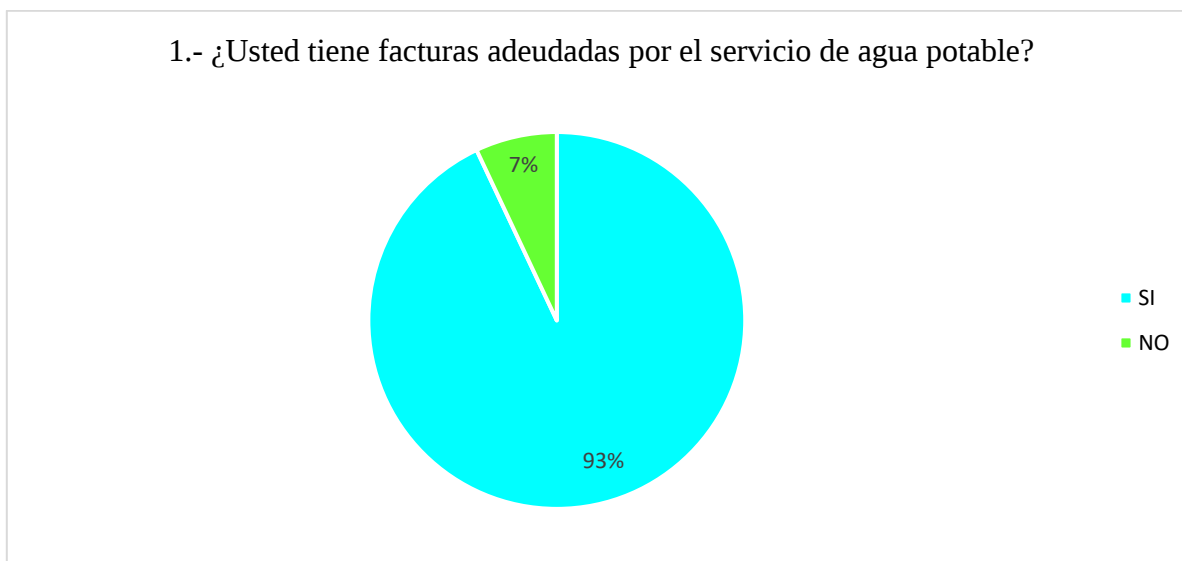


Figura 13: ¿Usted tiene facturas adeudadas por el servicio de agua potable?

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo en la localidad de Villa Roja, se muestra que un 93% de los usuarios tiene facturas adeudadas, mientras que un 7% no tiene ningún tipo de factura pendiente.

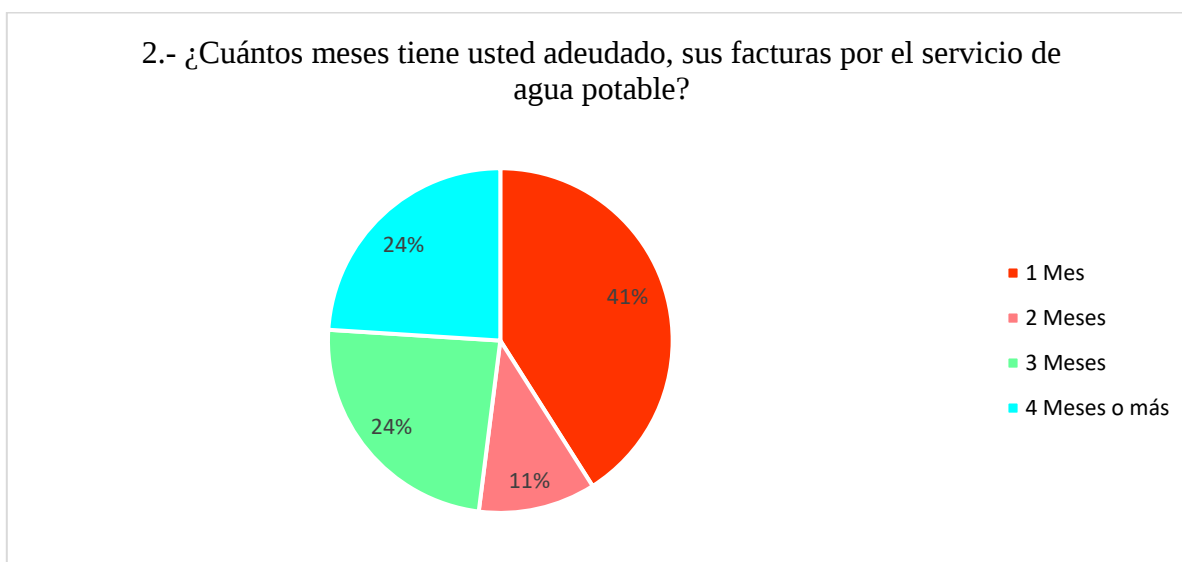


Figura 14: ¿Usted tiene facturas adeudadas por el servicio de agua potable?

Fuente: Elaboración propia

En esta figura se puede evidenciar que un 24% debe más de 4 meses o más, un 24%, tres meses y un 11% manifiesta tener una deuda que corresponde al mes.

5.- ¿A cuánto asciende el monto en dinero de las facturas adeudadas por el servicio de agua potable?

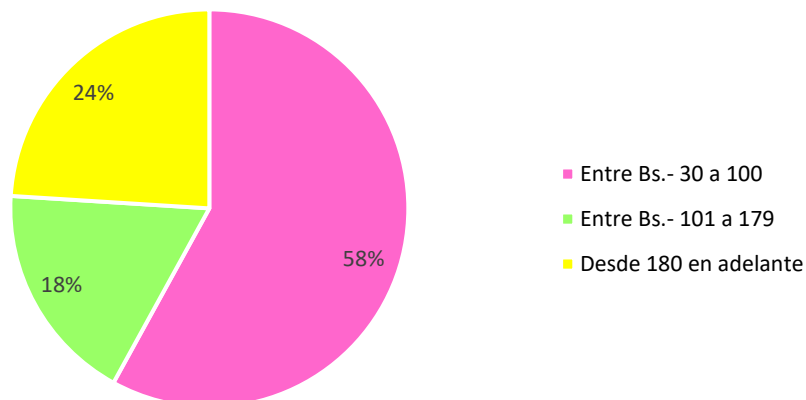


Figura 15: ¿A cuánto asciende el monto en dinero de las facturas adeudadas por el servicio de agua potable?
Fuente: Elaboración propia

Una mayoría del 58% indica que las facturas adeudadas comprenden entre los Bs.30 a Bs.100 correspondientemente, mientras que en un promedio medio hay de Bs. 101 a Bs.179 y un 24% de Bs.180 hasta un monto más elevado en el uso de servicios básicos de agua potable.

4.- ¿Cuál ha sido el factor que le impidió no tener sus facturas al día por el servicio de agua potable?

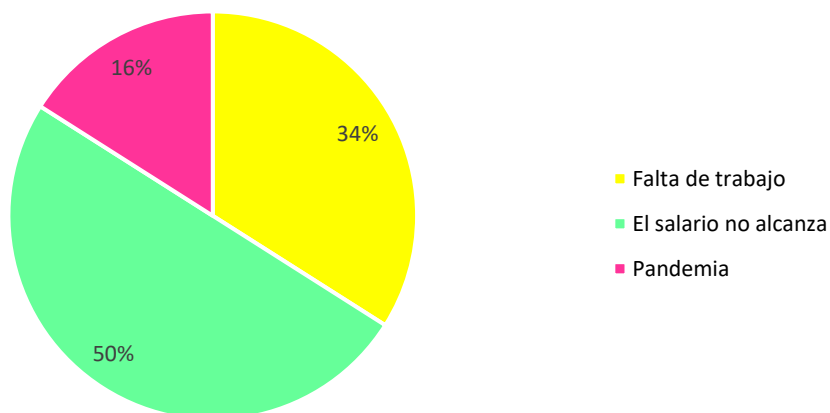


Figura 16 ¿Cuál ha sido el factor que le impidió no tener sus facturas al día por el servicio de agua potable?
Fuente: Elaboración propia

En este punto el 50% de los encuestados manifiesta que el salario no les alcanza para poder cubrir los gastos y pagar este servicio, un 34 % indica que no cuenta con una fuente laboral en la actualidad; mientras que un 16% dice que el Covid 19 ha dejado a las familias en bajas

condiciones económicas y los recursos con los que cuentan no les alcanza para poder cancelar el servicio de agua potable.

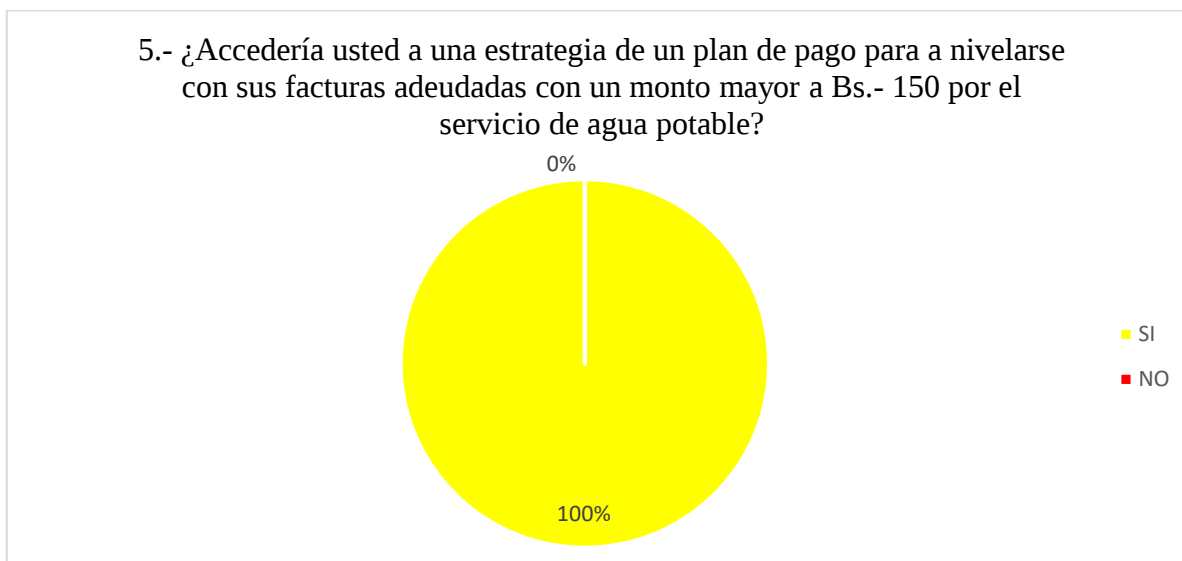


Figura 17: ¿Accedería usted a una estrategia de un plan de pago para a nivelarse con sus facturas adeudadas con un monto mayor a Bs.- 150 por el servicio de agua potable?

