

UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO

ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



**FORTALECIMIENTO DE LA INTERACCIÓN SOCIAL ENTRE LOS
OPERADORES DE LA EPSA MUNICIPAL COBIJA Y SUS USUARIOS
EN LA GESTIÓN 2017**

**TRABAJO DIRIGIDO PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL**

Autora: Fátima Rodríguez Villanueva

Tutora: Lic. Mery Valeriano Porcel

COBIJA - PANDO – BOLIVIA

2019

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

**FORTALECIMIENTO DE LA INTERACCIÓN SOCIAL ENTRE LOS
OPERADORES DE LA EPSA MUNICIPAL COBIJA Y SUS USUARIOS
EN LA GESTIÓN 2017**

Trabajo Dirigido de Grado sometido a consideración de la Universidad Amazónica de Pando,
del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Carrera de Trabajo Social.

Requisito para optar el grado de:

Licenciada en Trabajo Social

Por:

Fátima Rodríguez Villanueva.

Cobija – Pando – Bolivia

Este Trabajo Dirigido de Grado, ha sido aceptado en su presente forma por la Universidad Amazónica de Pando, la Dirección del Área de Ciencias Sociales y Humanísticas y aprobado por el Tribunal.

FIRMANTES:

M.sc. Carol Carlo Durán

DIRECTORA DEL ÁREA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

Lic. Claudia Dávalos Lara

TRIBUNAL

Lic. Liliana Cabrera Romero

TRIBUNAL

Lic. Mery Valeriano Porcel

TUTORA

Univ. Fatima Rodriguez Villanueva

POSTULANTE

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico con todo mi amor y cariño a mis hijos Hazael y Ezequiel, quienes a su corta edad pudieron comprenderme en todos los momentos buenos y difíciles de mi formación académica y al mismo tiempo me dieron las fuerzas para culminar con mi trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS: Por ser ese Padre Celestial, quien derramó de sus más ricas bendiciones sobre mi vida, por darme sabiduría y fortaleza para poder cumplir un objetivo más en mi vida.

A MI ESPOSO: Abeg-Nego Castro Salvatierra, por su gran apoyo, amor, paciencia y comprensión en mi formación académica. Te Amo.

A MI MADRE: Maruja Villanueva Cuata por ayudarme con mis hijos en los momentos difíciles de mis estudios. Gracias por el gran apoyo.

A MI ABUELA: Pilar Cuata Achipa, quien desde la distancia, oro a Dios por mí, para que pueda culminar con mis estudios.

A MI HERMANO: Daniel Salas Villanueva, por su ayuda incondicional y cuidado hacia mis hijos.

A MIS SUEGROS: Pr. Celso Castro Pinaicobo y María Elena Salvatierra de Castro, por el ánimo y las oraciones en favor de mis estudios.

A MI TUTORA: Lic. Mery Valeriano Porcel por su comprensión y gran ayuda en el asesoramiento de mi trabajo Dirigido.

A LA EMPRESA: COSAPI CAUDAL S.R.L. por permitirme llegar hasta ellos y abrirme las puertas para realizar mi trabajo Dirigido.

AL GERENTE DE LA EPSA: Lic. Jorge Elías Valdez Moussully, por el gran apoyo en las actividades de mi trabajo y hacer partícipe a todo el personal de la Empresa. Muchísimas gracias.

A LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL: Lic. Liliana Cabrera y Lic. Claudia Dávalos Lara, por sus correcciones y sugerencias del informe final.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Índice de Contenidos	iii
Índice de Figuras	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de Anexos.....	vii
Resumen Ejecutivo.....	viii

Introducción

CAPÍTULO I.....1

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1 Características Institucionales	1
1.1.1 Nombre de la Institución	1
1.1.2 Dirección de la Institución.....	1
1.1.3 Nombre del Proyecto, Programa o Actividad a la cual de integrará el estudiante.....	1
1.1.4 Importancia Social de la Institución.....	1
1.2 Justificación.....	3
1.3 Planteamiento del Problema.....	5
1.4 Objetivos.....	8
1.5 Metodología.....	8
1.5.1 Fases.....	9
1.5.2 Técnicas de Investigación e Instrumentos.....	13

CAPÍTULO II.....14

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.....	14
2.1.1 Antecedentes Institucionales.....	14
2.1.2 Aspectos Históricos.....	18

2.1.3	Características Generales de La Institución.....	20
2.1.4	Misión.....	21
2.1.5	Visión.....	21
2.2	Población Objeto de Estudio	21
2.3	Estructura Organizacional.....	23
CAPÍTULO III.....		24
MARCO TEÓRICO		
3.1	Marco Legal.....	24
3.2	Marco Teórico.....	39
CAPÍTULO IV.....		52
RESULTADOS DEL TRABAJO DIRIGIDO		
4.1	Diagnóstico de la Situación Problema.....	52
4.2	Actividades Ejecutadas y sus Resultados	54
4.3	Importancia de la Intervención del Trabajador Social Profesional.....	58
4.4	Propuesta de Mejora	60
CAPÍTULO V.....		66
CONCLUSIONES.....		66
RECOMENDACIONES.....		68
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		69
ANEXOS		

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Estructura Organizacional	23
--	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Plan de Acción.....	62
Tabla 2 Cronograma de Actividades.....	64

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Guía de Entrevista Semiestructurada

Anexo 2 Solicitudes enviadas

Anexo 3 Validación de instrumentos

Anexo 4 Materiales Para Taller

Anexo 5 Materiales para Foro Debate

Anexo 6 Guía de Atención al Usuario

Anexo 7 Fotografías

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente Trabajo Dirigido, se aborda la problemática de la “Débil interacción Social entre los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus usuarios, en la gestión 2017, relacionados a los servicios que brinda la Empresa”.

Asimismo, el objetivo general de este Trabajo Dirigido, se define de la siguiente manera: “Fortalecimiento de la interacción Social entre Operadores de la EPSA Municipal Cobija y sus usuarios en la gestión 2017”

También, para poder responder al objetivo General, se trazaron 5 objetivos específicos los cuales se cumplieron en un tiempo determinado según se definió en el plan de trabajo.

Además, se mencionan leyes y normativas vigentes que respaldan a la Empresa Prestadora de Servicios de Agua, la cual fue intervenida; Asimismo, existen teorías que fundamentan el Trabajo Dirigido y sus resultados para mayor credibilidad.

INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Dirigido, aborda el fortalecimiento de la Interacción Social entre los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua EPSA Municipal Cobija, en la gestión 2017, cuyo resultado del trabajo servirá de guía para otras empresas prestadoras de algún servicio, ya que puedan identificarse y reconocer la necesidad del fortalecimiento de la interacción social en las áreas necesarias, asimismo mejorar la relación con sus usuarios y poder brindar los servicios de manera adecuada.

Por otro lado, se pudo trabajar de manera coordinada con la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) Municipal Cobija, el Comité de Acompañamiento a la obra (CAO), quienes representan a los presidentes de barrio en el Proyecto Construcción Sistema de Agua Potable y Mejoramiento de Alcantarillado Sanitario Zonas A&B de la ciudad de Cobija, los cuales también brindaron la información esencial para poner en marcha el Trabajo Dirigido.

Asimismo manifestaron mediante la entrevista semiestructurada, las diversas situaciones por las cuales la interacción social entre ellos no es la adecuada y que necesitaba ser fortalecida. La información recopilada también ayudo a plasmar de una manera más sencilla los objetivos específicos que se pretendían alcanzar y más aún que pueda ser de provecho para la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus usuarios.

Asimismo, se realizó la socialización y validación del Trabajo Dirigido con la participación de las Autoridades de la Empresa Comunidad de Servicios de Apoyo a Proyectos Integrales (COSAPI-CAUDAL S.R.L), Área de Ciencias Sociales Y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando (UAP) Y Tutora asignada. Por lo consiguiente, el Trabajo Dirigido realizado mediante la Empresa Comunidad de Servicios de Apoyo a Proyectos Integrales (COSAPI-CAUDAL) muestra de manera ordenada el proceso de las actividades ejecutadas en función a los lineamientos otorgados por el Área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la UAP siendo los siguientes:

Capitulo I. hace referencia de manera general a la temática abordada, donde se da a conocer la descripción de los principales lineamientos y contenido del Trabajo Dirigido como:

características institucionales, justificación, planteamiento del problema, objetivos tanto generales como específicos y metodología del trabajo.

En el capítulo II, se menciona el contexto institucional, sus antecedentes, población objeto de estudio y estructura organizacional.

En el capítulo III, el marco legal y teórico. Cuyas leyes y teorías respaldan el Trabajo de Investigación, otorgándoles credibilidad a la información plasmada.

En el capítulo IV, se describen los resultados obtenidos del Trabajo Dirigido, también se puntualizan las diversas actividades logradas y sus resultados obtenidos que sirvieron de mucha ayuda en el fortalecimiento de la interacción entre Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus usuarios. En este acápite también se describe la importancia de la intervención del Trabajador Social y la propuesta de mejora.

Por lo tanto, los resultados del Trabajo Dirigido, contribuirán de manera significativa en el fortalecimiento de la interacción social a la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y a la misma población beneficiaria.

CAPÍTULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. Características Institucionales

1.1.1. Nombre de la institución

Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA).

1.1.2. Dirección de la institución

La empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) se encuentra ubicada en el Barrio Progreso calle/ progreso N° 061, Telf. (3)842-3260.

1.1.3. Nombre del Proyecto, Programa o Actividad a la cual se integrará el estudiante

“PROYECTO CONSTRUCCIÓN SISTEMA DE AGUA POTABLE Y MEJORAMIENTO DE ALCANTARILLADO SANITARIO ZONAS A Y B COBIJA, DEPARTAMENTO PANDO”, la cual está a cargo la Empresa Comunidad de Servicios de Apoyo a Proyectos Integrales – Caudal S.R.L. (COSAPI-CAUDAL), como actor social del mencionado proyecto. Asimismo, a través de esta, se trabajara de manera directa con la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) para lograr la mejora de la interacción social entre operadores y usuarios de los servicios.

1.1.4. Importancia social de la institución

La empresa Comunidad de Servicios de Apoyo a Proyectos Integrales CAUDAL S.R.L, es la empresa encargada de realizar el Desarrollo Comunitario (DESCOM), del Proyecto

Construcción Sistema de Agua Potable y Mejoramiento de Alcantarillado Sanitario, zonas A y B de la ciudad de Cobija, para lograr el acceso gratuito universal al servicio de calidad de agua y saneamiento, de esta manera obtener la sostenibilidad de los servicios en beneficio de todos los actores del proyecto y de la población en su conjunto; realizando fortalecimientos institucionales en beneficio de la ciudad de Cobija, es en este sentido que se realizará el Fortalecimiento Institucional a la Empresa Prestadora de Servicios de Agua EPSA, a través de la Empresa Comunidad de Servicios de Apoyo a Proyectos Integrales COSAPI S.R.L. para mejorar la interacción social de servicios entre EPSA y usuarios.

La Empresa COSAPI y la EPSA juegan un papel significativo en la ejecución del Proyecto de Agua en la ciudad de Cobija, por lo tanto interesa a ambos tener facilidad en la interacción con la ciudadanía usuaria del servicio, siendo uno de los principales objetivos, ya que al finalizar con el proyecto de Agua, toda la administración pasara a la Empresa Prestadora de Servicios de Agua, es por ello que deben trabajar de manera conjunta para lograr un resultado eficiente y eficaz.

Según el Fondo Productivo y Social señala que:

El Desarrollo Comunitario (DESCOM) es un conjunto de Acciones para el desarrollo de procesos sociales, procedimientos e instrumentos que promueven la participación de la comunidad con conocimiento, la demanda informada y la integración de lo técnico y lo social. Aborda no solo lo individual y/o grupal, sino también las estructuras sociales, políticas, económicas, etc. Este enfoque se expresa en la estrategia social de Saneamiento Básico (FPS, 2012, p.18).

El Fondo Productivo y Social (2012) también mencionan que el programa moviliza a los actores del saneamiento básico para incorporar la gestión integral del recurso hídrico, partiendo de los principios de la sostenibilidad, gobernabilidad, democracia y equidad, bajo un enfoque basado en el trabajo interinstitucional y la sinergia de las potencialidades sectoriales, locales. Asimismo, la integración de los elementos de la evolución del enfoque de Desarrollo Comunitario (DESCOM), muestra que están siempre está dirigido a lograr:

- La corresponsabilidad para la sostenibilidad de la inversión.
- El acceso universal a servicios de calidad de agua y saneamiento.
- El pago oportuno de las tarifas, tasas o cuotas.
- La solidaridad entre los diferentes niveles poblacionales donde se prestan los servicios.

Por otro lado el Fondo Productivo Social menciona que el Fortalecimiento Institucional de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua, (EPSA) es “un conjunto de actividades, orientadas a la constitución, estructuración legal y organizativa del operador de servicios local, desarrolla procesos necesarios para la prestación de los servicios, la definición de funciones y capacitación de los recursos humanos encargados de estos procesos” (FPS, 2012, p.18). Siendo una estrategia de intervención conjunta que articula las obras física y al desarrollo comunitario.

1.2. Justificación

La interacción social es un elemento fundamental para la relaciones interpersonales en la sociedad, por tanto “la interacción social determina formas de comportamientos, relaciones sociales entre los individuos, grupos, instituciones y la propia comunidad donde interactúan”, (Pino, Gallegos, 2011, p.5). Los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua EPSA Municipal Cobija y sus usuarios, actualmente atraviesan por una débil interacción en los servicios que brindan como empresa.

Según datos obtenidos a través de la entrevista semiestructurada, la observación aplicada a los usuarios y funcionarios de la EPSA, se pudo evidenciar que el personal de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) necesita fortalecer las relaciones de interacción social con sus usuarios, de manera clara y directa.

Asimismo, debido a que la población de Cobija está en pleno crecimiento poblacional, que según datos del Instituto Nacional de Estadística, en el Censo 2001 Pando registró una tasa de migración neta de 10,5 por ciento, llegando a constituirse como el departamento más atractivo para migrantes del resto del país; en el Censo 2012, presenta una tasa de 14,0 por ciento según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2016), es decir 14 personas de cada 100 que residen en este lugar vivían hace cinco años en otros departamentos, dando lugar a la creación de nuevos

barrios, situación que genera la necesidad y demanda de la prestación de los servicios básicos como es el agua potable entre otros elementales.

El Trabajador(a) Social en las empresas y entidades públicas o privadas uno de sus roles es el trabajo de grupos porque “es ser catalizador, animador de la vida del grupo creando y favoreciendo un clima vivificante dentro del mismo para que cada miembro y el como uno más, aporte voluntariamente su esfuerzo cooperativo y común al logro de los objetivos del grupo” (Ander-Egg, 1996, pp.139-140). Es en ese entendido que este profesional en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) aportara de manera significativa con sus conocimientos teóricos y prácticos, para mejorar las relaciones sociales, la comunicación entre operadores y usuarios, con el objetivo de fortalecer la interacción social entre ambas partes.

Al lograr una buena interacción se podrá trabajar de manera directa con los beneficiarios del servicio, con el propósito de buscar soluciones a los diferentes problemas en cuanto se refiere a los servicios brindados, con calidad y calidez para satisfacer las necesidades tanto de la empresa como de los usuarios, y por ende el cumplimiento de sus objetivos.

El aporte al fortalecimiento de la interacción social entre operadores y usuarios, favorecerá en la sostenibilidad y mantenimiento de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), por otro lado, la población beneficiaria del servicio podrá hacer conocer sus demandas acerca del servicio que ellos deseen con la seguridad y confianza que serán atendidos con amabilidad, respeto y oportunamente , porque se aplicaran mecanismos y técnicas para el trabajo en conjunto, de igual forma la motivación de crear conciencia en los usuarios para el pago oportuno del consumo de agua potable y alcantarillado sanitario.