Fuente: Elaboración propia

En este aspecto el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo en poder contar con un plan de pago para poder cancelar las facturas adeudadas ante la empresa de EMAPO.

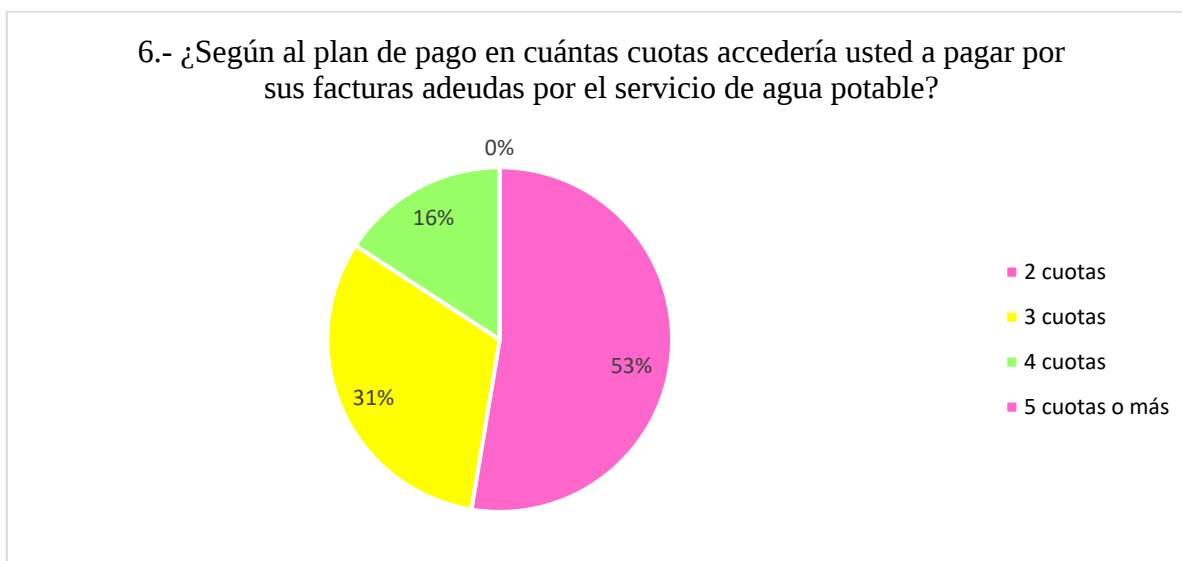


Figura 18: ¿Según al plan de pago en cuántas cuotas accedería usted a pagar por sus facturas adeudadas por el servicio de agua potable?

Fuente: Elaboración propia

Viendo desde un punto de vista positivo para los usuarios un 53% manifiesta que están en total de acuerdo en pagar de 5 cuotas o más, un 31% de tres cuotas específicamente y un 16% de cuatro cuotas de manera accesible a sus ingresos económicos.

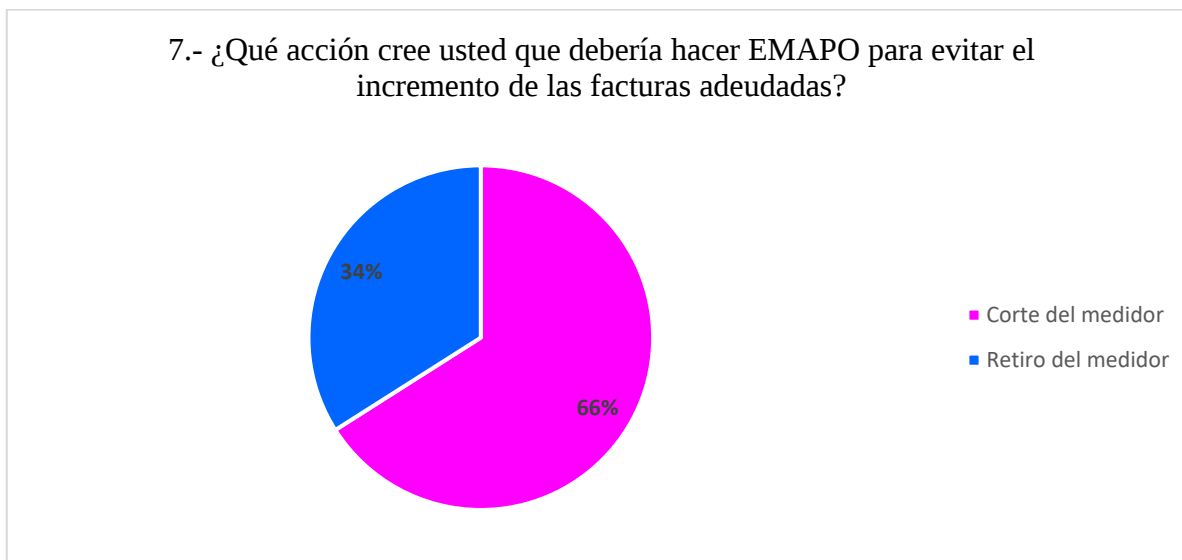


Figura 19: ¿Qué acción cree usted que debería hacer EMAPO para evitar el incremento de las facturas adeudadas?
Fuente: Elaboración propia

Considerando que un 66% de los encuestados prefieren que se les corte el medidor como medida para que se pueda cancelar este servicio, mientras que el 34% responde que es necesario quitar el medidor como máxima medida para que los usuarios puedan cumplir con el pago por uso del agua potable.

8.- ¿Usted economiza el uso diario del agua potable en su vivienda?

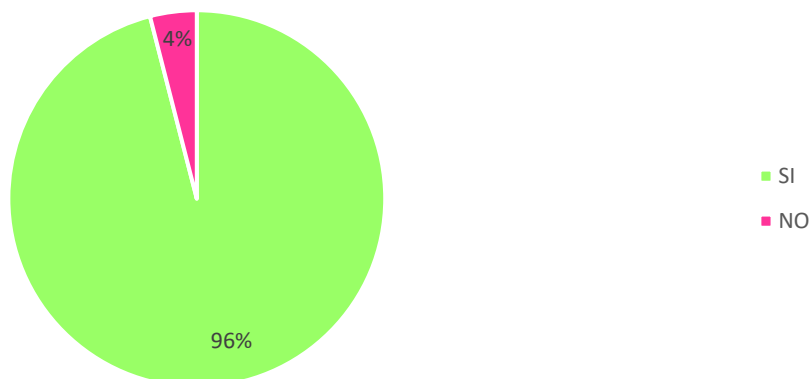


Figura 20: ¿Usted economiza el uso diario del agua potable en su vivienda?

Fuente: Elaboración propia

El 96% indica que si es responsable con uso del servicio de agua potable, mientras que una minoría responde que no debido a que los miembros del hogar omiten las reglas del cuidado del preciado líquido.

9.- ¿Usted cuida de no tener alguna fuga del agua potable en toda su instalación de su vivienda?

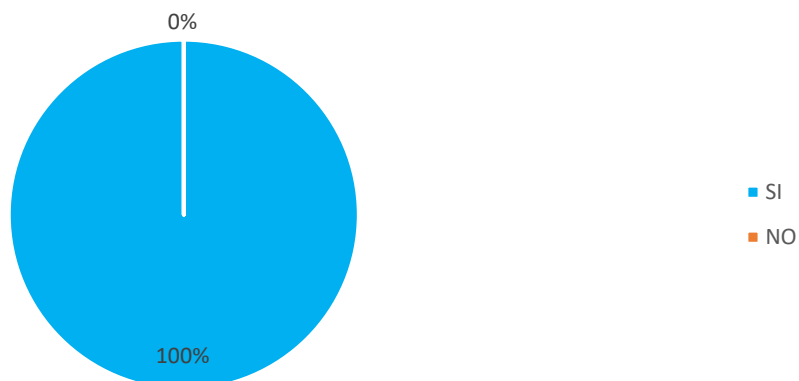


Figura 21: ¿Usted cuida de no tener alguna fuga del agua potable en toda su instalación de su vivienda?

Fuente: Elaboración propia

Hasta el momento la empresa ha sido muy responsable en el control este tipo de fugas ya que es conveniente para ambas partes.