Además se podrá conocer la percepción de los usuarios acerca de los servicios que brinda la empresa, para mejorar la calidad de atención, tomar medidas correctivas y preventivas, con el propósito de contar una buena relación entre operadores y usuarios, ya que el personal operativo es el responsable de interactuar de manera directa con los usuarios, quienes deben transmitirle que son bien recibidos, dando la seguridad del servicio que se le ofrece, otorgar la información requerida con la comprensión necesaria, accesibilidad entre otros, es decir crear medios de

contacto, por ejemplo buzones de sugerencias, quejas, reclamos, guías de información y otros medios de comunicación, buscando confianza y credibilidad para satisfacción de ambas partes.

1.2. Planteamiento del problema

Según los objetivos del desarrollo del Milenio de Naciones Unidas, señala que “La expansión de la prestación de servicios de agua potable y saneamiento y la sostenibilidad de los mismos es tarea fundamental de los gobiernos con responsabilidad esencial ante sus ciudadanos como compromiso internacional ante los esfuerzo conjuntos de lucha contra la pobreza” (OMS, 1990, p. 17). En ese marco los diferentes países cuentan con servicios de agua potable sean estos de Municipios o empresas privadas, quienes buscan la sostenibilidad institucional y garantizar el abastecimiento de agua a los usuarios, sin embargo los organismos operadores enfrentan problemáticas sociales con los beneficiarios, por la insatisfacción de acceso a este elemento vital que es el agua otro cultura de pago por los usuarios generados de la falta de información, comunicación estable, entre otros que son parte de la interacción social, ya que:

Las relaciones de interacción son una necesidad para todo ser humano, al vivir en una sociedad es primordial que se tengan lazos o vínculos con las demás personas; para que puedan ser efectivas se debe tener la capacidad de saber escuchar, interpretar y entender los pensamientos, sentimientos o preocupaciones de los demás y la atención al usuario debe llenar requisitos que ayuden a la comunicación sea efectiva para poder satisfacer las necesidades de las personas que soliciten un servicio (Pino, 2011, p. 32).

Por otro lado mediante la interacción social:

Se forman las habilidades sociales, la capacidad de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables, este intercambio se refiere a una impronta de relaciones de uno con los demás y los demás con uno, el intercambio es la primera etapa de la interacción una acción mutua o de reciprocidad, que fundamenta la respuesta del otro en una combinación de la acción iniciada, entonces la habilidad social supone beneficios para ambos implicados (Ortiz, 2009, p. 29).

Los servicios sociales como las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua:

Tienen la obligación de orientar al cliente, o al ciudadano, ya que es uno de los valores que ha de presidir en las estrategias que se lleven a cabo desde cualquier organización. Esta visión centrada en el usuario busca la calidad en sus prestaciones y servicios pero también lo hace corresponsable en la toma de decisiones que le afectan en la sostenibilidad y eficiencia de los sistemas. (Antoñanzas, 2012, P. 9).

La prestación de servicios de las empresas que brinda agua potable para satisfacer el servicio a los usuarios no solo es el abastecimiento de agua, sino también contar con una buena infraestructura, tecnologías y particularmente calidad de recursos humanos ya que “el buen servicio no solo implica el abastecimiento del servicio de agua sino también el buen trato a los usuarios, el personal que es quien tiene contacto directo, debe estar capacitado para atender y poder cumplir con las expectativas de los clientes” (Pacheco, Melendrez, 2018, p. 11). Para que los usuarios adquieran confianza y cumplan también con sus obligaciones.

Las dificultades o problemas que tienen los operadores de servicio de agua por ejemplo en los Concejos Escolares de Participación Social para la Educación (CEPS) del estado de México, son las morosidad en el pago de consumo de agua por lo tanto “En la Comisión Estatal de Servicios Públicos (CESPT) y en el municipio del Estado de Veracruz México (COMAPA), es una prioridad impulsar programas para que los usuarios paguen puntualmente sus cuentas y eviten cortes, crear políticas de acercamiento de la comunidad” (Flores, 2008, p.96) y eviten debilidades en la interacción social con los usuarios.

En Bolivia las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua están a cargo de las gobernaciones Municipales son las que brindan los servicios de agua potable y alcantarillado a las regiones grandes, medianas y pequeñas, sin embargo existen algunas empresas cooperativas o privadas que brindan también este servicio; el sistema de atención en estas empresas son insuficientes para la satisfacción de los usuarios por la poca información difundida, el desconocimiento de derechos y obligaciones tanto de los operadores y de los usuarios, lo cual afecta a la interacción social en ambas partes, porque “las personas que no tienen una interacción cara a cara con otras,

no pueden saber lo que estas piensan, su conocimiento se reduce a tipos generales de experiencia subjetiva” (Ritzer, 2007, p. 385) por lo tanto la buena interacción entre usuarios y prestadores de servicio de agua potable generan cohesión social que favorece en la satisfacción de la empresa y la sociedad en su conjunto.

La Empresa Prestadora de Servicios de Agua del Municipio de Cobija capital del departamento Pando, denominado EPSA, le corresponde la administración y prestación directa de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, brindando sus servicios a la población de este Municipio, sin embargo recibe bastantes críticas de parte de los usuarios que son desfavorables a la Empresa, es en este sentido que se ha identificado como problemática principal la débil interacción social entre los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Municipal Cobija y los usuarios.

Mediante la entrevista semiestructurada se pudo evidenciar que una de las causas es la insuficiente difusión de los servicios que brinda la empresa en cuanto a las funciones, objetivos y beneficios que ofrece a la población, porque no existe mecanismos o vías de información por ejemplo publicidad, buzones de quejas entre otras, además la poca comunicación y trabajo en equipo de los operadores que generen compromiso institucional y calidad de atención, debido a que también no se promocionan las funciones de la unidad de Gestión Social que desfavorecen en la calidad de atención del servicio, entre otra causa es la morosidad de pagos por el consumo de agua por los usuarios, por el desconocimiento de sus derechos y obligaciones con la empresa proveedora de agua potable, situación que afecta a la sostenibilidad de la empresa prestadora de servicios de agua potable.

Por otro lado, una de las consecuencias también de la carencia de la interacción social es la credibilidad de los usuarios hacia la empresa, posiblemente por la insuficiente socialización o cumplimiento de los servicios por parte de la EPSA.

La necesidad de trabajar en la buena y clara interacción de servicios entre Empresa Prestadora de Servicios de Agua y Usuarios es de gran relevancia, puesto que al trabajar de forma conjunta, progresiva y eficiente, contribuirá considerablemente al fortalecimiento de la comunicación e interacción social de ambas partes.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Fortalecer la interacción social entre los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) Municipal Cobija y sus usuarios, para contribuir en la calidad de los servicios que brinda la Empresa, con el propósito de satisfacer las necesidades de la población beneficiaria y garantizar la sostenibilidad de la EPSA.

1.4.1. Objetivos Específicos

- Difundir los servicios que brinda la Empresa Prestadora de Servicios de Agua
- Difundir los roles y funciones de la Unidad Gestión Social de la EPSA como punto focal para acudir ante cualquier problema e inquietud de las familias beneficiarias.
- Socializar a la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) sobre la importancia de la buena interacción entre grupos.
- Desarrollar habilidades de información y comunicación que permitan discutir con pares, posibles soluciones a situaciones problemas respecto a los servicios brindados.
- Elaborar guía de estrategias de comunicación dirigidos a fortalecer la interacción entre Empresa Prestadora de Servicios de Agua y Usuarios.

1.5. Metodología

El presente Trabajo Dirigido, se enmarca en la investigación descriptiva, porque busca especificar de manera sistemática puntualizar el fortalecimiento de la interacción social entre operadores y usuarios haciendo énfasis en las propiedades, características y rasgos importantes, tomando en cuenta que “la investigación descriptiva busca especificar las características y perfiles de las personas, grupos o comunidades cualquier fenómeno que se somete a un análisis” (Danke citado en Cussi, 2013, p.56). Asimismo, bajo un enfoque cualitativo porque la misma “se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, utiliza las descripciones profundas y las interpretaciones de los fenómenos” (Cussi, 2013, p.35), para posteriormente efectuar un análisis de los resultados de las actividades ejecutadas dentro del presente trabajo de investigación.

Para ello, se ha recurrido a fuentes primarias como ser: entrevistas semiestructuradas a usuarios del servicio y operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua, y fuentes secundarias como la revisión de bibliografía, folletos, artículos, libros, normativas, documentales, manuales y guías que permitieron conocer y profundizar la temática mediante el sustento teórico.

1.5.1. Fases

El trabajo dirigido en su metodología de ejecución adopto cinco fases de trabajo:

1ra. Fase. Investigación documental y bibliográfica.

2da. Fase. Diagnóstico de la situación.

3ra. Fase. Fortalecimiento de la interacción social a los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus usuarios.

4ta. Fase. Sistematización de la información y elaboración del informe final.

5ta. Fase. Validación y devolución de la información.

Primera Fase - Investigación documental y bibliográfica:

Para iniciar el Trabajo Dirigido, primeramente se realizó la revisión y recopilación de información bibliográfica de diferentes autores, relacionadas a la interacción social entre funcionarios u operadores y usuarios de servicios, para poder sustentar el marco teórico de acuerdo al problema identificado, además se llevó a cabo la revisión de normativas vigentes a nivel nacional sobre la implementación de la Epsa municipal, como también la importancia de las EPSAS a nivel internacional.

De igual manera de la revisión vía internet se pudo recabar información sobre las problemáticas que atraviesan tanto los usuarios y operadores de las diferentes Empresas Prestadoras de Servicios de Agua que existen en nuestro país. Esta información permitió orientar y profundizar los conocimientos teóricos, legales vinculados a los servicios que brinda la EPSA, para sustentar la elaboración del documento, y lograr buenos resultados para cumplir con los objetivos trazados.

Segunda Fase – Diagnóstico de la situación

Se realizó un diagnóstico de la problemática a tratar en el presente trabajo dirigido, para obtener una información de la situación real del contexto social. Se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada a los operadores de la EPSA y a los usuarios del servicio,

La información obtenida mediante la técnica aplicada fue muy favorable, ya que aportó significativamente en el avance del documento y lograr obtener un buen diagnóstico, siendo una base fundamental en la definición de los objetivos específicos.

Tercera Fase - Fortalecimiento de la interacción social entre los operadores de la EPSA y sus usuarios

Las actividades ejecutadas en el presente trabajo dirigido, permitieron aportar al fortalecimiento de la interacción social de los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus usuarios, realizando diferentes acciones para lograr cumplir el objetivo general del trabajo.

De acuerdo al primer objetivo específico: “Difundir los servicios que brinda la EPSA y sus objetivos a lograr en beneficio de la población”. Se realizó una cuña seguida de la difusión por los medios de comunicación, (Canal 11 Unitel y 21 Televisión Universitaria) para poder dar a conocer a toda la ciudad de Cobija, los servicios que brinda La Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus objetivos a lograr en beneficio de cada usuario.

De igual manera, el Segundo objetivo: “Difundir los roles y funciones de la Unidad de Gestión Social, de la Empresa Prestadora de servicios de Agua”, como punto focal para acudir ante cualquier problema e inquietud de las familias beneficiarias, se realizó una cuña seguida de la difusión por los medios de comunicación, (Canal 11 Unitel y 21 Televisión Universitaria).

En cuanto a este objetivo, fue de gran relevancia esta información, ya que la Unidad de Gestión Social había dejado de funcionar, debido a la ausencia del profesional en el área social (Trabajador Social), según la aplicación de la entrevista semiestructurada los usuarios del servicio no conocen que es la Unidad de Gestión Social, mucho menos la importancia de este.

Al poder difundir los roles y funciones de esta área, los usuarios y no usuarios podrán conocer cuál es el objetivo o el fin de esta Unidad dentro de las oficinas de la Empresa EPSA.

Para el tercer objetivo específico: “Socializar a la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) sobre la importancia de la buena interacción entre grupos”, se realizó un taller de socialización con las temáticas: La importancia de la buena interacción entre grupos y las diez claves de una atención adecuada al cliente/usuario, las cuales fueron dirigidas especialmente a todo el personal en general de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA).

En la primera temática, se da énfasis a la importancia que se debe dar a las relaciones e interacciones sociales entre grupos para mejores resultados en la comunicación. Uno de los puntos que resaltó en el taller de la primera temática, es si el personal tiene buen relacionamiento con las personas o grupos de personas en general, tendrán más facilidad para tratar con ellos y trabajar en equipo, logrando satisfacer las necesidades del servicio que brindan.

En cuanto a la segunda temática, se habló específicamente de diez claves esenciales para la atención a los usuarios, que desean o necesitan acceder a los servicios que brindan la Empresa, ofreciendo un trato justo adecuado y eficiente.

En el cuarto objetivo específico: “Desarrollar habilidades de información y comunicación que permitan debatir posibles soluciones a situaciones problemas, respecto a los servicios brindados”, se realizó una actividad, la cual fue un foro debate con el tema: posibles soluciones a situaciones problemas en cuanto a los servicios que brinda la EPSA. Esta actividad fue una de las más importantes, ya que se contó con la presencia del Lic. Jorge Elías Valdez Moussully, Gerente General de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua EPSA, Gerente Comercial, Lic. Patricio Arias Pinheiro, Gerente Técnico. Ing. Javier Churqui y demás operadores, de igual manera, se contó con la participación del Comité de Acompañamiento a la Obra (CAO) quienes representan a los vecinos de cada barrio de la ciudad de Cobija, en el Proyecto Sistema de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario Zonas A y B de la ciudad de Cobija, representado por la Señora: Kelly Chao, quien también tiene atribuciones para convocar a los vecinos de distintos barrios del Municipio de Cobija, asimismo, por el poder de convocatoria a presidentes de barrio

que la Señora Kelly Chao posee, se pudo contar con la presencia de presidentes de diferentes barrios, los cuales ayudaron de manera significativa con opiniones y sugerencia en el desarrollo del Foro Debate.

El objetivo de este Foro Debate, como lo indica el objetivo específico del Trabajo Dirigido, fue debatir entre los presentes las situaciones problemas por las cuales atraviesa la Empresa, los vecinos usuarios y otros puntos importantes que se dieron en el transcurso de la actividad. Para concluir, se realizó una actividad extra, que la cual consistió en formar dos grupos y elaborar un árbol de problemas y soluciones, así de esta manera se obtuvo favorables acuerdos entre Empresa Prestadora de Servicios de Agua y los Usuarios.

Finalmente, el objetivo número cinco del Trabajo Dirigido: “elaborar una Guía de Estrategias de Comunicación dirigidos a fortalecer la interacción de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) hacia sus usuarios”. Esta guía pretende de alguna manera, coadyuvar en la mejora de la interacción social y atención al usuario (otorgar información oportuna y un trato justo al usuario en el momento que se apersona a solicitar el servicio o consulta ante las instalaciones de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua).

Cuarta Fase - Sistematización de la información y elaboración del informe final

Una vez ejecutadas las actividades planificadas se cumplieron con los objetivos trazados en el trabajo dirigido, como también con el Cronograma de Actividades en la Institución COSAPI CAUDAL S.R.L. procediendo a la sistematización de la información.

Quinta Fase - Validación y devolución de la información

Con la elaboración del informe final, se procedió a la validación y devolución de la información recopilada mediante las actividades ejecutadas, previa gestión ante las autoridades institucionales de Comunidad de Servicios de Apoyo a Proyectos Integrales COSAPI CAUDAL S.R.L. y académicas del área de Ciencias Sociales y Humanísticas de la Universidad Amazónica de Pando y de esta manera se concluyó con el Trabajo Dirigido realizado en la institución durante el tiempo establecido según cronograma.

1.5.2. Técnicas de Investigación e Instrumentos

Según Peñuelas, las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas (2008, p.10), son necesarios para la recolección de datos.

Es en este sentido, que para el presente Trabajo Dirigido se utilizó la técnica de la entrevista semiestructurada, por su carácter conversacional que desde el interaccionismo simbólico “se recomienda a fin de no oprimir a las personas participantes, generando un ámbito coloquial que facilita la comunicación entre quienes interactúan, sabiendo que no hay nada en contra de investigar asuntos en los que se esté involucrada emocionalmente “(Díaz, 2004, p.3), y la misma es flexible en una investigación.

En cuanto a los instrumentos de la investigación, según Hernández “sirven para recoger los datos de la investigación y que un instrumento de medición adecuado, es el que registra los datos observables, de forma que representen verdaderamente el objeto a estudiar” (1991, p.1), en el presente trabajo el instrumento utilizado fue la guía de entrevista.