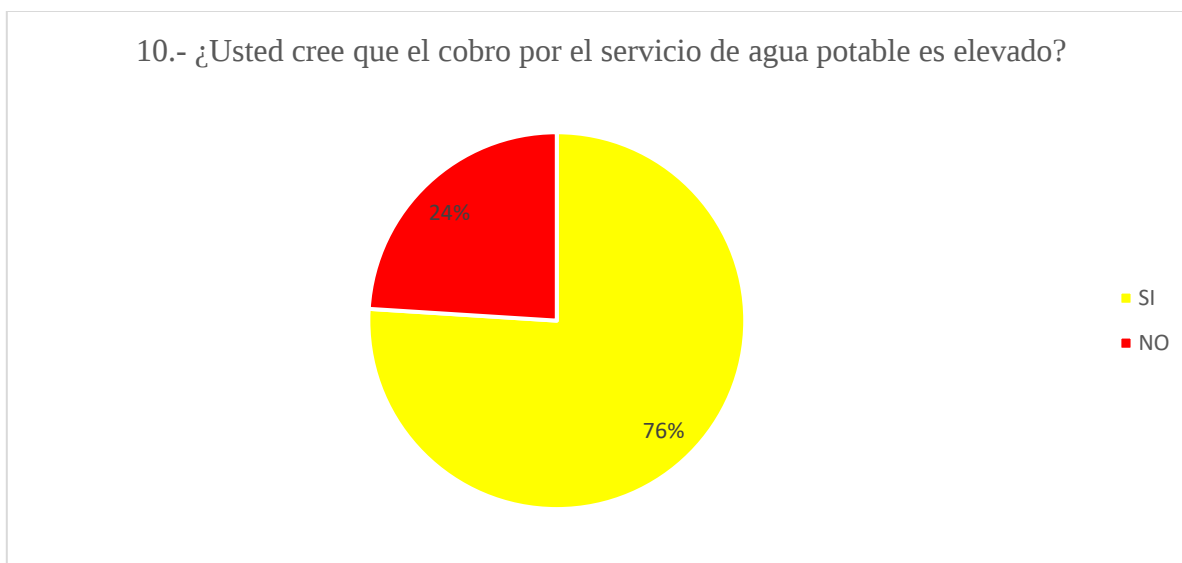


Figura 22: ¿Usted cree que el cobro por el servicio de agua potable es elevado?

Fuente: Elaboración propia

Al respecto el 76% ostenta que el cobro es el adecuado y que no tiene problemas para realizar el pago, por otro lado, el 24% de los encuestados no está de acuerdo con el monto que se paga, e indican que se debería crear nuevas políticas y considerar el cobro de este servicio, ya que la economía después de la pandemia ha ocasionado escasa entrada de recursos económicos por falta de una fuente laboral.

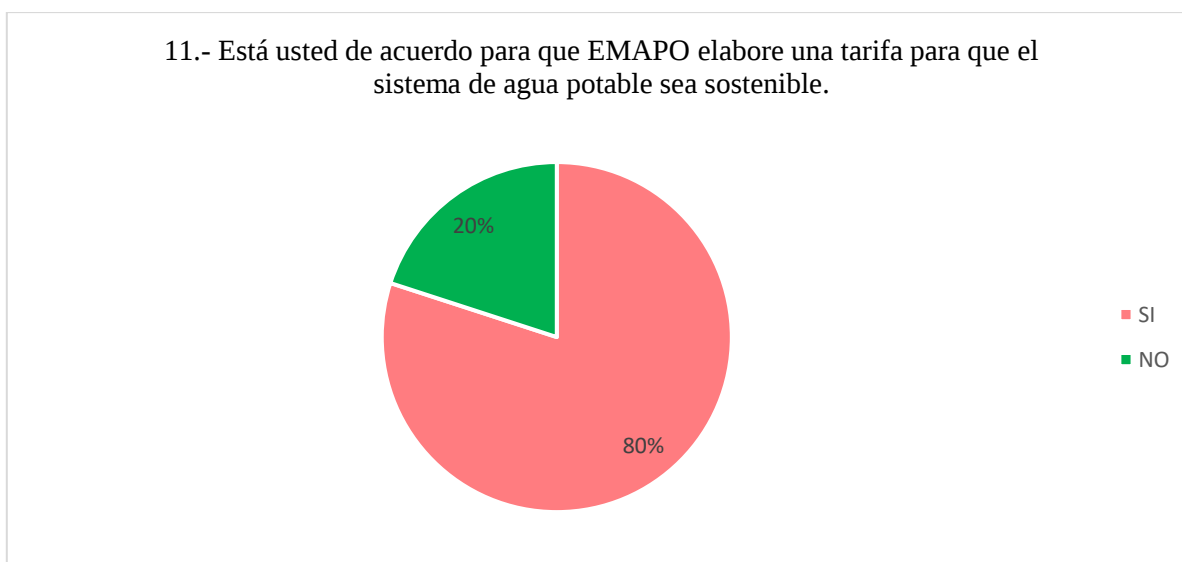


Figura 23: Está usted de acuerdo para que EMAPO elabore una tarifa para que el sistema de agua potable sea sostenible.

Fuente: Elaboración propia

En este punto el 20% de los usuarios están muy de acuerdo en que EMAPO no emita políticas para elaborar una tarifa o precio promedio para el uso de este servicio, con el propósito que sea más accesible al usuario. Un 80% si está de acuerdo ya que mejoraría en gran manera la economía de los usuarios y no gastaría con exceso al momento del pago.

Diagnóstico de estudio de las Localidades de Porvenir y Villa Rojas

Este análisis comprende de ambos municipios intervenidos: Porvenir y Villa Rojas dependientes del Gobierno Autónomo de Porvenir.



Figura 24. ¿Cuál es la zona en la que vive?

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 67% de los usuarios viven en la localidad de Porvenir, y un 33% viven en la localidad de Villa Rojas.

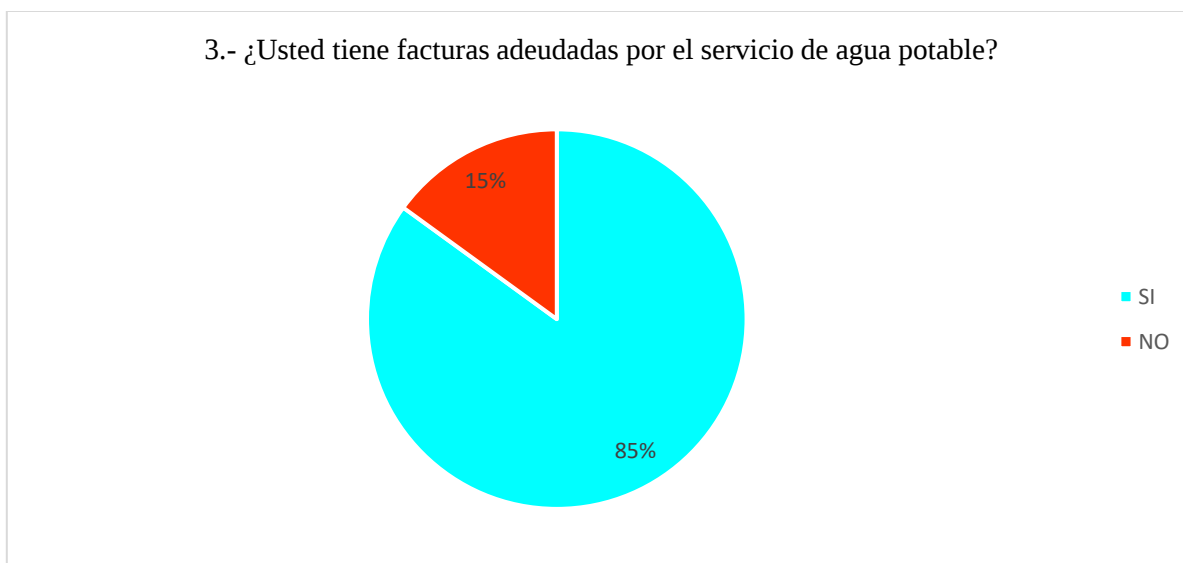


Figura 25. ¿Usted tiene facturas adeudadas por el servicio de agua potable?
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo en ambos municipios, se ha promediado que un 85% de los pobladores desde una factura que asciende entre los Bs.30 a Bs.100 y por otro lado existen usuarios que adeudan un monto comprendido entre Bs.101 a Bs. 179. Mientras que existen usuarios que han cancelado en su totalidad y su deuda no asciende a Bs.180 en adelante.

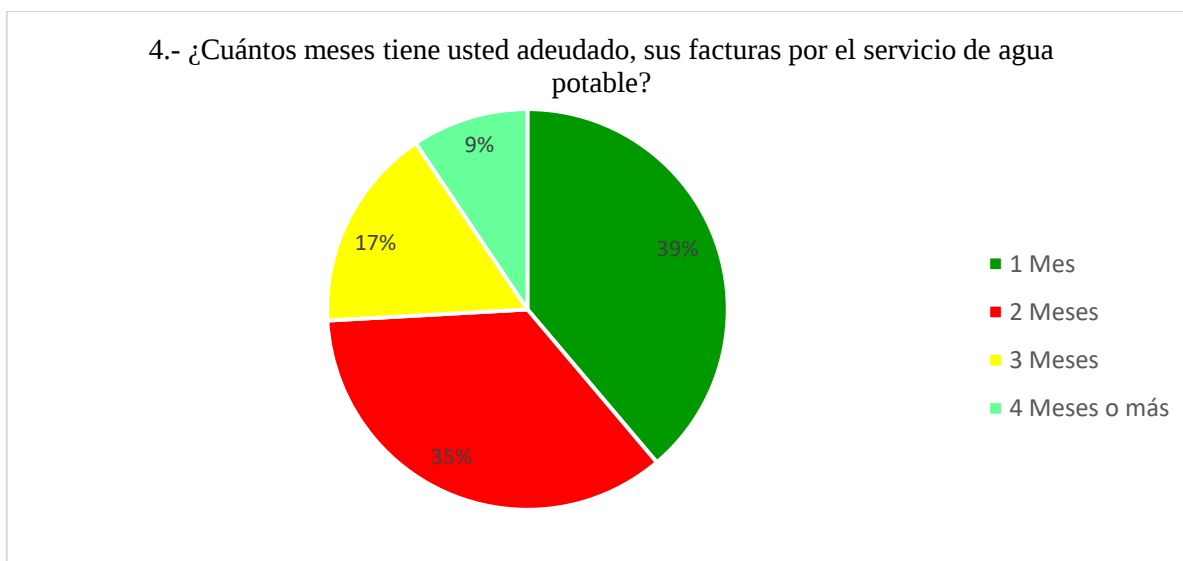


Figura 26. ¿Cuántos meses tiene usted adeudado, sus facturas por el servicio de agua potable?
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 39% de los usuarios tienen facturas adeudadas de un mes, un 35% de dos meses adeudados, un 17%

de 3 meses de deuda, y un 9% con 4 o más meses de endeudamiento, tanto en las Localidades de Porvenir como de Villa Rojas.