CAPÍTULO II

CONTEXTO INSTITUCIONAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Institucionales

El agua es muy indispensable en la vida del ser humano, por lo tanto es un deber que los diferentes Estados garanticen la provisión de agua potable, es en este sentido que la organización de la Naciones Unidas en el mes de septiembre del año 2015 diferentes países, se comprometieron alcanzar los objetivos de Desarrollo Sostenible hasta el 2030, uno de ellos fue “garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos siendo la primera meta en lograr el acceso universal y equitativo al agua potable, a un precio accesible para todos” (ONU,2015, p. 15). econoce que el acceso al agua potable es uno de los derechos humanos importante y sobre todo muy fundamental así como el derecho a la vida, alimentación, vivienda, salud, bienestar, educación, condiciones laborales, ambientales y saludables.

Es por ello que las Naciones Unidas se ven preocupada y exige que las diferentes entidades competentes, comienzan con la provisión de agua potable a todas las personas, sin discriminación alguna dentro de la sociedad y garanticen un buen servicio de calidad y calidez donde todos ellos puedan gozar de un derecho importante y primordial para la subsistencia de cada ser humano.

Según Letini (2015) señala que la Organización de las Naciones Unidad para la Alimentación y la Agricultura estima que en América Latina y el Caribe el 72% del agua se utiliza en la agricultura, el 11% en la industria, y el 17% en usos domésticos y municipales, esta última proporción correspondería casi en su totalidad a los operadores de agua y saneamiento de las áreas urbanas, a pesar de la baja proporción al consumo humano, el impacto es relevante porque

su actividad afecta en zona de alta concentración poblacional y consecuencias de índices de desarrollo humano en los niveles de contaminación de los recursos hídricos (p. 13).

A nivel internacional se puede conocer que el tipo de organización en “la prestación de agua potable y saneamiento en las áreas urbanas con más de 300.000 habitantes, en América Latina y el Caribe (20 países) predominan o están a cargo los Municipios” (Letini, 2015:p.14). En algunas son las empresas nacionales y Municipales quienes están a cargo de brindar este servicio.

Letini (2015) afirma que una de las grandes preocupaciones sumamente importante de las autoridades políticas, de los reguladores, operadores de la región fue mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, y que en las últimas décadas se han intensificado los esfuerzos orientados a programas y mecanismos de incentivos para alcanzar mejores niveles de eficiencia y eficacia no solo con la suba de tarifas para la sostenibilidad financieras, sino también con miras a desarrollar una visión integrada de la gestión de los recursos hídricos para todos los usuarios del mismo.

En diferentes países del mundo la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, ya tienen definidos diferentes instituciones públicas los cuales cumplen funciones administrativas del agua, este servicio si bien se les delega a los Municipios solamente, en algunos el Estado delega a comisiones dependientes del gobierno, para que estos puedan administrarlos de la mejor manera posible, atendiendo y brindando servicios solicitados por las personas que lo requieren, tal es el caso del Estado de México lo cual nos indica según el documento de proyecto de inversión elaborado por la autora Maritzal Ortega, menciona que:

La gestión del agua y la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario competen a los niveles de gobierno Federal, Estatal y Municipal, por medio de la Comisión Nacional de Agua (CONAGUA) y esta misma Empresa lleva a cabo la administración y preservación de las aguas nacionales ya que es la que emite concesiones, permisos de descarga, cobra los derechos por el uso a los gobiernos Estatales/Municipales para el aprovechamiento y explotación del recurso hídrico y vigila el cumplimiento de la Ley (Ortega, 2016, p. 35).

Por otro lado, del diagnóstico de percepción de los usuarios los cuales se benefician con el servicio prestado de agua potable y otros de alcantarillado sanitario, realizado por el mismo autor del documento señala que “los usuarios del servicio de agua potable califican de regular a bueno, por lo general presentan un sentimiento agradable hacia el servicio, aun cuando valoran negativamente los tiempos de espera en la atención de sus solicitudes” (Ortega, 2016, p.119), por los operativos.

Asimismo señala el autor:

Que por influencias sociales y culturales se puede interpretar que los usuarios consideran que el servicio no es equitativo, y destacan que el organismo operador está trabajando para mejorar el servicio, pero sienten que aún faltan, por ello piden mayor vigilancia, disminución del desperdicio de agua por el usuario, menor contaminación a ríos y la atención eficaz de las quejas (Ortega, 2016, p.28).

En Bolivia Durante el segundo Gobierno de Hugo Banzer (1997-2001) se reformo el marco institucional del sector con la Ley 2029 de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de 1999 que estableció el marco legal para la participación del sector privado y formalizo la existencia de un ente regulador, la SISAB Sistema Regulador Socioambiental.

Según De la Fuente (2009) señala que en este periodo de 1997 al 2001 se daban en concesión al sector privado los sistemas de agua y saneamiento de La Paz/El Alto a la empresa Agua 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 Biwatwe y Bechtel, en 1999., acordando los términos de su único licitador Aguas de Tunari firmo la concesión por 2,5 mil millones de dólares y por 40 años para proporcionar el agua y servicios del saneamiento a los residentes de Cochabamba, el gobierno entrega en concesión a un consorcio privado internacional la empresa municipal de distribución de agua potable y la ejecución del proyecto misicuni estrategia para la solución de la crónica escasez de agua en la región mencionada, las organizaciones populares y ambientales hacen públicas sus observaciones en noviembre del año 1999, llevándose a cabo el primer bloqueo en

Cochabamba, dándose inicio a la guerra del agua en el mes de abril del año 2000 y el segundo en la ciudad de El Alto en enero del año 2005, resultando en la terminación de las dos concesiones.

En el caso ulterior, la Empresa de Agua Illimani S.S. (AISA) fue reemplazado por la Empresa Publica Social de Agua y Saneamiento (EPSAS), que fue criticada por interrupciones de abastecimientos, errores de facturación, subidas de tarifas y falta de preparación para situaciones de desastres o emergencia. Representantes de la dirigencia vecinal de El Alto anunciaron la creación de un proveedor nuevo e independiente solo para su ciudad.

Asimismo, De la Fuente (2009) menciona que 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 para aumentar el acceso al agua y saneamiento, mejorar la calidad del servicio y promover la sostenibilidad de los servicios. En este año se cambió una importante norma técnica en el sector, la Norma Boliviana NB 688 para el diseño y construcción del alcantarillado sanitario.

La norma revisada permite la instalación de sistemas de alcantarillado sanitario más eficiente y de menos costo, y por lo tanto se ayudara a aumentar la cobertura de saneamiento con fondos escasos. En el mismo año 2002 el gobierno aprobó el Plan Nacional de Saneamiento Básico 2001-2010 con el objetivo de mejorar la calidad de servicio y promover la sostenibilidad de los servicios.

El nuevo Gobierno de Evo Morales creo El Ministerio de Medio Ambiente y Agua (MMAyA) y nombro como primer ministro de agua a un líder de las protestas en El Alto contra aguas de Illimani.

Nombro como vice-ministro de servicios básicos a Luis Sanches-Gomez Cuquerrella. Desde el 2007 el actual gobierno contempla una nueva ley de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, denominada Agua para la Vida, este nuevo marco jurídico eliminaría la SISAB y la sustituiría por un regulador desconcentrado, se eliminara la tasa de regulación y la figura jurídica de la concesión y se introducirá una tarifa de

electricidad para EPSAS que proveen agua y profundiza los derechos de los registros y licencias (De la fuente, 2009, p.62).

La prestación de servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a nivel urbano por los gobiernos Municipales directamente o a través de Empresas Prestadores de Servicios de Agua, está directa y exclusivamente a cargo de la administración y operación de los servicios, y no solamente a cargo de estos, sino además son responsable del desarrollo de planes y programas de expansión de los servicios para su área de jurisdicción en coordinación con las prefecturas departamentales, siendo que:

El país cuenta con 327 municipios y 23 empresas prestadores de servicios de agua potable y alcantarillado (EPSA) hasta 1997. Las algunas principales entidades prestadoras de agua y alcantarillado hasta el 2007 fueron: AISA (La Paz y El Alto), SEMAPA (Cochabamba), SAGUAPAC (Santa Cruz), ELAPAS (Sucre), COSAALT (Tarija), COATRI (Trinidad - Beni) entre otros. Estas empresas para mejorar sus servicios y obtener mayores ingresos utilizan sistema de medición Benchmarking, este parámetro mide la eficiencia y la calidad de servicios de los operadores con la finalidad de controlar y exigir mejoras a favor del usuario, en cuanto a control de calidad de agua y atención de reclamos (Montes de la Oca, 2009,p. 56).

2.1.2. Aspectos Históricos

En la ciudad de Cobija del Departamento de Pando la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable es la Empresa Pública Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario de Cobija (EPSA), es una Empresa Municipal descentralizada con autonomía de gestión técnica, operativa, financiera y económica, patrimonio independiente y personalidad jurídica de derecho público, actualmente su gerente general es el Lic. Jorge Elías Valdez Moussully.

La Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable en 1972, paso por diferentes etapas teniendo diferentes denominaciones por ejemplo: CORDENO, seguidamente adoptan el nombre de “CORDEPANDO” a cargo del Lic. Julio Lavadenz Gonzales, posteriormente “CORPAGUAS”, y la Unidad de Servicio de Agua Potable a cargo de la “Prefectura del

Departamento de Pando” con la particularidad administrativa de ser un servicio financieramente subvencionado, y no se cobraba por el servicio enseñando a la población a no cancelar (Entrevista Lic. J. Valdez, noviembre 2017).

El 2008 empieza a funcionar como Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA) teniendo actualmente como Gerente General al Lic. Jorge Elías Valdez Moussully el cual desempeña funciones muy importante dentro de la misma y demás profesionales técnicos lo cuales se dedica a brindar servicios de agua potable, alcantarillado y otros a la población (entrevista Lic. P. Arias, noviembre 2017).

La Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) Municipal Cobija, fue creada por Ordenanza Municipal N° 44/2006 del H. Consejo Municipal de Cobija, en fecha 14 de Junio del 2006, promulgada en el Despacho del Ejecutivo Municipal en la misma fecha.

La EPSA Municipal Cobija le corresponde la administración y prestación directa de los Servicios de Agua potable y Alcantarillado Sanitario de la ciudad de Cobija, Departamento de Pando, en disposiciones legales vigentes. A partir del año 2006 esta Empresa comenzó con la distribución de agua por cañería y aún continúa con el mismo sistema, siendo la única empresa que presta los servicios de agua en la ciudad de Cobija.

Según Ministerio de Medio Ambiente y Agua (2017), actualmente el Departamento de Pando cuenta con un proyecto ya en ejecución que consta de la construcción de un sistema de agua potable, alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales, el proyecto tiene una inversión de más de 218 millones de bolivianos, financiados por el Gobierno Nacional, a través del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y las contrapartes del Gobierno Autónomo Departamental de Pando y la Alcaldía de Cobija. Este proyecto anhelado tiene por objetivo mejorar la calidad de vida de más de 14 mil familias cobijeñas (p.1).

Entre los actores del proyecto de construcción del sistema de agua potable y mejoramiento de alcantarillado sanitario de las zonas a y b de la ciudad de Cobija se encuentra la Empresa Comunidad de Servicios de Apoyo a Proyectos Integrales (COSAPI) la cual está a cargo del componente DESCOM (desarrollo comunitario) siendo esta la parte Social del Proyecto, este

componente trabajara directamente con la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y con los demás componentes los cuales vienen a formar parte significativa en la ejecución del mismo, incluyendo así a toda la población beneficiaria de Cobija.

2.1.3. Características Generales de la Institución

La Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), del Municipio de Cobija tiene actualmente tiene como Gerente General, al Lic. Jorge Elías Valdez Moussully, el cual cumple funciones importantes dentro de la misma.

Los profesionales con los que cuentan son:

Gerente General.

Gerente Técnico.

Tres Jefes de Departamentos.

Un Asesor Legal.

Una Unidad de Gestión Social

Seis personas en las secciones de Contabilidad, Recursos Humanos, Presupuesto, Asistencia Comercial, Facturación, Sección de Activos Fijos y Almacenes.

Una encargada de ODECO.

Un Chofer de Jefatura de departamento

Responsable de archivo

En la parte operativa:

Chofer de cisterna.

Operador de maquinaria pesada.

Cotizador.

Seis operadores de planta de agua potable.

Ayudante de cisterna.

Tres plomeros.

Lectorador.

Cinco ayudantes de plomería.

Dos ayudantes de cortes y reconexiones

Una encargada de limpieza y Cafetería.

La Empresa Prestadora de Servicios de Agua EPSA cuenta con un equipo multidisciplinario, con profesionales altamente capacitados y con trayectoria en el área.

2.1.4. Misión

Ser una Empresa Prestadora de Servicios de Agua potable garantizando la calidad, cantidad, continuidad, economicidad con máxima cobertura en la ciudad de Cobija, logrando que los usuarios tengan la confiabilidad del servicio prestado y consciente de los costos de producción, distribución, administración y comercialización del sistema de agua potable, como también la recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas.

2.1.5. Visión

Ser una empresa auto sostenible, con alto grado de gestión administrativa de niveles de excelencia y aplicación de tecnologías alternativas.

2.2. Población Objeto de Estudio

La problemática que se aborda en el presente trabajo Dirigido es la Débil interacción social entre los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable (EPSA) Municipal Cobija y sus usuarios, en la gestión 2017.

La población Objeto de Estudio del presente trabajo de investigación, son directamente los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) los cuales por ser parte de esta Empresa vienen cumpliendo diferentes funciones de acuerdo al área de trabajo donde se encuentran.

Es así que la Empresa Prestadora de Servicios de Agua cuenta con 42 personas al servicio de la ciudadanía, de los mismos uno se encuentra en la Gerencia General, otro en la Gerencia Técnico, Tres Jefes de Departamentos, un Asesor Legal, seis personas en las secciones de Contabilidad, Recursos Humanos, Presupuesto, Asistencia Comercial, Facturación, Sección de Activos Fijos y Almacenes, una encargada de ODECO, un Chofer de Jefatura de departamento y responsable de archivo, los cuales desarrollan diferentes actividades para poder realizar diferentes trabajos dentro de la Institución.

En la parte operativa un chofer de cisterna el cual realiza las entregas de Agua Potable a diferentes domicilios particulares los cuales solicitan el servicio ya que aun en sus zonas no cuentan con el servicio de agua potable por cañería, un operador de maquinaria pesada, un cotizador, seis operadores de planta de agua potable, un ayudante de cisterna, tres plomeros, un lector, cinco ayudantes de plomería, dos ayudantes de cortes y reconexiones más una encargada de limpieza y cafetería.

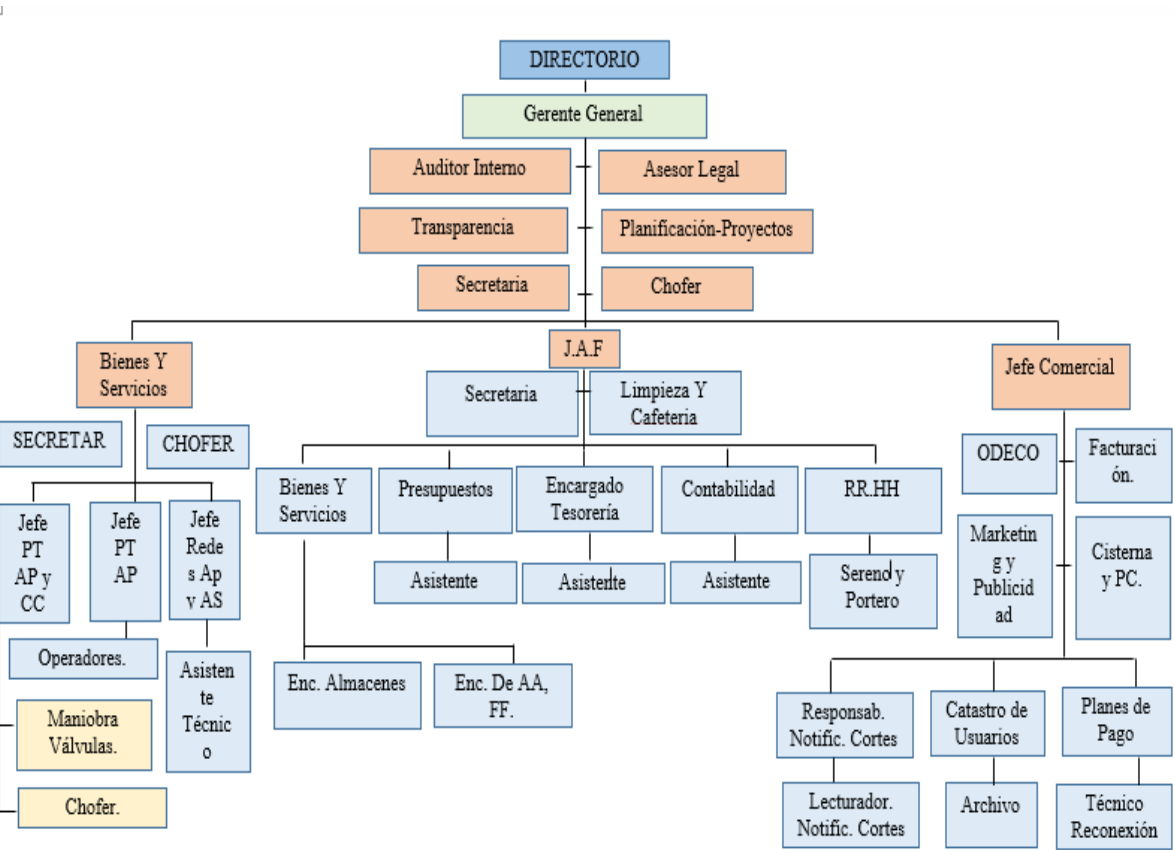
Asimismo, el número de usuarios con los que cuenta la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) con el sistema de agua potable y alcantarillado sanitario son de 8886 activos, de los cuales se tiene mucha mor en el pago oportuno de las tarifas por uso.

El fortalecimiento de la interacción social no solamente será para los funcionarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) de la ciudad de Cobija, sino también a los usuarios del servicio de agua, que en este caso por ser una población muy grande, se ha priorizado trabajar solamente con los presidentes de barrio los cuales son 42 personas que pertenecen a las zonas a y b de la ciudad de Cobija , los cuales por las funciones de presidentes de barrio o representantes que desempeñan, serán los portavoces para sus bases y participantes en determinadas actividades para llevar a cabo la ejecución del trabajo dirigido de investigación para mejores resultados, ya que las opiniones vertidas por estas personas, favorecerá de gran manera a la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA).

La Empresa Prestadora de Servicios De Agua (EPSA), es una de las Instituciones importantes para la ciudadanía Cobijeña, ya que es la única autorizada en brindar los servicios de agua potable al Municipio de Cobija.

Por otro lado, actualmente la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) atraviesa por una débil interacción social con los usuarios, es por ello la necesidad e importancia de poder trabajar de manera coordinada con los funcionarios de la Empresa y usuarios del servicio (presidentes de barrio), realizando diferentes actividades en el transcurso de la ejecución del trabajo dirigido para poder aportar de alguna manera en la interacción social, favoreciendo a ambas partes involucradas.

Figura 1
Estructura Organizacional



Fuente: Empresa Prestadora de Servicios de Agua, 2017

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Marco Legal

En el marco legal hace referencia a diferentes leyes y normas vigentes que respaldan al presente Trabajo Dirigido, en su contenido fundamentan el derecho al acceso de agua potable, la calidad de servicio de agua y la interacción social entre EPSA y los usuarios. Las principales leyes que se consideran son:

3.1.1. Ley De Servicios De Agua Potable Y Alcantarillado Sanitario (Ley No. 2029)

Art 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 y Licencias para la prestación de los servicios, los derechos y obligaciones de los prestadores y usuarios, el establecimiento de los principios para fijar los Precios, Tarifas, Tasas y Cuotas, así como la determinación de infracciones y sanciones.

Art. 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

Art. 3° (Saneamiento básico)

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

Art. 4° (Alcance de la ley)

La presente Ley se aplica a los servicios básicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, y crea la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Art. 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; para los usuarios del servicio.
- c) eficiencia en el uso y en la asignación de recursos para la prestación y utilización.
- 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;
- g) protección del medio ambiente.

Art. 6° (Sistema de regulación sectorial)

Los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Sector de Saneamiento Básico quedan incorporados al Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) y sometidos a las disposiciones contenidas en la Ley N° 1600, Ley del Sistema de Regulación Sectorial, de 28 de octubre de 1994, sus reglamentos y la presente Ley y sus reglamentos.

Art. 7° (Utilidad Pública)

Las obras destinadas a la prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario son solamente de interés público, y estos mismos tienen carácter de utilidad pública y se hallan bajo protección del Estado Plurinacional de Bolivia y deben ser cumplidos todas ellas escritas según Constitución política del Estado.

Art. 8° (Definiciones)

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

a) Agua Potable: Agua apta para el consumo humano de acuerdo con los requisitos establecidos por la normativa vigente.

b) Agua Residual o Servida: Desecho líquido proveniente de las descargas del uso del agua en actividades domésticas o de otra índole.

c) Agua Residual Tratada:

Agua Residual procesada en sistemas de tratamiento para satisfacer los requisitos de calidad con relación a la clase de Cuerpo Receptor al que serán descargadas.

d) Autoridad Nacional de Aguas: El Ministerio de Desarrollo Sostenible y Planificación.

e) Conexión de Agua Potable: Conjunto de tuberías y accesorios que permiten el ingreso de Agua Potable desde la red de distribución hacia las instalaciones internas del Usuario.

f) Conexión de Alcantarillado Sanitario: Conjunto de tuberías y accesorios que permiten la descarga de Agua Residual desde las instalaciones internas del usuario hacia la red de alcantarillado.

g) Concesión: Acto administrativo por el cual la Superintendencia de Saneamiento Básico, a nombre del Estado boliviano, otorga a una (EPSA) el derecho de prestar los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

i) Cuota: Aporte comunitario que entregan los usuarios a la organización conformada para la provisión de los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario, en la comunidad indígena y campesina, para la sostenibilidad de los servicios.

j) Descarga: Vertido de aguas residuales en un cuerpo receptor.

k) Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA): Persona jurídica, pública o privada, que presta uno o más de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y que tiene alguna de las siguientes formas de constitución: i. empresa pública municipal, dependiente de uno o más Gobiernos Municipales; ii. Sociedad anónima mixta; iii. Empresa privada; iv. Cooperativa de servicios públicos; v. asociación civil; vi.

Las comunidades indígenas y campesinas, en virtud del artículo 171 de la Constitución Política del Estado; vii. Cualquier otra organización que cuente con una estructura jurídica reconocida por Ley, excepto los Gobiernos Municipales.

- m) Precio: monto que cobra el proveedor de los Servicios a los Usuarios por conexiones, reconexiones, instalación de medidores y conceptos operativos similares.
- n) Recurso Hídrico: Agua en el estado en que se encuentra en la naturaleza.
- o) 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.
- p) Servicio de Alcantarillado Sanitario:
Servicio público que comprende una o más de las actividades de recolección, tratamiento y disposición de las Aguas Residuales en Cuerpos Receptores.
- r) Tarifa: Valor unitario que cobra una (EPSA) al Usuario por cualquiera de los Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario.
- s) 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.
- t) Tasa de Regulación: Monto que cobra la Superintendencia de Saneamiento Básico por el servicio de regulación.
- u) Titular: Persona jurídica que ha obtenido de la Superintendencia de Saneamiento Básico una Concesión o Licencia.
- v) Usuario: Toda persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza alguno de los Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario.
- w) Zona no Concesible: Asentamiento humano cuya población es dispersa o, si es concentrada, no excede de 10.000 habitantes y no es autosostenible financieramente.

Art. 10° (Ministerio de vivienda y servicios básicos)

El Ministerio de Vivienda y Servicios Básicos, tiene las siguientes atribuciones y obligaciones en el ámbito de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario:

- a) formular y/o ejecutar políticas para la provisión de los Servicios y el desarrollo de los mismos en el país; b) formular el marco regulatorio; c) formular políticas financieras para el desarrollo y sostenibilidad de los servicios; d) formular políticas de fomento para la prestación de los

servicios; e) formular políticas y normas destinadas a proteger la seguridad y derechos de los Usuarios de los servicios; f) elaborar anualmente planes de expansión de la cobertura y de mejoramiento de la calidad de los servicios en el país; g) fomentar la participación privada en la inversión y la gestión de los servicios, h) diseñar y promover programas para la expansión y mejoramiento de la calidad de los servicios en zonas periurbanas y zonas rurales; i) gestionar financiamiento de la cooperación internacional para impulsar el desarrollo de los servicios; j) fomentar y promover la asistencia técnica, la capacitación de recursos humanos, la investigación científica y tecnológica y los programas de educación sanitaria; k) desarrollar sistemas de información de los servicios; l) promover el desarrollo institucional de las entidades prestadoras de servicios.

Art. 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.

Art. 16° (Financiamiento)

El presupuesto de gastos de la Superintendencia de Saneamiento Básico y la alícuota para la Superintendencia General del SIRESE, serán financiados por la Tasa de Regulación y otros recursos financieros.

Cuando los ingresos de la Superintendencia de Saneamiento Básico no sean suficientes para el debido control de las (EPSAS), el SIRESE deberá cubrir la diferencia con recursos provenientes de otros sectores del propio (SIRESE).

La referida Tasa de Regulación deberá ser pagada por todos los prestadores de Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario sujetos a regulación y no será mayor al dos (2%) por ciento de los ingresos netos por venta de éstos, deducidos los impuestos indirectos. La Tasa de Regulación para cada prestador de Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario, será definida sobre la base de parámetros técnicos que permitan su calificación, siguiendo el procedimiento y plazos establecidos en reglamento.

Art. 17° (Formas de prestación de servicios)

La prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, es de responsabilidad de los Gobiernos Municipales, conforme a las disposiciones de la presente Ley, sus reglamentos y otras disposiciones legales vigentes.

En Zonas concesibles la provisión de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario se efectuara obligatoriamente mediante EPSA. En Zonas No Concesibles, los Gobiernos Municipales podrán prestar Servicios de Agua Potable o de Alcantarillado Sanitario en forma directa o a través de una EPSA. El Gobierno Nacional fomentará la mancomunidad de pueblos para la provisión de Servicios de Agua Potable y Servicios de Alcantarillado Sanitario a través de EPSA.

Art. 21° (Calidad de los servicios)

Los prestadores de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario están obligados a garantizar la calidad de los servicios que reciben los Usuarios, de acuerdo a las normas vigentes.

Art. 22° (No discriminación de usuarios)

Los prestadores de Servicios de Agua Potable o Servicios de Alcantarillado Sanitario, cualquiera sea su naturaleza, tienen la obligación de ofrecer el servicio a cualquier Usuario que lo demande dentro de su área de Concesión, en función a los plazos establecidos en los contratos de

Concesión para la ampliación de la cobertura de los servicios. Los prestadores de Servicios de Agua Potable o Servicios de Alcantarillado Sanitario no podrán discriminar entre Usuarios de una misma categoría tarifaria, en la provisión de servicios.

Art. 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.

Art. 24° (Derechos de los prestadores de servicios)

Las EPSA tienen los siguientes derechos:

- a) Cobrar Tarifas de acuerdo a lo establecido en la presente Ley y sus reglamentos.
- b) cobrar por servicios prestados a los Usuarios, con aprobación de la Superintendencia de Saneamiento.

Art. 49° (Tarifas)

El régimen tarifario estará orientado por los principios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.

- a) Por eficiencia económica se entiende: i) que las Tarifas no podrán trasladar a los Usuarios los costos de una gestión ineficiente, ni permitir que las empresas se apropien de utilidades provenientes de prácticas anti-competitivas, sino que se aproximarán a los precios correspondientes a un mercado competitivo, teniendo en cuenta los aumentos de productividad

anticipados. ii) que la estructura tarifaria comunicará a los Usuarios la escasez del recurso Agua Potable y de este modo brindará incentivos para su uso eficiente.

b) Por neutralidad se entiende que cada Usuario tendrá el derecho a tener el mismo tratamiento tarifario que cualquier otro Usuario de la misma categoría tarifaria.

c) Por solidaridad se entiende que mediante la estructura de tarifa se redistribuyan los costos, de modo que la tarifa tenga en cuenta la capacidad de pago de los usuarios, en los términos del artículo 51° de la presente Ley.

Art. 51° (Solidaridad)

En la definición de la estructura tarifaria, cuando exista clara justificación en términos de los principios de solidaridad y no exista perjuicio a la eficiencia económica.

La Superintendencia de Saneamiento Básico permitirá que la estructura tarifaria de las EPSA incorpore tarifas diferenciadas entre grupos de usuarios.

Art. 56° (Cobro de tarifas)

Las EPSAS cobrarán Tarifas a los Usuarios, como retribución por los Servicios de Agua Potable o Alcantarillado Sanitario. El pago de estas Tarifas realizadas por los Usuarios es obligatorio.

Art. 57° (Precios).

Las EPSA podrán cobrar a los Usuarios por los servicios conexión, reposición, instalación de medidores y otros servicios operativos similares que deberán ser suficientemente fundamentados, previa autorización expresa de la Superintendencia de Saneamiento Básico y de acuerdo a los criterios que serán establecidos en los Reglamentos de Prestación de Servicios y de Tasas, Tarifas y Precios.

Art. 71° (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 para gozar del servicio libremente.

- 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.
- e) exigir el adecuado funcionamiento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario en forma continua;
- f) los establecidos en el estatuto orgánico del proveedor de los servicios, cuando corresponda;
- g) recibir notificaciones, en caso de mora, antes de realizar el corte correspondiente, concordante con el Artículo 69°, inciso a), de la presente Ley.
- h) recibir permanente protección de sus derechos por parte de la Superintendencia del sector.
- i) recibir compensación por daños:
Causados en circunstancias de negligencia, impericia o descuido en la prestación del servicio, bajo responsabilidad de la EPSA, de acuerdo con las características del perjuicio y calificada por la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Art 72° (Conexión y contratación de servicios)

Los propietarios u ocupantes de predios edificados, no edificados, domésticos, comerciales, industriales, mineros, del sector público o privado, que cuenten con la infraestructura correspondiente, están obligados a la contratación y conexión de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, en los lugares donde existan contratos de concesión para la provisión de dichos servicios.

Solamente en los casos excepcionales, siempre que no tenga que vulnerar los principios establecidos en el presente Artículo 5° de la presente Ley cuando exista disponibilidad hídrica de acuerdo a informe de la Superintendencia competente del Sistema de Regulación de Recursos Naturales Renovables (SIRENARE) y con la aprobación de la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Se permitirá un tratamiento especial a los Usuarios industriales, así mismo a los mineros o agrícolas que se autoabastezcan para fines productivos de trabajos, debiendo conectarse a la red de alcantarillado sanitario cuando ésta exista y cumplir con la normativa vigente de la ley en vigencia relativa a la calidad de las descargas al alcantarillado sanitario.

Art. 73° (Derechos y obligaciones en la participación comunitaria)

Las comunidades, mediante sus Organizaciones Territoriales de Base u otras formas de asociación reconocidas por Ley, tienen los siguientes derechos y obligaciones referidos a la provisión de Servicios de Agua Potable o Servicios de Alcantarillado Sanitario: a) Participar activamente en la gestión de los servicios y contribuir en la prestación de los mismos, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por Ley.

2.1.2. Recursos Hídricos (Ley No. 29338)

Art. 1 (Objeto)

La presente Ley tiene por objeto establecer disposiciones marco entorno al recurso agua en el marco de la política sobre recursos hídricos establecidos en los artículos 373, 374, 375, 376 y 377 de la Constitución Política del Estado.

Art. 373.