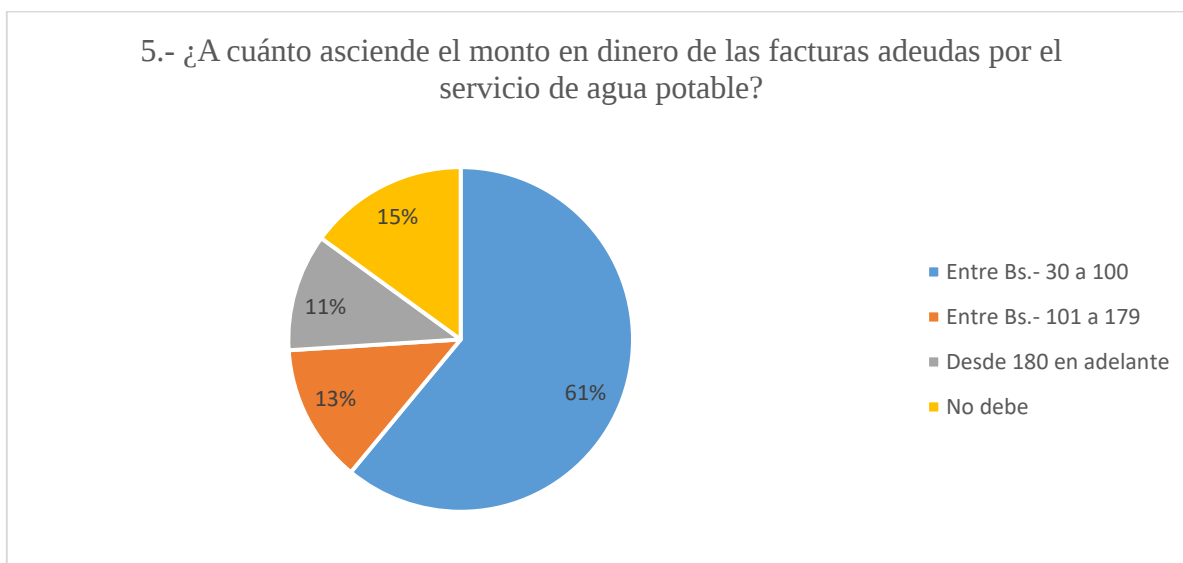


Figura 27. ¿A cuánto asciende el monto en dinero de las facturas adeudadas por el servicio de agua potable?
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 72% de los usuarios tiene una deuda entre Bs. 30 a 100, otro 15% de los usuarios entre Bs. 101 a 179, mientras que el 13% de los mismos ascienden a Bs. 180 en adelante de monto adeudado.

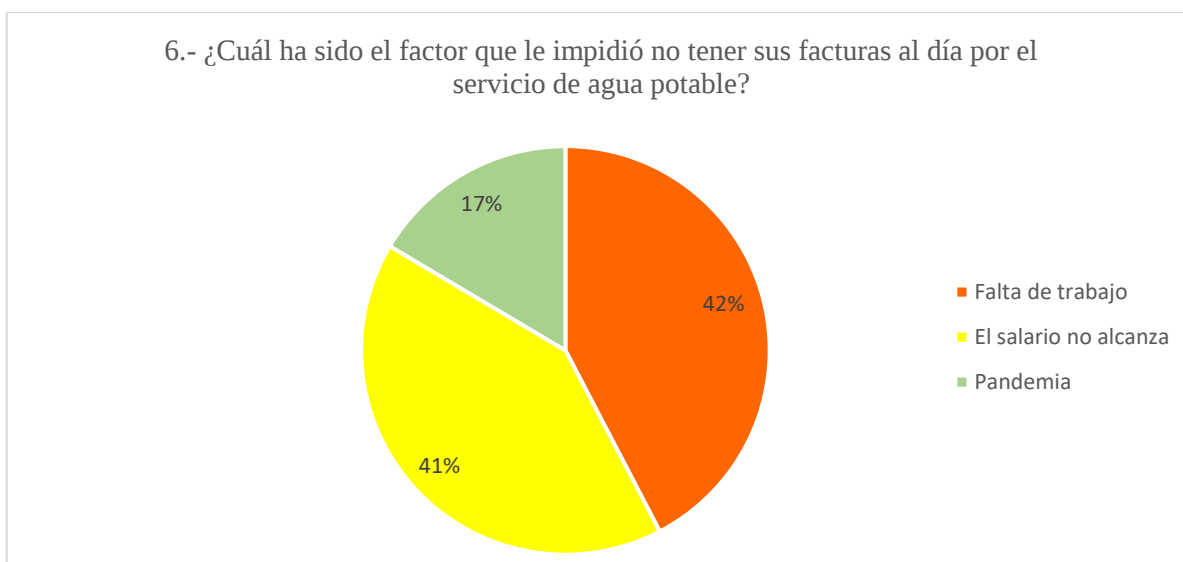


Figura 28. ¿Cuál ha sido el factor que le impidió no tener sus facturas al día por el servicio de agua potable?
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 42% de los usuarios le ha impedido pagar sus facturas debido a la falta de trabajo, otros 41% por

causa de la insuficiencia del salario que perciben, mientras que un 17% debido al fenómeno de la pandemia en todo el país.

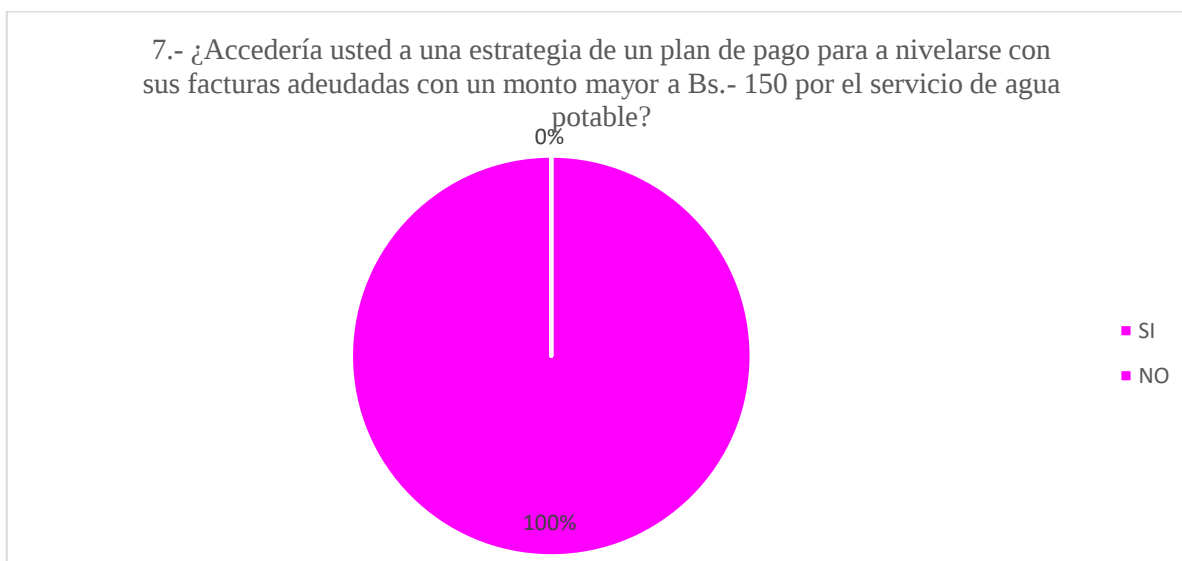


Figura 29. ¿Accedería usted a una estrategia de un plan de pago para a nivelarse con sus facturas adeudadas con un monto mayor a Bs.- 150 por el servicio de agua potable? Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 100% de los usuarios accedería a un plan de pagos para a nivelarse en sus facturas adeudadas, con un monto mayor a Bs. 150 en cuanto al servicio de agua potable.

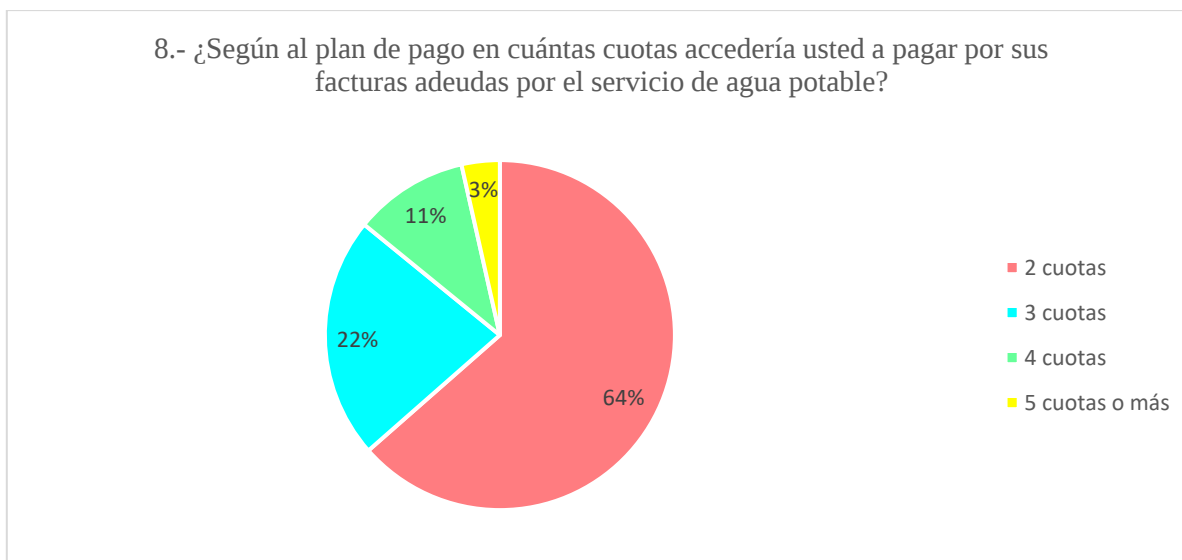


Figura 30. ¿Según al plan de pago en cuántas cuotas accedería usted a pagar por sus facturas adeudas por el servicio de agua potable? Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 64% de los usuarios accedería a un plan de pagos de 2 cuotas de las facturas adeudadas, un 22% a un plan de 3 cuotas de pago, un 11% a 4 cuotas o más y un 3% a 5 cuotas o más respectivamente.