- I. El agua constituye un derecho fundamentalísimo para la vida, en el marco de la soberanía del pueblo.
El estado promoverá el uso y acceso del agua sobre la base de principios de solidaridad, complementariedad, reciprocidad, equidad, diversidad y sustentabilidad.
- II. Los recursos hídricos en todos sus estados superficiales y subterráneos, constituyen recursos finitos, vulnerables, estratégicos y cumplen una función social, cultural y ambiental.
Estos recursos no podrán ser objeto de apropiaciones privadas tanto ellos como sus vecinos no serán concesionados.

Art. 374.

- I. El estado protegerá y garantizará el uso prioritario del agua para la vida. Es deber del estado gestionar, regular, proteger y planificar el uso adecuado y sustentable de

los recursos hídricos, con participación social, garantizando el acceso al agua a todos sus habitantes.

- II. El estado reconocerá, respetará y protegerá los usos y costumbres de las comunidades, de sus 86 autoridades locales y de las organizaciones indígenas originarias campesinas, sobre el derecho, el manejo y la gestión sustentable del agua.
- III. Las aguas fósiles, glaciales, húmedas, subterráneas, minerales, medicinales y otras son prioritarias para el Estado, que deberá garantizar su conservación, protección, preservación, restauración, uso sustentable y gestión integral.

Art. 375.

- I. Es deber del estado desarrollar planes de uso, conservación, manejo y aprovechamiento sustentable de las cuencas hidrográficas.
- II. El Estado regulará el manejo y gestión sustentable de los recursos hídricos y de las cuencas para riego, seguridad alimentaria y servicios básicos, respetando los usos y costumbres de las comunidades.

Art. 376.

Los recursos hídricos de los ríos, lagos y lagunas que conforman las cuencas hidrográficas, por su potencialidad, por la variedad de recursos naturales que contienen y por ser parte fundamental de los ecosistemas, se consideran recursos estratégicos para el desarrollo y la soberanía boliviana. El Estado evitará acciones en las nacientes y zonas intermedias de los ríos que ocasionen daños a los ecosistemas o disminuyan los caudales, preservará el estado natural y velará por el desarrollo y bienestar de la población.

Art. 377.

- I. Todo tratado internacional que suscriba el Estado sobre los recursos hídricos garantizará la soberanía del país y priorizará el interés del Estado.
- II. El Estado resguardará de forma permanente las aguas fronterizas y transfronterizas, para la conservación de la riqueza hídrica.

Art. 2 (Principio rector)

El agua es un recurso finito, vulnerable, indispensable, imprescindible y estratégico para la vida y para el cumplimiento de los ciclos naturales.

Art. 3 (Aprovechamiento)

Las disposiciones de la presente Ley regulan el aprovechamiento de las aguas superficiales, subterráneas y atmosféricas del territorio nacional, en todos sus estados físicos y formas.

Y en su caso las aguas marítimas, en conformidad con el Art. 373 parágrafo II de la Constitución Política del Estado.

Art. 4 (Alcance)

- I. Esta Ley es de orden público, por tanto de cumplimiento obligatorio y aplicable a todos los recursos hídricos existentes sin excepción que son propiedad del Estado, de dominio inalienable e imprescriptible.
- II. La administración de los recursos hídricos solo puede ser otorgada y ejercida en armonía con el bien común, la protección ambiental y el interés nacional; no siendo estos recursos sujeto de propiedad privada.

Art. 5 (Finalidad)

La finalidad de la presente Ley es lograr la eficiencia y sustentabilidad en el manejo de los recursos hídricos en toda su extensión, con el fin de conservar, concientizar su uso, asegurar su calidad y conseguir el incremento de los recursos hídricos, para garantizar la satisfacción de la demanda de las actuales y futuras generaciones.

Define las directrices para la reglamentación y regulación técnica y jurídica así como la inventariación, preservación, uso y aprovechamiento efectivo, beneficioso, múltiple, sustentable y el acceso social equitativo del recurso agua en todo el territorio nacional, con el propósito de

mejorar la calidad de vida, garantizar el bienestar familiar y colectivo y contribuir al desarrollo sustentable del país.

Art. 6 (Las aguas)

El agua cuya regulación es materia de la presente Ley comprende lo siguiente:

- 1.- De las Cuencas Hidrográficas.
- 2.- La de los ríos y sus afluentes, desde su origen natural;
- 2.- La que discurre por cauces artificiales;
- 3.- La acumulada en forma natural o artificial;
- 4.- La que se encuentra en las ensenadas y esteros;
- 5.- La que se encuentra en los humedales y manglares;
- 6.- La que se encuentra en los manantiales;
- 7.- La de los nevados y glaciares;
- 8.- La residual;
- 9.- La subterránea;
- 10.- La de origen minero medicinal;

Art. 7 (Protección)

Es deber del Estado y de todo boliviano, proteger, conservar y recuperar los ecosistemas acuáticos y sus relaciones con la biodiversidad.

Es deber del Estado, promover la coordinación entre los organismos estatales y la sociedad civil a nivel local, Departamental, Municipal y Regional, para una adecuada gestión del recurso agua en todos sus niveles.

Art. 8 (Principios)

Los Principios en que se sustenta la presente Ley en el marco del Artículo 373 parágrafo I de la Constitución Política del Estado son:

Solidaridad.- Conjunto de aspectos que relacionan o unen a las personas y la colaboración y ayuda mutua que ese conjunto de relaciones promueve y alienta.

Complementariedad.- Principio que debe regir la cooperación y la interacción de roles en el grupo, para que estos puedan ser funcionales y operativos.

Reciprocidad.- Se enmarcan dentro de la ayuda mutua, sin expectativa de una retribución material.

Equidad.- Implica la justicia e igualdad social con responsabilidad y valoración de la individualidad, llegando a un equilibrio entre las dos cosas, la equidad es lo justo en plenitud.

3.1.3. Ley de Prestación y Utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (Ley 2066)

Art. 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 y obligaciones de los prestadores y usuarios, el establecimiento de los principios para fijar los Precios, Tarifas y Cuotas.

Art. 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.

Art. 3 (Saneamiento básico)

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

Art. 4 (Alcance de la ley)

La presente Ley se aplica a los servicios básicos de Agua Potable y Alcantarillado y crea la Superintendencia de Saneamiento Básico.

Art. 5 (Principios)

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

- 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,

Art. 6 (Sistema de regulación sectorial)

Los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Sector de Saneamiento Básico quedan incorporados al Sistema de Regulación Sectorial (SIRESE) y sometidos a las disposiciones contenidas en la Ley No. 1600, Ley de Sistemas de Regulación Sectorial, de 28 de octubre de 1994.

Art. 7 (Utilidad pública)

Las obras destinadas a la prestación de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario son de interés público, tienen carácter de utilidad pública y se hallan bajo protección del Estado.

Art. 8 (Definiciones)

Para la aplicación de la presente Ley, se aplican las diferentes definiciones:

- a) Agua Potable: Agua apta para consumo humano de acuerdo a norma establecida.
- k) Entidad Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (EPSA): Persona jurídica, pública o privada, que presta uno o más de los servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y es constituido de diferentes formas.

3.2. Marco Teórico

3.2.1. La Interacción Social y La Comunicación

Diferentes autores expresan sobre la teoría de la interacción social:

La teoría de la interacción social, estudia las maneras en que la gente se relaciona entre sí. Eruditos de distintas disciplinas, como antropología, sociología, psicología y lingüística, se interesan en la interacción social y los patrones que se pueden encontrar en ella. Los patrones observados ayudan a los científicos sociales a desarrollar teorías y predecir el comportamiento humano. (Stangor, 2004, p.1).

Otro autor menciona que:

El comportamiento social es, todavía, la más aceptada comúnmente. El primero es la acción o comportamiento mismo. El segundo es el significado que el actor le da a su comportamiento. Ese significado que Weber llama orientación, es como una persona percibe su comportamiento en relación a otras personas. Es ese reconocimiento del otro que es afectado, que hace una acción o interacción social (Weber, 1976, p. 33).

Según Engels (1948), menciona que los tipos de interacción social son los siguientes:

- Interacciones autónomas
- Interacciones correlativas
- La confrontación
- Las interacciones definidas como una organización
- Organizaciones correlativas

Para la interacción social debe prevalecer la comunicación ya que es una de las principales formas de la relación entre dos personas o grupos sociales, tal cual expresa el siguiente autor:

La comunicación puede concebirse como el proceso dinámico que fundamenta la existencia, progreso, cambios y comportamientos de todos los sistemas vivientes, individuos u organizaciones. Entendiéndose como la función indispensable de las personas y de las organizaciones, mediante la cual la organización u organismos se relacionan consigo mismo y con su ambiente, relacionando sus partes y sus procesos internos con otros (Miller, 1968, p.8).

Existen dos tipos de comunicación:

Externa: Es la creada por la administración para controlar el comportamiento individual y grupal, pero sobre todo para alcanzar metas de la organización. “este sistema es dictado por el ambiente técnico, político y económico de la organización. Generalmente se utiliza para decisiones acerca de modificaciones de conductas, efectuar cambios operativos o de actuación, entre otras cosas.

Interna: en toda organización, la comunicación fluye por canales de autoridad y responsabilidad, que son conocidos como formales (correspondencias, instructivos, manuales, ordenes, etc.). La comunicación interna se crea y desarrolla con la interacción de la gente dentro de estos canales formales. Dentro de los grupos informales de cualquier organización, también se origina comunicación, que por no seguir los canales formales, se le conoce como comunicación informal, (opiniones, comentarios, rumores, etc.) en ocasiones, esta puede ser de gran ventaja, ya que por su naturaleza puede influir más que la comunicación formal, e inclusive ir en contra de esta. Por estos motivos se recomienda a las organizaciones que los canales de comunicación formal se apoyen en las redes informales (Calderón, 1990, p.13).

En relación a la problemática del presente Trabajo Dirigido, la teoría de los autores Weber y Miller refleja el objeto a estudiar que son los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus usuarios, ya que el comportamiento social son dos: El primero es la acción o comportamiento, siendo el objeto de estudio, en el segundo podemos notar el resultado o significado de las acciones del objeto a estudiar, por parte de los usuarios a los que les brindan el servicio.

Asimismo según el autor Miller la comunicación es dinámica, se puede decir, que las acciones que realicen los operadores o personal de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), deberá ser agradable, coordinada y dinámica para que toda persona o usuario se sienta con la seguridad y la confianza que su solicitud será atendida oportunamente y satisfactoriamente, situación que pueda generar la buena imagen y la sostenibilidad financiera en la empresa.

3.2.2. Los servicios públicos y los servicios sociales

El Servicio público, es toda actividad técnica destinada a satisfacer una necesidad de carácter general cuyo cumplimiento uniforme y continuo, deba ser permanentemente asegurado, reglado y controlado por los gobernantes, con sujeción a un mutable régimen jurídico, exorbitante del derecho privado, ya por medio de la administración pública, bien mediante particulares facultados para ellos por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona (Duguit, 1915, p.13).

Según Cordero (2011) señala que los tipos de servicios públicos son diversos porque comprenden por lo general, aquellas necesidades que la propia comunidad requiere a lo largo de su evolución, tales servicios públicos son: Agua potable, alumbrado público, alcantarillado sanitario, calles y pavimentación, embellecimiento y conservación de los poblados y centros urbanos, limpieza, mercados, cementerios y panteones, parques y jardines, seguridad pública, entre otros.

Los servicios sociales tienen una relación estrecha con el bienestar social, sin embargo:

Los Servicios Sociales pueden ser prestados por todo tipo de organizaciones públicas o privadas ya sea en el marco de la Administración (estatal, autonómica, local, institucional) o de los organismos internacionales (OCDE, Instituciones Europeas, Naciones Unidas y sus diversas agencias, como la OIT, UNESCO, FAO, UNICEF) o, también, en el campo de las organizaciones no gubernamentales o en la esfera privada (empresas, asociaciones, fundaciones, sindicatos, entidades benéficas, colegios profesionales, etc.) (Moix, 1986, p.131).

Considerando las expresiones de los dos autores anteriormente mencionados, nos da a comprender que las funciones que cumplen los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) es mas de servicio público, sin embargo al contar con una unidad de Gestión Social, esta dinamiza sus funciones para mejorar el servicio a los usuarios ya que el servicio social es prestado por Instituciones Municipales en beneficio de la población.

3.2.3. Relaciones Sociales y Acción Social

Las relaciones sociales son fundamentales en el desarrollo integral de la persona, ya que gracias a estos intercambios el individuo obtiene esfuerzos sociales que favorecen la adaptación al contexto. Particularmente el interés por las relaciones sociales surge del descubrimiento de esta denominada necesidad de pertenencia o afiliación que es común en todo ser humano; en este sentido, la necesidad de pertenencia es concebida como un motivo humano que impulsa a establecer contacto social con los demás y a formar y, mantener relaciones sociales personales duraderas, positivas y con gran contenido de significado (Kassin, Fein, Rose, 2010, p. 210).

La acción social frecuentemente se utiliza como un sinónimo de bienestar social o de servicios sociales, para un entendimiento y comprensión de estos términos descritos, algunos autores definen “toda actividad consciente, organizada y dirigida de manera individual o colectiva, que de modo expreso tiene por finalidad actuar sobre el medio social para mantener una situación, mejorarla o transformarla” (Ander-Egg, 1984, p.2), otra definición es “conseguir la mejora de las condiciones de vida de todos los ciudadanos y a la satisfacciones de las necesidades básicas de los mismos para terminar con la injusticia social” (Colomer, 1983, p.22), sin embargo estas definiciones no estrecha a la acción benéfica sino relaciona al bienestar social.

Las personas, instituciones o grupos sociales realizan acciones sociales, los cuales vienen o llegan a satisfacer a diferentes usuarios a los cuales ellos brindan sus servicios., sin embargo es importante relacionar entre acción social y los tipos de usuarios, en ese sentido se menciona que:

La acción social y los tipos de usuarios es un Conjunto de actividades que realiza un trabajador (a) social o los mismos ciudadanos para influir sobre personas, grupos o

comunidades con el fin de alcanzar determinados resultados. La acción social propia del trabajo social puede realizarse desde un ámbito micro social hasta otro macro social. Toda acción tiene una visión del mundo, que sirve como marco de referencia de ese quehacer y está encaminada hacia fines concretos. Está constituida principalmente, por las actividades relacionadas con la educación y la propaganda pública, la legislación social y las empresas de carácter colectivo y comparativo, la salud, el trabajo, la industria, la asistencia pública, la recreación, la educación social, la prevención de la delincuencia y la asimilación intercultural entre otros. (Montoya, Zapata, Cardona, 2002, p.2).

Según algunos autores existen diferencia entre acción social y relación social, las mismas mencionan:

Por relación social, debe entenderse una conducta plural que quiere decir de más personas (de varios) que, por el sentido que encierra, se presenta como recíprocamente referida, orientándose por esa reciprocidad. Sin embargo la relación social consiste, pues, plena y exclusivamente, en la probabilidad de que actuara socialmente en una forma correcta, educada y completamente normal y aceptada por las demás personas y sociedad en general, asimismo la relación social es la prolongación de un intercambio entre varios individuos, donde se espera cierto tipo de respuesta cualquiera que sea para decirlo de otra manera, en cuanto la acción social weberiana se puede decir que es un gesto individual motivado socialmente, mientras que la relación social es nada más que la secuencia predecible o respuestas de varios gestos individuales que se responden o realizan el uno al otro. (Weber, 1920, p.9)

3.2.4. Calidad de servicio según el usuario y actitud del cliente frente a la calidad de servicios

Los consumidores o usuarios no evalúan la calidad del servicio únicamente por el resultado del mismo, si no por el proceso del servicio en sí, “ uno de los factores en la evaluación de los servicios en términos de calidad es que los clientes no evalúan únicamente la calidad de los

servicios solicitados o consumidos, también consideran importante el proceso por el que ha pasado el servicio” (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1993, p.23), es decir, el cliente no evaluará únicamente si la encomienda o pedido llegó a tiempo, sino que es importante la manera en el que fue atendido en el proceso de consumo o solicitud del servicio con responsabilidad y amabilidad de los trabajadores.

Según Horovitz (1971) considera que la actitud del cliente frente a la calidad de los servicios cambia a medida que se va conociendo mejor el producto y mejora su nivel de vida. En un principio el cliente o usuario suele contentarse con el producto base, sin servicios, por lo tanto, el más económico. Poco a poco, sus exigencias en cuanto a la calidad aumentan para terminar esperando y deseando lo mejor.

Para Alcaide (2018) expresa que existen 15 beneficios que las empresas pueden llegar a conseguir mediante la buena atención al cliente/usuario

- Mayor demanda de sus consumidores, clientes y usuarios.
- Incremento de las ventas.
- Ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, usuarios o consumidores.
- Un más alto nivel de ventas individuales a cada cliente, consumidor o usuario.
- Más ventas, ya que los clientes satisfechos se muestran más dispuestos a comprar los otros servicios o productos de la empresa.
- Menores gastos en actividad de marketing: las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing para “reponer” los clientes que pierden continuamente.
- menos quejas y reclamaciones y, en consecuencia, menores gastos ocasionados por su gestión.
- Mejor imagen y reputación de la empresa.
- Una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores.
- Un mejor clima de trabajo interno, ya que los empleados no están presionados por las continuas quejas de los consumidores, usuarios y clientes.

- Mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin.
- Menos quejas y ausentismo por parte del personal, por ende una productividad más alta.
- Menor rotación de personal.
- Una mayor participación de mercado.

Según Aniorde (2013), algunas de las características que se debe seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso/consumo
- Debe solucionar las necesidades de manera positiva
- Debe proporcionar resultados

3.2.5. Servicios confiables y la difusión de servicio

Las empresas buscan la confiabilidad de sus servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes, aplican mecanismos de difusión de las funciones y servicios.

La confiabilidad del servicio es la clave de la excelencia cuando se presta con seguridad y de forma correcta. Cuando alguna empresa presta los servicios descuidadamente, y comete errores que se podrían haber evitado, o cuando no se cumplen promesas activas que hacen para llamar la atención de la clientela, debilita la confianza en los clientes y en sus capacidades y la posibilidad de ganarse la reputación de excelencia en sus servicios. Para el cliente, la prueba del servicio está en el desempeño impecable. (Berry, Parasuraman, 1991, p.29).

La difusión de servicios sirve para apoyar en la consecución de los objetivos específicos de alguna actividad o proyecto, por lo tanto es importante:

Explicar y promover de manera general la naturaleza, filosofía, estructura, procedimientos, mecanismos de operación, modalidades y alcances de los servicios prestados. Hacer uso de medios masivos de comunicación, social, de fácil acceso, alta audiencia y coberturas en zonas rurales, en especial en las zonas más alejadas y con menor posibilidad de recibir información de manera directa. Al ser masiva no debe perder de vista el abordar elementos específicos que interesan y orientan a los diferentes actores, en especial a los posibles usuarios con menos desarrollo organizativos (mujeres, jóvenes) y con limitaciones de acceso a información (Bernard, 1967, p.3).

3.2.6. Conflicto social y mediación de conflictos

Hoy en día los conflictos sociales son inevitables para la sociedad, sin embargo estos pueden ser destructivos sino se los resuelve oportunamente, como también en algunos casos pueden atraer situaciones positivas, por otro lado en la Instituciones públicas y privadas dependiendo el tipo de actividad que presta, cuando existe dos actores el de trabajadores y clientes muchas veces contraen conflictos sociales, ya sean por la mala atención o cuando no evalúan al personal entre otros, ciertos autores definen al conflicto social:

La incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos o efectos entre individuos y grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles, puede o no existir una expresión agresiva de esta incompatibilidad social, dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan (Marines citado en León, 2016, p.19)

Según Moore (1994), distinguió los conflictos en función a sus fuentes principales:

- Conflictos de relación entre las personas: emociones fuertes, falsas percepciones o estereotipos, escasa comunicación, conductas negativas repetitivas.
- Conflictos de información: información falsa, falta de información, diferentes puntos de vista sobre lo que es importante, interpretación diferente de la información, procedimientos diferentes de estimación.
- Conflictos de intereses: competición entre necesidades incompatibles o percibidas como tales.

- Conflictos estructurales: causados por estructuras opresas de relaciones humanas.
- Conflictos de valores: causados por sistemas de creencias incompatibles.

Asimismo, los conflictos sociales pueden ser resueltos a través de la mediación, en el caso de una empresa la mediación organizacional:

Es un procedimiento de transformación de conflictos en el que una tercera persona, profesional del abordaje de conflictos imparcial a las partes y al asunto les ayuda a llegar a una solución mutuamente aceptable. La tercera persona mediador o mediadora ayuda en la parte de la adopción de aquellas decisiones que consideren adecuadas sin reservarse el derecho a decidir, en ningún caso propone ni adopta ninguna solución (León, 2016, p.41).

3.2.7. Trabajo social y Modelos de intervención Social

El campo de actuación del trabajo social también es el área laboral e interviene en las problemáticas sociales buscando el bienestar social de las empresas, usuarios entre otros. La Federación Internacional de Trabajo Social define que:

El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento, la liberación de las personas, los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social, respaldada por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar (FITS, 2014, p.12).

Para responder a las necesidades sociales el profesional en Trabajo Social debe realizar una correcta intervención de acuerdo a la problemática identificada.

Los trabajadores sociales buscan que las personas puedan desarrollarse de manera autónoma en la sociedad, las interacciones sociales son fundamentales para este proceso,

ya que a través de éstas, las personas generan una capacidad de poder desarrollarse por sí mismas en la sociedad y van generando vínculos para mantener la inclusión. En este ámbito la intervención social tiene que hacer la conexión entre la independencia que tiene cada persona y como ésta puede integrarse en la sociedad (Vergara, 2015, p.28).

Existe consenso en admitir que, los modelos de intervención en Trabajo Social reconocidos y con mayor frecuencia de uso, según autores como Aylwin y Solar (2002), Camparini y Luppi (1991), Quintero (2004) y De Robertis (1994-2006), son los siguientes:

a) Modelos Clásicos:

- Psicosocial: Inmerso en el Casework y en los inicios de la profesionalización de la disciplina.
- Resolución de Problemas: Resolver problemas puntuales con el objeto de superar las frustraciones iniciales.
- Intervención en Crisis: Intervención de una crisis puntual y resolución de ella.
- Terapia Familiar: Modelo ecléctico, se basa en principios sistémicos, transgeneracionales y estructurales de la familia.
- Centrado en Tareas: Inmerso en el trabajo social comunitario, se basa en que la persona define e identifica la problemática a trabajar.
- Ecológico: Se basa en la premisa del hombre en constante desarrollo, en directa relación con el ambiente social circundante.

b) Modelos Contemporáneos:

- Sistémico: Basado en la premisa de la importancia de las relaciones sociales, familiares y personales, las cuales influyen o son de influencia en un sistema dado.
- Fenomenológico: Premisas básicas se fundan en la fenomenología del observador, no generar problemas sociales donde no los hay, observar y analizar el fenómeno social, conducente a una posible resolución del mismo (importancia del otro como un legítimo otro).
- Enfoque Social-Sistémico: Basado en la teoría de sistemas, en conjunto con bases sociológicas (Weber, Mead y Blumer) y los avances propios del desarrollo mismo de la teoría de sistemas aplicada a la sociedad y las problemáticas sociales.

- Servicio Social y Modelo Sistémico: Síntesis teórica conceptual de la teoría de sistemas aplicada en el servicio social, influencias del modelo de Millán.
- Trabajo Social Clínico: Forma especializada del Trabajo Social, que siguiendo el procedimiento científico y por medio de un proceso psicoterapéutico trata de ayudar a las personas, familias o grupos pequeños que se encuentran en situaciones de conflictos (influencias del positivismo y el modelo médico).
- Terapia Familiar: La Terapia Familiar como una modalidad para la intervención con familias. Define a la Terapia Familiar como el proceso interactivo que busca ayudar a la familia a recobrar la homeostasis, con la cual todos sus miembros se sientan a gusto.
- Proceso de Cambio: Los conceptos clave del pensamiento de sistemas están relacionados con la integridad, la organización y la regulación. Importancia de la relación existente entre la cognición, ideación y lo conductual.
- La Voz Terapéutica: Centrado en las observaciones y descripciones de las personas, para lo cual distingue una serie de dominios interaccionales, descriptivos y observacionales. Por su parte, los marcos de observación, políticos y semánticos enmarcadas en la terapia sistémica, con acento en las observaciones (descripciones) que se realizan. Son la base cibernética de primer y segundo orden.
- Proceso de validación Humana: Se basa en premisas sistémicas y humanistas: en la base de la intervención está la concepción de que cada persona tiene el potencial de cambiar y de aprender, todas las personas tienen recursos y el terapeuta está al servicio de la persona.
- Intervención Familiar en Trabajo Social: Bases fundantes en la teoría de sistemas, ecológica. Importancia de la relación entre los sujetos-sociales y las instituciones-sociales. Ambos portadores de recursos y necesidades, el trabajador social es un intermediario de las partes.
- La Red Invisible: Enfoque de familia patriarcal, complementariedad de roles en la base de la intervención. Modelo feminista, se busca la simetría de los roles en la familia.

3.2.8. Rol del Trabajador Social en trabajo de grupos y en Instituciones de Servicio Público de Agua

La profesión de trabajo social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los

sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno, los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el trabajo social (FITS, 2000, p.16).

Así mismo el trabajador(a) social de grupo debe poseer cualidades, capacidades, destrezas para desempeñar su rol, uno de los principales es hacer el de animador, catalizador o facilitador del grupo, para representar ese rol:

El trabajador social debe lograr la participación ciudadana que implica la intervención dinámica en los asuntos para influir en la toma de decisiones. Una acción orientada a satisfacer necesidades a partir de objetivos comunes, que involucren al individuo en su ámbito familiar, grupal, comunitario y social, en una realidad caracterizada por la diversidad, pluralidad y complejidad. (Campano, 1999, p.8).

En las Empresas Prestadores de Servicio de Agua el Trabajador(a) Social, como valor central al respeto de la persona, “defiende también la aceptación y la autodeterminación como principios inherentes al ejercicio profesional, buscando en sus acciones la neutralidad, la actitud no judicial y evitar actuaciones estereotipadas” (Villadiego, 2013, p.36) en consecuencia, la particularidad, singularización e individualización son principios básicos del profesional.

Según Villadiego (2013) en su documento informe de gestión de la intervención de trabajo social en proyectos de agua de Cartagena, entre las acciones que se desempeñaron desde la práctica profesional, se encuentran:

- Ofrecer servicios de sostén y ayuda a las personas beneficiarias del proyecto a través de talleres formativos, para guiarlos hacia la solución de problemas concernientes con el buen uso del agua y generar conductas que sirvan para que la persona resuelva los problemas que se le presenten en un futuro por sí mismos.
- Informar acerca de los recursos institucionales disponibles y sobre los servicios que ofrece la empresa para hacerlos más accesibles al mayor número de personas posible.
- Facilitar información sobre otros servicios o recursos externos.

- Ayudar a los sujetos, organizaciones o colectividades de la comunidad beneficiaria del proyecto, a formular y desarrollar programas comunales para satisfacer las necesidades
- resolver problemas y promover un mejoramiento en su calidad de vida.

La subsecretaria de Agua Potable y Saneamiento de Quito Ecuador, señala que en las Instituciones de Servicio Público de Agua, el objetivo de la intervención social en los proyectos de agua potable y saneamiento es:

Contribuir a la apropiación y consecuentemente a la sostenibilidad de los sistemas construidos mediante la facilitación de un proceso de participación social multinivel que posibilite el ejercicio eficaz de las funciones y responsabilidades de cada uno de ellos. Con este propósito, se requiere además de un doble accionar de la intervención social: por una parte, orientada a fomentar las capacidades y destrezas de los prestadores de servicios para la gestión adecuada de los sistemas y por otra, encaminada a promover procesos reflexivos de toma de conciencia de las personas usuarias acerca de la necesidad de preservar el agua como recurso no renovable, de realizar un empleo adecuado de los sistemas y de mejorar sus hábitos higiénico-sanitarios. Todo ello, permitirá ejercer y hacer cumplir el derecho humano al agua por parte de los titulares de derechos y de los titulares de obligaciones y posibilitar una veeduría y control ciudadano. (SAPYS, 2013, p.1).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DEL TRABAJO DIRIGIDO

4.1. Diagnóstico de la Situación Problema

Para lograr los resultados deseados en el presente Trabajo Dirigido, se aplicó la técnica de la entrevista semiestructurada, a operadores de la Empresa Prestadora de servicios de Agua (EPSA) y usuarios del servicio, quienes son el objeto a estudiar en el presente Trabajo de Investigación.

Los resultados obtenidos, mediante las técnicas aplicadas, se pudo evidenciar que la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), atraviesa por una débil interacción social, los cuales afectan en la comunicación e interacción de ambas partes.

Según datos obtenidos, se pudo evidenciar lo siguiente:

La población usuaria del servicio, menciona que no conocen con exactitud de todos los servicios que brinda la Empresa Prestadora de Servicios de Agua, como también de los objetivos a lograr en beneficio de la población, excepto que distribuyen agua potable por cañería, realizan conexiones de alcantarillado y venden agua por cisterna. Otro punto muy importante que se pudo evidenciar en la entrevista semiestructurada, es que los usuarios no están satisfechos con los servicios que brinda la EPSA, ya que el agua que reciben no les cae en el horario que ellos mismos establecen y no es de calidad. La mala calidad de agua podría estar atentando su salud. Asimismo por la falta de un servicio de calidad los usuarios no pagan sus tarifas a tiempo y otros no pagan. Otro de los aspectos a considerar es que los usuarios del servicio no conocen que es una Unidad de Gestión social, al menos la mayoría, ni cuáles son sus funciones dentro de los ambientes de la (EPSA). Finalmente mencionan que la atención recibida en la Empresa

Prestadora de Servicios de Agua, por parte de los funcionarios no es buena, pues los constantes malos tratos que reciben al realizar alguna consulta o realizar sus respectivos pagos, provoca que ellos no deseen volver a la Empresa. La falta de comunicación e interacción es muy débil entre operadores y usuarios los cuales necesitan ser reforzados. También piden al Gerente de la Empresa, contratar profesionales capacitados, para la atención al usuario con amabilidad y respeto hacia las personas, y que toda consulta requerida pueda ser atendida de manera rápida y efectiva. Asimismo dar a conocer por los medios de comunicación, la existencia de su Unidad de Gestión Social y su función que desarrolla dentro de la Empresa, para que la población pueda estar informada.

Por su parte, la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), reconoce que tienen muchas falencias y que los servicios que brindan no son de calidad, pues no están satisfaciendo las necesidades de los usuarios, ya que para brindar un buen servicio necesitan contar con recursos económicos propios y así realizar mantenimiento a estos y brindar servicios que respondan a las exigencias de los usuarios. De igual forma, mencionan que los recursos que reciben por parte del Municipio de la Ciudad de Cobija, no cubren de manera general las necesidades que se les presentan como empresa, es por ello, que piden a los usuarios de cualquier tipo de servicio, de manera consiente y voluntario, puedan pagar sus tarifas, así ellos puedan mejorar la calidad de los servicios.

La Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), desea ser una Empresa autosostenible, lo cual se lograra solamente con el apoyo de la ciudadanía usuaria, pues gracias a los pagos de manera oportuna, facilitarían a la Empresa en la mejora y mantenimiento de todos sus servicios, solo así se lograría la satisfacción del usuario y sobre todo, una mayor demanda de estos.

Por otra parte, ellos también creen que es importante realizar difusiones de los servicios que brindan, hacer conocer a la población de Cobija la existencia de su Unidad de Gestión social y así pueda llegar una información correcta a cada persona de la ciudad de Cobija.

Por último reconocen que la atención hacia los usuarios por parte de sus funcionarios no es adecuada, ya que muchos de ellos no están capacitados para atender a las personas, pero que

van a tratar de realizar talleres de atención al usuario de manera regular para que así de esta manera los funcionarios atiendan con el mejor trato posible a cada usuario que se apersona a la Empresa, brindándole un trato digno, con amabilidad y respeto. De igual forma ellos van a realizar diferentes capacitaciones de interacción y atención a usuarios para que así la situación pueda mejorar y que sea provechoso tanto para la Empresa como para los usuarios del servicio.