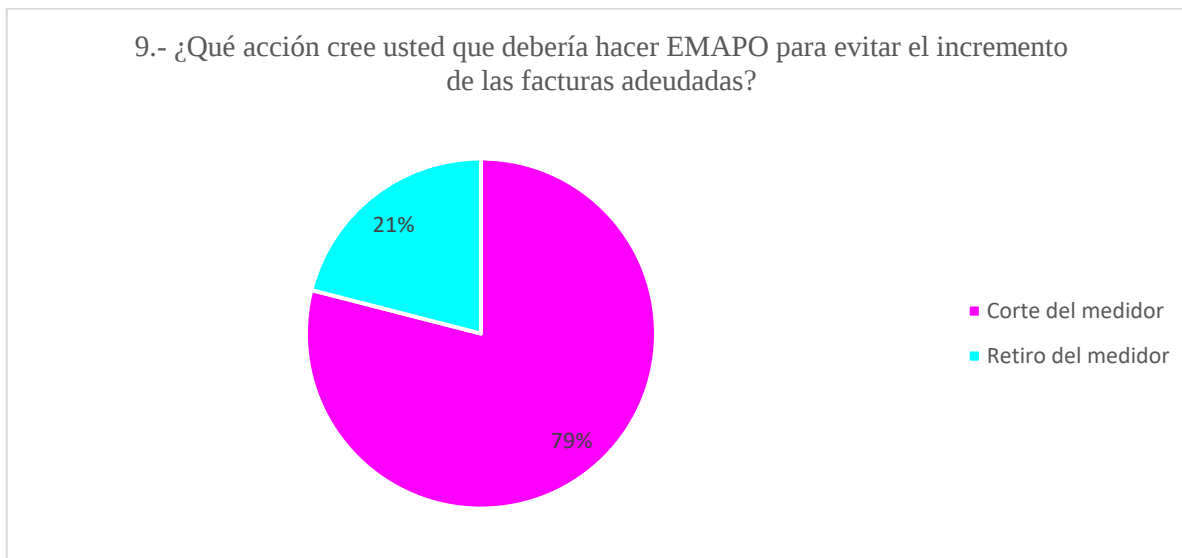


Figura 31. ¿Qué acción cree usted que debería hacer EMAPO para evitar el incremento de las facturas adeudadas?
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 79% de los usuarios cree que EMAPO debería realizar un corte del medidor a fin de evitar el incremento de las facturas adeudadas, mientras que un 21% opinan que sería mejor el retira del medidor de agua potable. Tanto en el Municipio de Porvenir Villa Rojas.



Figura 32. ¿Usted economiza el uso diario del agua potable en su vivienda?
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 98% de los usuarios economiza el uso diario del agua potable en su domicilio, mientras que un 2% no lo hace.

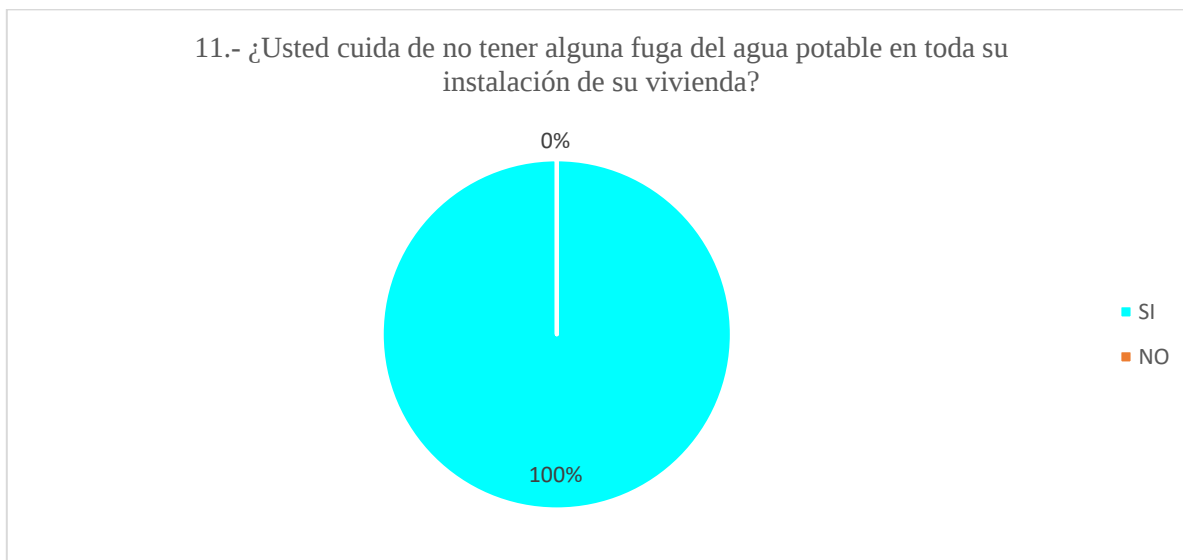


Figura 33. ¿Usted cuida de no tener alguna fuga del agua potable en toda su instalación de su vivienda?
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 100% de los usuarios cuida de no tener algún tipo de fuga de agua potable en su domicilio.

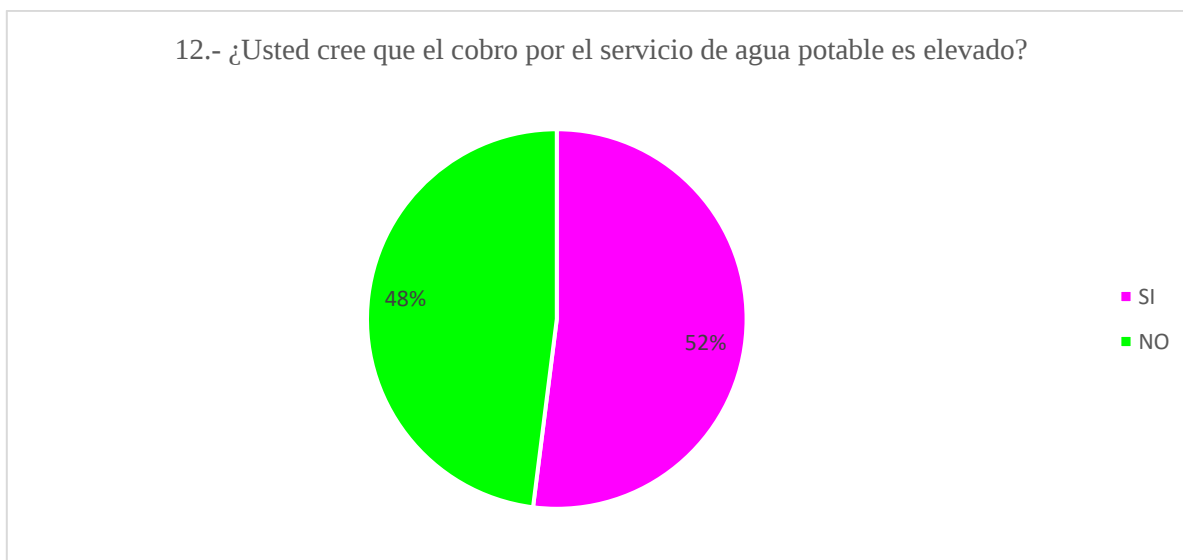


Figura 34. ¿Usted cree que el cobro por el servicio de agua potable es elevado?
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 52% de los usuarios cree que el cobro por el servicio de agua potable es elevado, mientras que un 48% no lo cree así.

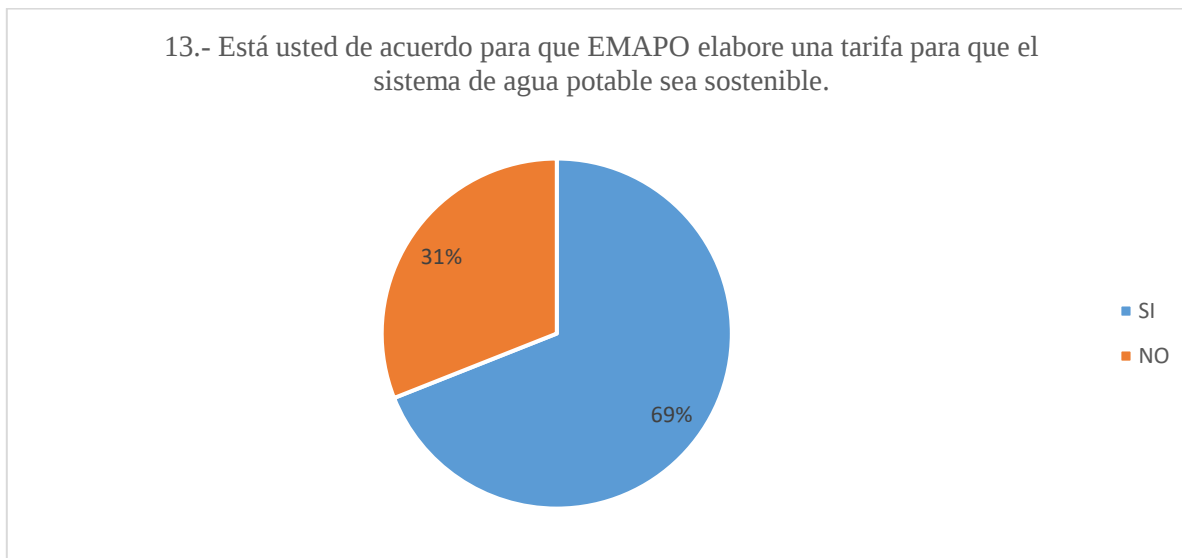


Figura 35. Está usted de acuerdo para que EMAPO elabore una tarifa para que el sistema de agua potable sea sostenible.

Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la recopilación de datos obtenidos en el trabajo de campo, se muestra que un 69% de los usuarios tanto en el la localidad de Porvenir Villar Rojas, estarían de acuerdo con que EMAPO elabore una tarifa para el sistema de agua potable sea sostenible en el tiempo.

4.2. Propuesta del trabajo

4.2.1. Aplicación de la normativa vigente

Dentro del trabajo de investigación se llegó a establecer normativas vigentes y su aplicación obligatoria a los usuarios que reciben el servicio de agua potable en la localidad de Porvenir y Villa Rojas, en las cuales es necesario describirla estableciendo de forma clara y precisa su utilización en cada uno de los procedimientos de cobros por parte de la empresa EMAPO a los usuarios.

Así mismo aplicar la Ley N° 2066, de 11 de abril de 2000, Ley de Prestación y utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

Artículo 2° Ámbito de Aplicación

Están sometidas a la presente Ley, en todo el territorio nacional, todas las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, cualquiera sea su forma de constitución, que presten, sean Usuarios o se vinculen con alguno de los Servicios de Agua Potable y Servicios de Alcantarillado Sanitario.

Artículo 13° Gobiernos Municipales

Los gobiernos municipales, en el ámbito de su jurisdicción, son responsables de: 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.

Derechos y Obligaciones de los Usuarios**Artículo 75° Derechos de los Usuarios**

Los Usuarios que estén legalmente conectados al Servicio de Agua Potable o al Servicio de Alcantarillado Sanitario, tienen los siguientes derechos:

- 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) Reclamar por cobros injustificados, mala atención o negligencia del prestador del servicio, y en su caso, recurrir ante la Superintendencia de Saneamiento Básico,
- d) Exigir el adecuado funcionamiento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en forma continua,
- e) Recibir notificaciones, en caso de mora, antes de realizar el corte correspondiente, concordante con el artículo 73, inciso a) de la presente Ley,
- f) Recibir compensación por daños causados en circunstancias de negligencia impericia o descuido en la prestación del servicio, bajo la responsabilidad de la EPSA, de acuerdo

con las características del perjuicio y calificada por la Superintendencia de Saneamiento Básico.

- g) Exigir que las conexiones y acometidas domiciliarias de agua y alcantarillado que sufren desperfectos, sean reparadas por las EPSA, salvo el caso que los mismos sean ocasionados por el usuario o por terceros.

Artículo 73° Corte del Servicio

Los proveedores de Servicios de Agua Potable no podrán aplicar como sanción al Usuario el corte del Servicio, excepto:

- a) Cuando tenga deuda por un período superior al límite que permite el Reglamento,
- b) En caso de fugas que provoquen derroche del Agua Potable de la red pública, causen daños a terceros o que pongan en riesgo propiedades ajenas,
- c) El incumplimiento a las disposiciones del artículo 14 del Reglamento de Contaminación Hídrica, aprobado mediante Decreto Supremo N° 24176, de 8 de diciembre de 1995,
- d) Por disposición de la autoridad judicial competente,
- e) o cualquier otro caso previsto en los Reglamentos de la presente Ley.

Así mismo se evidencia que la mora o las deudas por parte de los usuarios con la empresa de servicios de agua potable Porvenir y Villa Rojas en las diferentes gestiones es muy altas, esto ocasiona a la empresa un problema para sus costos de operaciones y administrativos.

4.2.2. Normativa Nacional

La CPE reconoce que toda persona tiene derecho al acceso equitativo a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, y la provisión de servicios debe realizarse mediante tarifas equitativas (art. 20). Según la misma, el Estado promoverá el acceso al agua sobre los principios de solidaridad y equidad (art. 373). Asimismo, considera que la prestación del servicio de agua no puede ser objeto de apropiaciones privadas ni de concesión, por lo que las tarifas se determinan según el costo del servicio, sin margen de beneficio.

La Ley 2066 reconoce la universalidad del acceso a los servicios y la no gratuidad de los servicios (el usuario debe retribuir los costos del servicio de acuerdo a criterios

socioeconómicos, de solidaridad y de equidad social). Promueve la sostenibilidad de los servicios y estructuras tarifarias que incentiven el uso eficiente del agua.

A través de un trato sin diferencia alguna entre los usuarios de la EPSA, dentro de una misma categoría. Y considera necesaria la suficiencia financiera de la EPSA, quién a través de las tarifas, garantizará la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo ampliación de servicios (total o parcial), la reposición y el mantenimiento. Por último, exige transparencia y publicidad acerca del régimen tarifario.

A nivel Bolivia podemos evidenciar que no existe información complementaria en cuanto a la mora o falta de pago del servicio de agua potable de los diferentes departamentos del país. Así mismo podemos ver que solo existe una normativa que reduce temporalmente el pago por el servicio de agua potable en el país.

Estado Plurinacional de Bolivia Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico AAPS.

Que al efecto se emite el Decreto Supremo N° 4206 de 1° de abril de 2020, que en el presente Artículo señala lo siguiente:

Artículo 30.- (Reducción Temporal del Pago por el Servicio de Agua Potable).

- I. El nivel central del Estado pagará el cincuenta por ciento (50%) del consumo de agua de la categoría domiciliaria de los meses de abril, mayo y junio de 2020 como consecuencia de la cuarentena total por el Coronavirus (COVID-19). Se considera la factura del mes de abril en base a la lectura del medidor del mes de marzo de 2020 y así sucesivamente.
- II. Para la aplicación del Parágrafo precedente, la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico - AAPS, diseñará e implementará el procedimiento, según corresponda.
- III. Las EPSAS que no emiten factura y reciben de sus usuarios pagos por el suministro del servicio deberán acreditarse a la AAPS, y sujetarse a la reglamentación establecida.

Artículo 31.- (Prohibición De Corte De Los Servicios De Agua Potable).

- I. Se prohíbe a las EPSAS con Seguimiento Regulatorio y/o Registro que emiten facturas y a las EPSAS que no emiten facturas el corte del servicio y la imposición de sanciones por la falta de pago de los meses de enero, febrero y marzo.
- II. Los usuarios deberán pagar los servicios de agua potable dentro de los tres (3) meses posteriores a la conclusión de la cuarentena total.
- III. Para el cumplimiento del Parágrafo precedente, las EPSAS con Seguimiento Regulatorio y/o Registro que emiten facturas y las EPSAS que no emiten facturas podrán generar planes de pago a sus usuarios.

Que el artículo 302 numeral 40 parágrafo I de la CPE establece la provisión de los Servicios de agua potable y alcantarillado sanitario es competencia exclusiva de los Gobiernos Autónomos Municipales, en concordancia con lo establecido en el artículo 83, parágrafo II numeral 3 inciso c) de la Ley N°031 de 19 de Julio de 2010 “Marco de Autonomías y Descentralización Administrativa Andrés Bóñez”, establece que es competencia exclusiva de los Gobiernos Autónomos Municipales proveer los Servicios de agua potable y alcantarillado a través de entidades públicas, cooperativas, comunitarias o mixtas sin fines de lucro conforme a la Constitución Política Estado y en el marco de las políticas establecidas en el nivel central del Estado. Fuente: Ministerio de Medio Ambiente y Agua.

De todo lo expuesto anteriormente se detalla las estrategias que se aplicaran para la cobranza a deudores de la Empresa de Servicio de Agua Potable (EMAPO), la cual se realizara de la siguiente manera:

Tabla 5
Estrategias de Cobranza Servicio de Agua Potable EMAPO.

Variables			Estrategias- Actividades	Recursos Humanos	Resultado Esperado
Indicador	Tipos de cobranzas	Elementos básicos para implementar una cobranza	✓ Envío de cartas en términos formales,		
La estrategia de cobranza es un conjunto de acciones sistematizadas que tienen como fin mejorar el proceso de pagos de tus clientes. Una estrategia para la gestión de cobranza eficaz busca reducir las tasas de morosidad. No debe normalizarse el hecho de tener clientes morosos. Por ello, se debe trabajar en desarrollar un sistema sofisticado que incluya la comunicación, la automatización, la estandarización y la ejecución de acuerdos comerciales óptimos.	✓ Cobranza formal: Cuando la entidad acreedora gestiona internamente, con su propio equipo y recursos, la recuperación de la deuda.	✓ Vinculación con clientes: Procura conocer a tus clientes y generar con ellos un vínculo de confianza para conocer su entorno, así como el historial de gestiones que ha realizado.	✓ Entrega de Prefectura a Domicilio. Se hará llegar una factura de pre-aviso, indicando el monto que deberá pagar por el servicio de agua potable.	✓ Mensajero ✓ Personal encargado de Cobranza. ✓ Departamento de contabilidad. ✓ Departamento de Asesoría Legal. ✓ Gerente de la Empresa	✓ Disminución significativa de deudores a la Empresa de Agua Potable EMAPO. ✓ Continuidad del servicio de calidad, con todos los sistemas sanitarios para un buen consumo del servicio de agua potable.
	✓ Cobranza judicial: Cuando se recurre al Poder Judicial para exigir la cancelación de la deuda mediante un juicio. El acreedor debe contratar un abogado o equipo legal y debe además pagar los gastos propios del proceso	✓ Comunicación con clientes: Dentro de la gestión de cobranza, es imprescindible tener una comunicación constante y asertiva con los clientes. Este punto es clave para obtener previsiones oportunas con relación a los cobros.	✓ Llamadas Telefónicas. Se dará pautas donde la que la institución podrá realizar las llamadas exigiendo el pago rápido. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se podrá dar la prórroga solicitada,		
	✓ Cobranza extrajudicial: Cuando el acreedor busca la recuperación de la deuda sin necesidad de llevar al deudor a un juicio. Nos referimos, por ejemplo, a que puede contratarse a	✓ Identificación de deudores: Conoce quiénes son los deudores más frecuentes: ¿regularmente son empresas o personas? ¿Cuál es el motivo del atraso en su pago? ✓ Generación de alternativas:			

una empresa de cobranzas.	Establece un conjunto de soluciones efectivas al prevenir y tratar tus procesos de cobranza, en la cual se pretende establecer plazos para que los usuarios puedan amortiguar la deuda y no afecte la economía de sus familias. ✓ Definición de políticas y límites: Establece por escrito, a través de acuerdos y políticas empresariales que puedas compartirles a los clientes, los términos de financiación de tu empresa, tipos de créditos, fechas límites de pago, porcentajes de intereses, las ventajas de efectuar pagos anticipados, entre otros, con tarifas accesibles a cada bolsillo del consumidor. ✓ Desarrollo de actividades: Asignaran personal apto y capacitado, para que realice el trabajo para controlar y auditar los procesos de	siempre y cuando las causas sean meritorias y bien fundamentadas. ✓ Visitas Personales. Es una técnica mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores con el único fin de conocer las causas del adeudamiento por los servicios de agua potable. ✓ Los datos e información cuantitativos se obtendrán de las oficinas de EMAPO Porvenir y Vila Rojas donde se encuentra todos los datos personales de cada usuario, la cual servirá
---------------------------	--	---

cobranza, así como su estandarización y medición.	para poder identificar la cantidad adeudada por parte del usuario a intervenir.
--	---

Fuente 1: Elaboración propia

4.3. Normativa de cobranza

Se especifica que las normas de cobranzas es el cómo, cuándo, cuanto se debe cobrar y que estipulaciones han de preestablecerse de manera que el usuario este bien informado a qué atenerse, cuáles son las compromisos y cometidos al comprar el servicio.

4.3.1. Registro contable de la mora de la empresa, gestión 2018

Dentro de la empresa de servicios de agua potable EMAPO de Porvenir y Villa Rojas se pudo evidenciar que la mora de la presente gestión fue de 47.23 %, de acuerdo a los registros contables, la cual pudimos revisar y constatar que sus recaudaciones también bajaron, dada esta circunstancia esto conlleva a buscar algunas soluciones en cuanto al cobro del servicio de agua potable y poder bajar la mora.

Tabla 6

Registro contables de la mora de la empresa EMAPO, gestión 2018

Categoría	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora
DOMESTICA	14.945,00	15.085,00	13.895,00	15.085,00	15.400,00	15.785,00	16.065,00	16.240,00	17.815,00	17.360,00	17.395,00	17.675,00
ESTATAL	0,00	80,00	80,00	80,00	0,00	0,00	80,00	0,00	1.920,00	2.080,00	0,00	2.160,00
TERCERA EDAD	532,00	392,00	84,00	364,00	196,00	252,00	644,00	448,00	840,00	532,00	420,00	476,00
COMERCIAL	2.100,00	1.520,00	2.040,00	2.400,00	2.220,00	2.280,00	2.280,00	2.340,00	2.460,00	2.160,00	2.520,00	2.160,00
INDUSTRIAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
OTROS BARRIOS	3.675,00	343,00	3.745,00	3.010,00	3.675,00	3.605,00	3.815,00	3.745,00	3.955,00	3.955,00	3.045,00	3.605,00
TERCERA EDAD OTROS BARRIOS	812,00	756,00	756,00	700,00	700,00	840,00	812,00	728,00	896,00	784,00	728,00	700,00
Sumas Totales	22.064,00	18.176,00	20.600,00	21.639,00	22.191,00	22.762,00	23.696,00	23.501,00	27.886,00	26.871,00	24.108,00	26.776,00
INGRESO	57.085,00	43.601,00	54.919,00	56.125,00	42.817,00	43.290,00	54.477,00	48.147,00	28.940,00	57.147,00	57.827,00	49.094,00
									280.270,00			
									593.469,00			
									Porcentaje en Mora	47,23		

Nota: Tomado de los registros contables de los cobros por EMAPO Porvenir. Gestión 2018

4.3.2. Registro contables de la mora de la empresa, gestión 2019

En base a la información obtenida de la empresa de servicios de agua potable EMAPO de Porvenir y Villa Rojas en esta gestión pudimos evidenciar que la mora subió a un 53 %, de acuerdo a la información obtenida de los registro contables de contabilidad, la cual después de hacer una revisión y constatar que sus recaudaciones de la misma manera también bajaron, así mismo pudimos ver que no realizaron ninguna estrategia de cobranza, para mejorar los ingresos de EMAPO en cuanto al servicio de agua potable y poder reducir la mora o las deudas por parte de los usuarios.

Tabla 7

Registro contables de la mora de la empresa EMAPO, gestión 2019

Registro contables de la mora de la empresa ENAH S, gestion 2019												
Categoria	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora
DOMESTICA	17360	17640	18235	18340	19205	19355	18970	20125	20265	24640	19775	22120
ESTATAL	320	80	160	0	2000	2000	2160	1920	2000	2160	80	2320
TERCERA EDAD	448	308	700	504	728	728	784	1092	980	308	364	532
COMERCIAL	2340	2460	1860	2580	2400	2520	2220	2760	2460	2280	2520	2460
INDUSTRIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS BARRIOS	3220	3605	3850	2905	3780	3885	3570	3920	3640	945	735	1015
TERCERA EDAD OTROS BARRIOS	812	728	896	812	672	840	700	812	784	56	28	
Sumas Totales	24.500,00	24.821,00	25.701,00	25.141,00	28.785,00	29.328,00	28.404,00	30.629,00	30.129,00	30.389,00	23.502,00	28.447,00
INGRESO	60.177,00	50.139,00	48.986,00	54.373,00	45.893,00	43.410,00	48.399,00	50.817,00	40.054,00	76.626,00	70.173,00	31.941,00
					329.776,00							
					620.988,00							
			Porcentaje en Mora		53,11							

Nota: Tornado de los registros contables de los cobros por EMAPO Porvenir. Gestión 2019

4.3.3. Registro contables de la mora de la empresa, gestión 2020

Después de realizado el análisis sobre la mora o deudas por parte de los usuarios a la empresa EMAPO Porvenir y Villa Rojas por el servicio que presta de las gestiones 2018,2019, esto conlleva a empeorar más con la llegada de la pandemia del Covid-19 a Bolivia, Pando y más aun a Porvenir y Villa Rojas, donde la deuda por parte de los usuarios que no pagan el servicio de agua potable en la localidad de Porvenir y Villa Rojas, subió a un 64.22%, de acuerdo a los registros de la empresa, esto nos lleva a buscar algunas estrategias de cobranza o algunas soluciones para mejorar las recaudaciones para la misma. Ya que esto afecta a los estados financieros de EMAPO Porvenir y Villa Rojas a los objetivos trazados por la misma.

Tabla 8

Registro contables de la mora de la empresa EMAPO, gestión 2020

Categoría	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora	Mora
DOMESTICA	20895	23380	24920	0	0	13790	27580	27580	27580	27510	27055	27370
ESTATAL	2240	2320	2320	0	0	2240	2240	2240	2240	2320	2240	2240
TERCERA EDAD	560	644	1344	0	0	577,5	1540	1540	1540	616	840	756
COMERCIAL	1860	2280	2880	0	0	3000	3000	3000	3000	2520	2520	2700
INDUSTRIAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS BARRIOS	875	1120	1085	0	0	560	1120	1120	1120	1120	945	910
TERCERA EDAD OTROS BARRIOS	28	28	56	0	0	21	56	56	56	56	56	28
Sumas Totales	26.458,00	29.772,00	32.605,00	0,00	0,00	20.188,50	35.536,00	35.536,00	35.536,00	34.142,00	33.656,00	34.004,00
Ingreso	67.067,00	34.244,00	23.759,00	0,00	0,00	22.143,50	45.206,00	81.564,00	53.470,00	52.985,00	60.392,00	53.470,00
					317.433,50							
					494.300,50							
					Porcentaje en Mora	64,22						

Nota: Tomado de los registros contables de los cobros por EMAPO Porvenir. Gestión 2020

CAPITULO V

5.1. Presupuesto y Cronograma

5.1.1. Presupuesto del proyecto de investigación

Tabla 9

Presupuesto del trabajo investigación

Actividad	Unidad	Cantidad	Precio unidad	Subtotal
Hojas de Papel Bond	Resma	2	45.00	90.00
Tablero Soporte de Papel	Unidad	1	35.00	35.00
Impresión	Global	1	350.00	350.00
Fotocopias	Global	1	100.00	100.00
Servicio de Internet	Global	4	200.00	800.00
Anillados	Global	1	100.00	100.00
Refrigerio	Global	1	100.00	100.00
Combustible y Lubricante	Global	1	500.00	500.00
Otros Gastos	Global	1	150.00	250.00
Total				2.325,00

Fuente: elaboración propia

5.1.2. Cronograma de actividades

Tabla 10

Cronograma de actividades

Nº	Actividades	Marzo				Abril				Mayo				Junio	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Planteamiento del problema y formulación de objetivos	■	■	■	■										
2	Elaboración del marco conceptual y metodología de trabajo	■	■	■	■										
3	Trabajo de campo y sistematización de datos					■	■	■	■						
4	Elaboración de propuesta					■	■	■	■						
5	Presentación del documento									■	■	■	■		
6	Revisión del documento									■	■	■	■		
7	Aprobación del documento									■	■	■	■		
8	Defensa del trabajo final													■	■

Fuente: elaboración propia

CAPITULO VI

6.1. Conclusiones y recomendaciones

6.1.1. Conclusiones

Se realizó un estudio para determinar la cantidad de usuarios con mora con el servicio del agua potable en EMPO extrayendo información de unidad de cobranza para posterior identificar a todos los usuarios con mora en las gestiones 2018, 2019 y 2020.

Se realizaron políticas estableciendo plazos y tarifas que sean accesibles de pagos por el servicio de agua potable en la localidad de Porvenir y Villa Rojas. Consideran la falta de trabajo a causa de la pandemia en la que vivió todo el país.