Dicho de otra manera, la falta de comunicación por parte de la EPSA hacia sus usuario hace notoria una débil interacción social, y esto puede generar conflictos y disgusto para el usuario, sobre todo que al no llegar con una información clara y precisa hacia el usuario, puede generar abandono de los servicios o que estos no puedan tener un crecimiento en cuanto a las demandas.

El fortalecimiento de la interacción es de suma importancia tanto para la Empresa y usuarios de la misma, pues ambos juegan un papel importante para el avance y éxito de la misma. Es por ellos, la necesidad de trabajar en conjunto, para lograr una comunicación en interacción entre ambos, así despejar dudas, explicar motivos y llegar a ciertos acuerdos que puedan favorecer a ambas partes.

4.2. Actividades Ejecutadas y sus Resultados

Las actividades ejecutadas se realizaron satisfactoriamente en función al cronograma del Trabajo Dirigido, todas las actividades se llevaron a cabo en conjunto con la empresa COSAPI-CAUDAL y el apoyo de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), la cual es la directa beneficiada.

Para poder cumplir con cada uno de los objetivos trazados en el presente trabajo dirigido se realizaron las siguientes actividades:

Para el logro del **primer objetivo** “Difundir los servicios que brinda la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus objetivos a lograr en beneficio de la población” se realizó la difusión por los medios de comunicación, con el propósito de poder llegar a cada familia usuaria de la ciudad de Cobija con una buena información y que así de esta manera puedan informarse y tener la oportunidad de solicitarlos y que la demanda de estos pueda crecer

En cuanto al **segundo objetivo** “Difundir los roles y funciones de la Unidad de Gestión Social de la (EPSA) como punto focal para acudir ante cualquier problema e inquietud de las familias beneficiarias” de igual forma se realizó la difusión de estos por los medios de comunicación con el objetivo de poder llegar de igual manera a cada familia beneficiaria, y sobre todo que conozcan sus funciones dentro de la (EPSA) y la importancia que esta tiene.

En el **tercer objetivo** “Socializar a la EPSA sobre la importancia de la buena interacción entre grupos” en la cual se llevó a cabo un taller muy importante sobre: “La importancia de la buena interacción entre grupos y al diez claves de una adecuada atención al usuario” donde se contó con la participación de todos los funcionarios de la EPSA, el cual tuvo mucha participación de todos y hubo compromiso en cuanto a realizar siempre estos talleres para generar conciencia y poder atender a cada usuario de la mejor manera posible.

En el **cuarto objetivo** “Desarrollar habilidades de información y comunicación que permitan debatir posibles soluciones a situaciones problemas respecto a los servicios brindados” en cuanto a la realización el foro debate se hace mención que fue una de las mejores actividades que tuvo mucho éxito y fue una de las más importantes porque se contó con la presencia de todos los funcionarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y los presidentes de cada barrio quienes representaban a los usuarios de sus barrios. En esta actividad se pudieron despejar muchas dudas en cuanto a los servicios que brinda la EPSA, como también ellos como empresa pudieron exponer sus necesidades y el porqué de las falencias de los servicios. Entre ambos actores existieron compromisos de mejorar como también de pagar las tarifas de manera oportuna para que así los servicios puedan ser autosostenibles.

Finalmente para lograr con el último objetivo se elaboró una guía para fortalecer la interacción social hacia el usuario con el propósito de que cada funcionario de la (EPSA) pueda ponerla en práctica de acuerdo a las áreas que estos necesiten.

4.2.1 Primera Fase - Investigación documental y bibliográfica

Se realizó la investigación mediante libros, artículos, tesis y normativas vigentes de los cuales se extrajo la información necesaria para sustentar el documento del trabajo dirigido y tener más

conocimiento acerca del tema para que así de esta manera la información obtenida mediante estos documentos sean confiables y complementen el trabajo elaborado.

4.2.2 Segunda Fase - Diagnostico situacional.

Se realizó el diagnóstico de la situación problema, para poder obtener una información clara y precisa, asimismo poder definir los objetivos específicos necesarios para lograr el objetivo general del Trabajo Dirigido, aplicando la entrevista semiestructurada a los operadores y personas usuarias de los servicios.

4.2.3 Tercera Fase- Fortalecimiento de la interacción social de los operadores de la EPSA y sus usuarios.

En base a los objetivos trazados en el trabajo dirigido planteados a un principio se realizaron las siguientes actividades:

Objetivo 1.-

(Difundir los servicios que brinda la Epsa en beneficio de la población)

- Solicitar la elaboración de una cuña a los medios de comunicación, canal Universitario y Unitel para la difusión de los servicios que brinda la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable (EPSA) y los objetivos a lograr en beneficio de la población con el propósito de poder llegar a todas las familias usuarios y no usuarias del servicio prestado.

Objetivo 2.-

(Difundir los roles y funciones de la unidad de gestión social de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Epsa como punto focal para acudir ante cualquier problema e inquietud de las familias beneficiarias).

- Solicitar la elaboración de la cuña en los medios de comunicación, canal Universitario y Unitel para la difusión de los roles y funciones con los que cuenta la Unidad de Gestión

Social de la Empresa Prestadores de Servicio de Agua Potable como punto focal para acudir ante cualquier problema e inquietud de las familias beneficiarias, sugeridos a través de los canales Unitel, Televisión Universitaria del Municipio de Cobija.

Objetivo 3.-

(Socializar a la Epsa-usuarios sobre la importancia de la interacción entre grupos)

- Realizar taller de sensibilización dirigido a la EPSA sobre la importancia de la interacción entre grupos.

Objetivo 4.-

(Desarrollar habilidades de información y comunicación que permitan debatir con pares, posibles problemas respecto a los servicios brindados).

- Realizar foro debate con los operadores de la Epsa sobre y sus usuarios

Objetivo 5.-

(Elaborar guías de estrategias de comunicación dirigidos a fortalecer la interacción entre epsa-usuarios).

- Realizar revisión bibliográfica de guías de comunicación para fortalecer la interacción.

4.2.4. Cuarta Fase - Sistematización de la información y elaboración del informe final

En cuanto a todas las actividades planificadas se logró cumplir con el cronograma en la Institución COSAPI-CAUDAL. Con la información obtenida en toda la ejecución del plan de acción se ha sistematizado toda la información y se elaboró el informe final del Trabajo Dirigido en asesoría del tutor académico.

4.2.5. Quinta Fase – Sistematización y devolución de la información.

Se presentó el trabajo Final para la revisión respectiva y devolución del mismo, con el fin de realizar las mejoras para la defensa final del Trabajo de Investigación.

4.3. Importancia de la intervención del Trabajador Social Profesional

La intervención del Trabajador Social es de vital importancia en el fortalecimiento de la interacción social se servicios entre grupos e instituciones, ya que él cuenta con la facilidad de manejo de grupos y es agente de cambio. Las manifestaciones del Trabajador Social se dirigen a las múltiples y complejas relaciones entre las personas y sus ambientes, donde la misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades.

Por ello los profesionales en Trabajo Social, se convierten en agentes de cambio en la sociedad y en la vida de las personas, familias y comunidades. El Trabajo Social es un sistema integrado y dinámico de valores, teoría y prácticas interrelacionadas.

El año 1967, Bernard señala que Trabajador Social también puede ayudar a la adaptación recíproca de los trabajadores, su empresa e institución. Este objetivo se alcanza mediante la utilización de técnicas y métodos destinados a permitir que los trabajadores , los grupos y las colectividades de trabajo , hagan frente a las necesidades , resuelvan los problemas que plantea su adopción a una sociedad en evolución, merced a una acción cooperativa, que mejoren las condiciones económicas y sociales.

Por consiguiente, la intervención del Trabajador Social en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), es de muy grande importancia, como lo menciona Bernard, es un agente de cambio y facilitador en el desarrollo de las potencialidades de las personas, grupos o comunidades. La necesidad del fortalecimiento de la interacción social de servicios en la (EPSA) hacia sus usuarios, es muy necesario y de vital importancia. El Profesional en el área social, es el indicado para poder realizar la intervención necesaria para lograr la mejora en la interacción entre operadores de la Empresa y sus usuarios del servicio, ya que cumple diferentes funciones entre las más principales son las de:

Prevención: actuación precoz sobre las causas que generan problemáticas individuales y colectivas, derivadas de las relaciones humanas y del entorno social. Elaborar y ejecutar proyectos de intervención para grupos de población en situaciones de riesgo social y de carencia de aplicación de los derechos humanos.

Atención directa: responde a la atención de individuos o grupos que presentan o están en riesgo de presentar, problemas de índole social. Su objeto será potenciar el desarrollo de las capacidades y facultades de las personas para afrontar por sí mismas futuros problemas e integrarse satisfactoriamente en la vida social.

Planificación: acción de ordenar y conducir un plan de acuerdo con unos objetivos propuestos, contenidos en un programa determinado mediante un proceso de análisis de la realidad y del cálculo de las probables evoluciones de la misma. Esta función se puede desarrollar en dos niveles:

1. Nivel microsocia: comprende el diseño de tratamientos, intervenciones y proyectos sociales.
2. Nivel macrosocia: comprende el diseño de programas y servicios sociales.

Promoción: se realiza mediante actuaciones encaminadas a restablecer, conservar y mejorar las capacidades, la facultad de autodeterminación y el funcionamiento individual o colectivo.

Diseñar e implementar las políticas sociales que favorezcan la creación y reajuste de servicios y recursos adecuados para la cobertura de necesidades sociales.

Mediación: en la función de mediación el/la trabajador/a social/asistente social actúa como catalizador, posibilitando la unión de las partes implicadas en el conflicto con el fin de posibilitar con su intervención que sean los propios interesados quienes logren la resolución del mismo ya que el profesional es mediador del asunto a tratar.

Evaluación: contrastar los resultados obtenidos en las distintas actuaciones, en relación con los objetivos propuestos, teniendo en cuenta técnicas, medios y tiempos empleados. Asegurar la dialéctica de la intervención.

Indicar los errores y disfunciones en lo realizado y permitir proponer nuevos objetivos y nuevas formas de conseguirlos. Favorecer las aportaciones teóricas del Trabajo Social, asimismo aplicando los métodos respectivos. .

4.4. Propuesta de Mejora

La propuesta de mejora a través del presente Trabajo Dirigido, tiene como propósito fundamental implementar actividades dirigidas a la población usuaria y al mismo personal, como ser: Talleres, difusiones y todo aquello que aporte de alguna manera al fortalecimiento de la interacción entre EPSA-usuarios y la Institución en general en cuanto a los servicios de:

- Atención al cliente/usuario
- Venta de agua por cisterna
- Distribución de agua por red
- Análisis de agua
- Servicio de DESCOM

Estos servicios necesitan ser difundidos y trabajar en ello para que la población conozca y la información sea para todos. Por lo tanto, es necesario efectuar compromisos encaminados a fortalecer la interacción social y de servicios tanto para los operadores de la EPSA como para la población beneficiaria en general contando con la participación de ambos grupos.

Se propone a la EPSA implementar un método de interacción social y de servicios dentro de lo que es la Unidad de Gestión Social (UGS) ya que esta Unidad es la encargada de realizar acciones que vengán a favorecer a la Empresa Prestadora de Servicio de Agua así tomar opiniones de los usuarios que puedan generar mejoría en los servicios.

Asimismo se propone que la Unidad de Gestión Social coadyuve en las actividades que promuevan el uso adecuado y eficiente del agua, desarrollar en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) Municipal capacidades a nivel social para optimizar su relación con los usuarios y las entidades de su entorno, promover mecanismos de interacción transparentes y claros para la definición de roles y corresponsabilidades entre Empresa y usuarios.

De igual manera generar conciencia en la población usuaria sobre el valor del agua puesta en el domicilio, la corresponsabilidad que tiene el usuario frente a la prestación de servicios con la EPSA Municipal Cobija y sus incidencias en la sostenibilidad de servicios de la empresa.

Por otro lado el trabajo en equipo entre los funcionarios involucrados en la atención al usuario, podrá también complementar el fortalecimiento de la interacción de servicio social para que esto genere impacto y haya cambio de la población en cuanto a la forma de ver a esta Empresa.

Así también realizar talleres capacitando y fortaleciendo la atención a los usuarios del Servicio y que la demanda crezca y se pueda llegar a ser una Empresa Prestadora de Servicio modelo de Cobija Pando.

Toda actividad de fortalecimiento a la interacción social y de servicios beneficiar de manera gratificante a la empresa Prestadora de Servicios de Agua y por ello se debe llegar a las instancias correspondientes para el apoyo a dichas actividades que pueda lograr un impacto en la población de Cobija.

Por tal motivo, en este Trabajo Dirigido, para la intervención de mejora se ha propuesto un plan de acción que responde a la necesidad de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus Usuarios. A continuación el Plan de Acción:

Tabla 1
Plan de Acción

OBJETIVOS	ACTIVIDADES EJECUTADAS	RESULTADOS	TIEMPO	RESPONSABLE	MEDIOS DE VERIFICACION
#1 DIFUNDIR LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA EPSA EN BENEFICIO DE LA POBLACION.	Solicitar la difusión de los servicios que brinda la EPSA y los objetivos a lograr en beneficio de la población por los medios televisivos mediante spot publicitario.	Se realizó la solicitud a los medios de comunicación televisivos para realizar las difusiones correspondientes a los objetivos planteados. Uno de ellos es el canal UNITEL y el otro canal TVU.	1 semana	Fátima Rodríguez Villanueva	-Información recibida en físico de la EPSA. - Información seleccionada para los medios de comunicación. Copia de solicitud para los medios de comunicación. -video de difusión en medio magnético. -Información seleccionada para los medios. -Copia de solicitud para los medios de comunicación. -Video de difusión en medio magnético.
#2 DIFUNDIR LOS ROLES Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE GESTION SOCIAL DE LA EPSA.	Solicitar la difusión de la Unidad de Gestión Social de la EPSA como punto focal para acudir ante cualquier problema e inquietud de las familias beneficiarias.	Se realizó la solicitud a los medios de comunicación televisivos para realizar las difusiones correspondientes a mis objetivos. Uno de ellos es el canal UNITEL y el otro canal TVU	1 semana	Fátima Rodríguez Villanueva	-Copia de solicitud a la EPSA -Información recibida en físico de la EPSA. -Información seleccionada para los medios. -Copia de solicitud para los medios. -Video de difusión en medio magnético.
#3 SOCIALIZAR A LA EPSA SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA BUENA INTERACCION ENTRE GRUPOS.	Realizar taller de sensibilización dirigido a la EPA sobre la importancia de la buena interacción entre grupos.	Se realizó el taller de socialización a los operadores de la EPSA sobre la importancia de la buena interacción entre grupos y las 10 claves de una adecuada atención al usuario/cliente a 32	1 semana	Fátima Rodríguez Villanueva	-Nota pidiendo asistencia al taller al gerente de la EPSA y los funcionarios. -Invitación a la EPSA. -Programa del taller. -Temáticas del taller. -Presentación de diapositivas en data show.

		personas presentes funcionarios de la empresa.			-Lista de participantes. -Certificados de asistencia. -Fotografías.
#4 DESARROLLAR HABILIDADES DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN QUE PERMITAN DEBATIR POSIBLES PROBLEMAS RESPECTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS.	Realizar foro debate entre EPSA-USUARIOS sobre posibles problemas con los que cuentan respecto a los servicios brindados	Se llevó a cabo el foro debate en los ambientes del CAO y se contó con la presencia de los funcionarios de la EPSA y los presidentes de cada barrio quienes representaban a los habitantes de sus barrios. Se contó con la presencia de 12 personas entre la EPSA y presidentes de barrio de los cuales se conformaron 2 mesas de trabajo para debatir sobre las problemáticas con las que cuenta la EPSA respecto a los servicios que brinda y las soluciones por lo cual se trabajó con árbol de problemas y árbol de soluciones.	1 semana	Fátima Rodríguez Villanueva	-Nota a la EPSA pidiendo asistencia al Foro Debate. -Nota al (CAO) Comité de Acompañamiento la Obra, quienes representan a los presidente de barrio. -Invitación a la EPSA -Invitación al (CAO). -Programa del Foro. -Árbol de problemas y soluciones. -Lista de participantes. -Fotografías.
#5 ELABORAR GUIA DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DIRIGIDOS A FORTALECER LA INTERACCION ENTRE EPSA-USUARIOS.	Realizar revisión bibliográfica de guías de comunicación para fortalecer la interacción social.	Se elaboró la guía de estrategias de comunicación dirigidos a fortalecer la interacción entre EPSA-USUARIOS	3 semanas	Fátima Rodríguez Villanueva	-Estructura de la guía. -Guía en físico.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Cronograma de Actividades

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	MES/ GESTION 2017							
	OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1 SEM.	2 SEM.	3 SEM.	4 SEM.	1 SEM.	2 SEM.	3 SEM.	4 SEM.
<p>Objetivo#1 “Difundir los servicios que brinda la epsa y los objetivos a lograr en beneficio de la población”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar a la EPSA información sobre los servicios que brindan a la población ✓ Seleccionar la información ✓ Elaborar una cuña para presentar a los medios de comunicación ✓ Elaborar nota para los medios de comunicación solicitando la elaboración y difusión de spot publicitario adjuntando cuña elaborada de los servicios que brinda la EPSA. 								
<p>Objetivo #2 “Difundir los roles y funciones de la unidad de gestión social de la epsa”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar a la EPSA información sobre los roles y funciones de la Unidad de Gestión Social. ✓ Seleccionar información. ✓ Elaborar un acuña para presentar a los medios de comunicación. ✓ Elaborar nota solicitando la elaboración y difusión de los roles y funciones de la Unidad de Gestión Social y adjuntando cuña elaborada. 								