Se crearon estrategia de cobran con un sistema viable para poder recaudar recursos a los usuarios del servicio del agua potable en la localidad de Porvenir y Villa Rojas.

6.1.2. Recomendaciones

Se recomienda implementar la estrategia de cobranza a los usuarios con mora, la cual permitirá la disminución de deudores a la empresa EMAPO.

Fortalecer estrategias, en el uso adecuado del agua potable con el fin de optimizar este servicio y llegar a todos los usuarios de las localidades de Porvenir y Villa Rojas.

Por otra parte, es importante contar con los datos actualizados de todos los deudores de la empresa con el objeto de evitar cortes del servicio del agua potable.

Crear políticas alternativas viables con planes de pagos acorde al ingreso económico de los pobladores que utilizan estos servicios. Pues esto ayudará a cumplir el pago y gozar de un buen servicio de calidad por parte de la empresa EMAPO en la localidad de Porvenir y Villa Rojas.

Bibliografía

- Ahumada, L. (2010). Liderazgo Distribuido y Aprendizaje Organizacional: Tensiones y Contradicciones de la Ley de Subvención Escolar Preferencial en un Contexto Rural. *Psicoperspectivas*, 9(1), 111–123. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-69242010000100006&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- APPS. (2022). “Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico” [Gobierno]. Recuperado el 28 de mayo de 2022, de Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico website: http://www.aaps.gob.bo/index.php?option=com_content&view=category&id=29&Itemid=101
- Asamblea Constituyente de Bolivia. *Nueva Constitución Política del Estado*. , (2009).
- Baspineiro, A. P. C. (2006). *Análisis de la estructura tarifaria, destinada a optimizar la economía de la empresa de agua potable y alcantarillado sanitario “SEMAPA” en el departamento de Cochabamba* (Tesis de grado). Universidad Mayor de San Andres, La Paz, Bolivia. Recuperado de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/7280>
- Benítez, I. A., y Saphores, J.-D. (2009). Aspectos institucionales y políticas para reforzar el pago de los servicios de agua en Nuevo Laredo, Tamaulipas, y Laredo, Texas. *Gestión y política pública*, 18(2), 341–377. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S140510792009000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Cortez, G. (2017, enero 3). “Falta de agua en Bolivia” [Organización]. Recuperado el 28 de mayo de 2022, de Semiáridos website: <https://www.semiaridos.org/noticias/falta-agua-bolivia/>

EPSAS. (2022, mayo 24). “Nuestra Institución” [Gobierno]. Recuperado el 28 de mayo de 2022, de Empresa Pública Social de Agua y Saneamiento website: <https://www.epsas.com.bo/web/institucion/>

Esteba, M. P. (2018). *Análisis de la morosidad e incidencia en la rentabilidad de la empresa municipal de saneamiento básico de Puno S.A., periodo 2016* (Tesis de grado, Universidad Privada San Carlos). Universidad Privada San Carlos, España. Recuperado de <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/4424>

Heifetz, R. A., Heifetz, R., Grashow, A., y Linsky, M. (2009). *The Practice of Adaptive Leadership: Tools and Tactics for Changing Your Organization and the World*. Harvard Business Press.

Hernandez, Z. T., Martínez, H. T., Pantoja, J. V. R., Flores, J. A. R., Perego, N. R., Olvera, E. M., ... Espinosa, E. O. C. (2014). *Administración de Proyectos*. Grupo Editorial Patria.

Ministerio de Medio Ambiente y Agua. (2017). *Informe de avances hacia el cumplimiento del derecho humano al agua y saneamiento en Bolivia para vivir bien* (1a ed.). La Paz: Ministerio de Medio Ambiente y Agua : Ministerio de Relaciones Exteriores.

Ministerio de Salud. (2022). “Ministerio de Salud y Deportes de Bolivia” [Gobierno]. Recuperado el 28 de mayo de 2022, de Ministerio de Salud y Deportes de Bolivia website: <https://www.minsalud.gob.bo/>

Órgano Ejecutivo. Crea las Autoridades de Fiscalización y Control Social en los sectores de transportes y telecomunicaciones, agua potable y saneamiento básico, electricidad, bosques y tierra, pensiones, y empresas; regula la transferencia de las competencias de la Superintendencia del Servicio Civil al Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión

Social; y cambia la denominación de la Superintendencia de Minas y las Superintendencias Regionales de Minas. , 0071 Decreto Supremo § (2009).

Órgano Ejecutivo. Política Nacional de Transparencia y Lucha contra la Corrupción—PNT. , 0214 Decreto Supremo § (2009).

Órgano Legislativo. *Ley General de los Derechos de las Usuarías y los Usuarios y de las Consumidoras y los Consumidores* (453). , Pub. L. No. 453 (2013).

Poder Legislativo. *Ley Modificatoria a la Ley N° 2029 de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario*. , Pub. L. No. 2066 (2000).

Poder Legislativo. *Ley de Procedimiento Administrativo*. , Pub. L. No. 2341 (2002).

Taylor, F. W. (2012). *The Principles of Scientific Management*. The Floating Press.

Zeña, G. I. N. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque S.A – 2015*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú. Recuperado de https://node1.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/002/658/2658741.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=7PKKQ3DUV8RG19BL%2F20220528%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20220528T203233Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=3af77dbd5029a2a5fb37ba3b9565ff5d3899cbd229f5ebe4968f78825d616311

Anexos**Cuestionario**

Objetivo: Recabar información para el diseño de estrategias para las cobranzas de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022

1. ¿Usted tiene facturas adeudadas por el servicio de agua potable?

SI NO

2. ¿Cuántos meses tiene usted adeudado, sus facturas por el servicio de agua potable?

1 mes 2 meses 3 meses 4 meses o más

3. ¿A cuánto asciende el monto en dinero de las facturas adeudadas por el servicio de agua potable?

Entre Bs.- 30 a 100 entre Bs.- 101 a 179 o desde 180 en adelante

4. ¿Cuál ha sido el factor que le impidió no tener sus facturas al día por el servicio de agua potable?

Falta de trabajo el salario no alcanza Pandemia

5. ¿Accedería usted a una estrategia de un plan de pago para anivelarse con sus facturas adeudadas con un monto mayor a Bs.- 150 por el servicio de agua potable?

SI NO

6. ¿Según al plan de pago en cuántas cuotas accedería usted a pagar por sus facturas adeudadas por el servicio de agua potable?

2 cuotas 3 cuotas 4 cuotas 5 o más cuotas

7. ¿Qué acción cree usted que debería hacer EMAPO para evitar el incremento de las facturas adeudadas?

Corte del medidor retiro del medidor

8. ¿Usted economiza el uso diario del agua potable en su vivienda?

SI NO

9. ¿Usted cuida de no tener alguna fuga del agua potable en toda su instalación de su vivienda?

SI NO

10. ¿Usted cree que el cobro por el servicio de agua potable es elevado?

SI NO

11. Está usted de acuerdo para que EMAPO elabore una tarifa para que el sistema de agua potable sea sostenible.

SI NO

Muchas gracias!

Guía de Entrevista

Objetivo: Recabar información para el diseño de estrategias para las cobranzas de la Empresa de Servicios de Agua Potable (EMAPO), en las localidades de Porvenir y Villa Rojas, 2022

- 1.- Cuanto fue el ingreso y las deudas por parte de los usuarios en la gestión 2018.
- 2.- Cuanto es deuda o mora por parte de los usuarios en la gestión 2018, a la empresa EMAPO.
- 3.- Cuanto fue el ingreso y la mora o deuda de la gestión 2019.
- 4.- Cuanto es mora o deuda por parte de los usuarios a la empresa en la gestión 2020 y cuanto fue los ingresos.
- 5.- Cuantos usuarios hay en categoría domicilio en la gestiones 2018, 2019 y 2020.
- 6.-Cuantos usuarios hay en categoría comercial en las gestiones 2018, 2019 y 2020.
- 7.- Tienen alguna estrategia de cobranza.
- 8.- Cuanto ha sido en porcentaje de crecimiento de usuarios en las gestiones 2018, 2019 y 2020.
- 9.- Cuantos cortes realizaron de agua realizaron en las gestiones 2018,2019 y 2020.
- 10.- Cuanto fueron los costos de operación en las gestiones 2018, 2019 y 2020 de EMAPO.

Muchas gracias!

Registro fotográfico

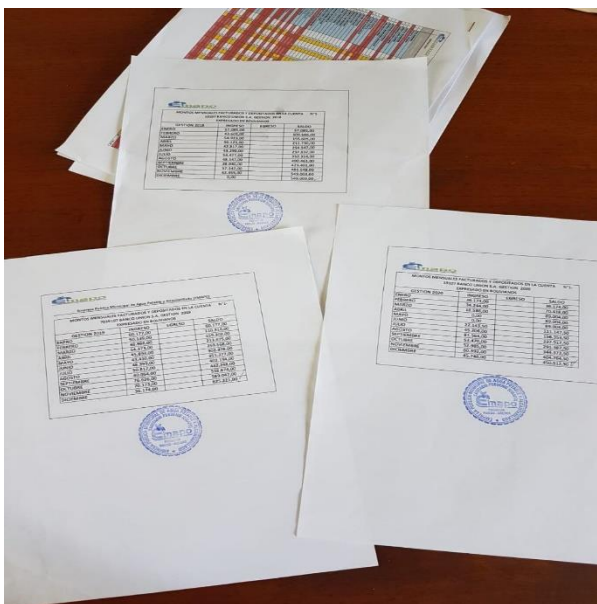


Figura 36. Registros de clientes de la Empresa EMAPO



Figura 37. Registros de la morosidad en la Empresa EMAPO



Figura 38. Entrevista con los responsables de la Empresa EMAPO



Figura 39. Entrevista con los usuario de la Empresa EMAPO Porvenir y Villas Rojas



Figura 40. Entrevista con los usuario de la Empresa EMAPO Porvenir y Villas Rojas



Figura 41. Entrevista con los usuario de la Empresa EMAPO Porvenir y Villas Rojas