Objetivo #3

“Socializar a la epsa sobre la importancia de la buena interacción entre grupos”.

- ✓ Programar el taller a llevar con la participación del Gerente de la EPSA y la coordinadora de la Empresa Cosapi-Caudal.
- ✓ Elaborar la temática a tratar en el taller.
- ✓ Elaborar programa del taller.
- ✓ Elaborar invitación para funcionarios de la EPSA.
- ✓ Elaborar certificado de participación
- ✓ Elaborar lista de asistencia.

Objetivo #4

“Realizar foro debate con los operadores de la epsa sobre y sus usuarios”.

- ✓ Se elaboró invitación a la EPSA para su asistencia, adjuntando programa del Foro Debate.
- ✓ Se elaboró invitación al CAO (Comité de Acompañamiento a la Obra) quienes encabezan a los presidentes de barrio para su asistencia adjuntando programa del Foro.

Objetivo #5

“Realizar revisión bibliográfica de guías de comunicación para fortalecer la interacción”.

- ✓ Se realizó revisión bibliografías de guías de fortalecimiento de interacción
-

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

El Trabajo Dirigido se pudo ejecutar de manera satisfactoria cumpliendo con el cronograma establecido para cumplir con cada objetivo trazado:

En el presente trabajo de investigación, se llevaron a cabo 5 fases las cuales permitieron cumplir el proceso de inicio y final del Trabajo Dirigido, siendo son los siguientes: Investigación documental y bibliográfica, diagnóstico de la situación, fortalecimiento de la interacción social a los operadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y sus usuarios. (Realizando actividades de acuerdo a cada objetivo específico), sistematización de la información y elaboración del informe final, finalmente se llevó a cabo la validación y devolución de la información.

Se contó con el apoyo de la EPSA y la Institución donde se realizó el Trabajo Dirigido. La participación de la EPSA en la ejecución del Trabajo Dirigido como también de los Usuarios (Presidentes de barrio) fue de gran aporte para promover el fortalecimiento de la interacción entre ambos grupos, sacando provecho de cada una de las actividades un gran aporte tanto para este Trabajo Dirigido, la EPSA y Usuarios en general. Ayuda para llevar a cabo la ejecución de este trabajo de manera satisfactoria.

En cuanto a los objetivos trazados se pudo dar cumplimiento a cada uno de ellos de la mejor manera posible.

En las difusiones se lo pudo realizar con mucho éxito permitiendo de esa manera llegar a cada familia de Cobija con la información necesaria en cuanto a los servicios que brinda la EPSA y sobre todo que puedan conocer sobre la Unidad de Gestión Social dentro de la Empresa.

Se pudo llevar a cabo el taller de socialización que fue dirigido a la EPSA para fortalecer la interacción social hacia sus usuarios que fue de mucho provecho para ellos y se espera que estas actividades sean consideradas siempre en sus planes de trabajo.

Después se llevó a cabo el foro debate en el cual se contó con la participación de los funcionarios de la EPSA los cuales están a la cabeza de la empresa y los presidentes de barrio quienes pudieron despejar muchas dudas y sobre todo dar ideas para mejorar los servicios para el bien de la población.

Así mismo, se elaboró la guía desde estrategias de comunicación con el propósito de fortalecer la interacción social entre EPSA-USUARIOS la cual será entregada la Empresa Prestadora de Servicios d Agua para que sea de ayuda para los funcionarios y sobre todo que lo pongan en práctica.

RECOMENDACIONES

De los resultados obtenidos en toda la ejecución del Trabajo Dirigido, se plantea las siguientes recomendaciones:

La Gerencia de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) Municipal Cobija, mediante la Unidad de Gestión Social (UGS) deberá realizar talleres de capacitación sobre las temáticas de fortalecimiento de interacción social y de servicios a sus funcionarios de manera continua y permanente, para fortalecer los lazos de comunicación con los usuarios, asimismo efectuar las difusiones por los medios de comunicación sobre los servicios que brindan para mantener a los usuarios informados, ya que las difusiones por un medio televisivo puede llegar a informar a personas que posiblemente no cuentan con los servicios de EPSA o no conocen.

Las autoridades competentes de los barrios como el (CAO) Comité de Acompañamiento a la Obra y Federación de Juntas Vecinales (FEDJUVE), deberán brindar apoyo y cobertura para que la EPSA pueda llegar a cada vecino, así poder involucrarlos y hacerlos partícipes de todas las actividades que realiza la empresa para lograr los objetivos planteados en beneficio de los usuarios y la EPSA.

La Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) a través de la Unidad de Gestión Social (UGS) deberá involucrar a las Unidades educativas, hospitales, cuarteles y sobre todo al Gobierno Municipal y gobernación en todas las actividades a desarrollar y para la difusión del uso racional y buen manejo adecuado del agua, Asimismo es importante mencionar que mediante el fortalecimiento de la interacción social, se podrá realizar acciones que apoyen a los servicios que brinda la empresa, con el propósito de mejorar la calidad y calidez hacia los beneficiarios.

Por último, se recomienda al Municipio de Cobija, ya que son el apoyo fundamental para la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), poder brindar recursos económicos, destinados a realizar talleres y capacitaciones, para mejorar la atención al usuario y fortalecer la interacción social, tanto para los operadores de la EPSA y sus usuarios en general.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Ander-Egg, E. (1996). *Introducción al Trabajo Social* (3ra.Ed.). Buenos Aires Argentina: lumen hvmanitas.
- Alcaide, J. (2018). *Fidelización & experiencia del cliente*. Recuperado de <https://www.juancarlosalcaide.com/blog/15-beneficios-buena-atencion-cliente>.
- Aylwin, N. & Solar, O. (2002). *Trabajo Social Familiar*, Santiago de Chile: Ediciones Universidad Católica de Chile Recuperado de <http://ediciones.ush.cl/ojs/idx,Perspectivas.pdf>
- Aniorte, N. (2013). *Servicios de calidad*. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13310/1/leooooooooo123.pdf>.
- Berry, L. & Parasuraman, A. (1991). *Marketing en las empresas de servicios*. Grupo editorial Norma, México. Recuperado de <http://www.telmex.com.mx/explorer/home.html>.
- Berry, L. Parasuraman, A. & Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicio* Editorial Díaz Santos Madrid España. Recuperado de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/macm/mateos_z_mm/capitulo2.pdf.
- Bernard, M. (1967). *El Servicio Social en las Empresas*. París. Instituto Católico de Estudios Sociales de Barcelona. Recuperado de <http://llibres.urv.cat/index.php/purv/catalog/download/2>.
- Calderón, H. (1990). *Manual para la administración del proceso de capacitación*, México. Diamante (Ed.) Recuperado [Catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barba.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/barba.pdf).
- Campanini, A. & Luppi, F. (1991). *Servicio Social y modelo sistémico, Una nueva Perspectiva para la práctica*. Barcelona, España: Paidós.

Cusi, E. (2013). *Semillas para la Investigación 2*. Pando, Bolivia: Sodesbo Pando.

Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales (2001). *Estatuto de la profesión de diplomado/a en Trabajo Social*. Recuperado de <http://www.trabajosocialleon.org/funcionestrabajadorssocial.php>.

Colomer, M. (1983). *Conceptos básicos relacionados con los servicios sociales*. Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxwBWTCFNKbQMKjXfXBmSWzjXbSM?projector=1&messagePartId=0.9>.

De Robertis, C. (1994). *Metodología de la Intervención en Trabajo Social*. Buenos Aires, Argentina: Hvmánitas.

De La Fuente, M. (2009). *La Guerra del Agua* Recuperado de <https://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/La%20guerra%20poer%20el%20agua%20en%20Cochabamba..000la&guerra%del%agua/&&.pdf>.

Duguit, L. (1915). *Doctrina realista y positiva*. Recuperado de <file:///CYSuDoctrina-5137378.-000%89%doctrina##realizta##positiva##21147.pdf>.

Estatuto de la profesión de diplomado/a en Trabajo Social, (2000). *Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales*. Recuperado en <http://www.trabajosocialleon.org/funcionestrabajadorssocial.php>

Estado Plurinacional de Bolivia. Ley N° 310. *De Aguas y Recursos Hídricos, (29 de noviembre de 2012)*.

Hernández, R. (1991). *Metodología de la Investigación*. Ed. Mc Graw-Hill. México D.F. México, recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos106/tecnicas-e-instrumentos-investigacion/tecnicas-e-instrumentos-investigacion.shtml>.

- Horovitz, J. (1971). *La calidad del servicio*. Ed. McGraw-Hill. España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28013jdfg113./sietrex//cow//0001a-calidad.del-servicio-com.pdf>.
- Instituto Nacional de Estadísticas*. (2016). *Migrantes en Pando*. Recuperado de <https://www.ine.gob.bo/index.php/notas-de-prensa-y-monitoreo/itemlist/category/112-diciembre>
- Kassin, S. Fein, S. & Rose, H. (2010). *Psicología social*. México: Cengage Learning. Recuperado de <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/9487/TrabajoAvila.pdf>.
- Montoya, G. Zapata, C. & Cardona, B. (2002). *Diccionario especializado de trabajo social*. Medellín: Ed. Universidad de Antioquia Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/revistas/co/rev-co-tendencias-0010-04.pdf>.
- Marx, K. Engels, F. (1848). *Manifiesto del partido comunista*. Libro, recuperado en [file:///C:/Users/PC%20Master%202017/Downloads/137200-187773-1-PB%20\(2\).blog-terrehito.pdf](file:///C:/Users/PC%20Master%202017/Downloads/137200-187773-1-PB%20(2).blog-terrehito.pdf).
- Ministerio de Presidencia ley N° 2066. *Ley de prestación y utilización de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario* (11 de abril de 2000). Ministerio de Medio Ambiente y Agua Recuperado de http://www.cadecocruz.org.bo/descargas/presentacionpaap_04.pdf.
- Miller, G. (1968). *Lenguaje y Comunicación*. Buenos Aires: Amorrortu Ediciones. Recuperado en http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/alumnos/trabajos/13912_13248.pdf
- Quintero, A. (2004). *Trabajo Social y Procesos Familiares* (Segunda edición). Buenos Aires, Argentina: Editorial Lumen/Humanitas.pdf.

- Marx, K. Engels, F. (1848). *Manifiesto del partido comunista. Libro*, Recuperado en file:///C:/Users/PC%20Master%202017/Downloads/137200-187773-1-PB%20(2).pdf.
- Ortiz, G. (2009). *Los ámbitos de interacción social en la formación de competencias laborales generales en los estudiantes de la básica secundaria de las instituciones educativas*. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/201431.pdf>.
- Ortega, J. (2008). *Las Políticas de Reforzamiento del Pago y su Impacto en la Provisión de los Servicios de dos Organismos Operadores de Agua en el Norte de México*. Recuperado de file:///C:/Users/PC%20Master%202017/Downloads/TESIS-Flores-Ortega-Jenny-Izbeth.pdf
- Ortega, M. (2016). *La percepción de los usuarios del servicio de agua potable en Xalapa*. Universidad Veracruzana, Centro De Estudios De Opinión Y Análisis Especia. Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxwBWTCFNKbQMKjXfXBmSWzjXbSM?projector=1&messagePartId=0.5>.
- Ritzer, G. (2007). *La Interacción Social* Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FFMfcgxwBWTCFNKbQMKjXfXBmSWzjXbSM?projector=1&messagePartId=0.10>.
- Subsecretaria de Agua Potable y Saneamiento (2013). *Programa de Agua y Saneamiento en Comunidades Rurales y Pequeños Municipios PAS-EE (ECU-050-B)*. Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxwBWTCFNKbQMKjXfXBmSWzjXbSM?projector=1&messagePartId=0.4>
- Villadiego, A. (2013). *Informe De Gestión: Intervención Profesional De Trabajo social En El Proyecto Conexiones Intradomiciliarias*. Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxwBWTCFNKbQMKjXfXBmSWzjXbSM?projector=1&messagePartId=0.6>

Vergara, M. (2016). *La Intervención Social en un Mundo Complejo*. Recuperado de <https://mailgoogle.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxwBWTCFNKbQMKjXfXBmSWzjXbSM?projector=1&messagePartId=0.7>, pdf.

Weber, M. (1976). *La Acción Social y la Dimensión Histórica*. Recuperado de <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgxwBWTCFNKbQMKjXfXBmSWzjXbSM?projector=1&messagePartId=0.11>

Weber, M. (1920). *Conceptos sociológicos fundamentales*. I: Fundamentos metodológicos, Recuperado en https://muyfitn9ess.com/teorias-de-la-interaccion-social_13174271/.

ANEXOS

Anexo I

Guía de entrevista semiestructurada

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

¿Sabe usted que significa EPSA?

¿Conoce usted todos los servicios que brinda la EPSA?

¿Está usted satisfecho con los servicios que brinda la EPSA y porque?

¿Conoce sobre la Unidad de Gestión Social dentro de las instalaciones de la EPSA?

¿Conoce los Roles y Funciones de esta Unidad?

¿Cómo califica la atención en la EPSA?

¿Está satisfecho con la atención que se brinda a los usuarios dentro de la EPSA?

¿Cree que la comunicación e interacción entre funcionarios y usuarios de la EPSA necesita ser fortalecida? ¿Por qué?

Anexo II
Solicitudes enviadas



COSAPI CAUDAL SRI

Cobija, 31 de agosto de 2017

Señor:
Lic. Jorge Valdez
GERENTE EPSA MUNICIPAL COBIJA

REF.: SOLICITUD DE INFORMACION DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA EPSA Y SUS OBJETIVOS A LOGRAR EN BENEFICIO DE LA POBLACION DE COBIJA.

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted deseándole éxito en la función que desempeña en bien de la población de Cobija. La presente es para solicitar a usted nos pueda facilitar la información sobre los servicios que brinda la EPSA y sus objetivos a lograr en beneficio de la población de Cobija con la finalidad de realizar la difusión de estos por los medios de comunicación televisivos y de esa manera lograr el fortalecimiento de la interacción de servicios entre EPSA-USUARIOS.

Sin otro particular me despido de Usted reiterándole mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente:



[Handwritten signature]
Univ. Fátima Rodríguez Villanueva
Estudiante Trabajo Social



**EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO
DE COBIJA**

Cobija 18 de Septiembre de 2017
Cite: EPSA G.G. No 175/2017

Señora,
Lic. Pavlova Lupa Tedesqui
COORDINADORA DESOM
Presente.-

REF: REMISIÓN INFORMACIÓN SOLICITADA

De mi consideración:

Correspondiendo a sus notas de fecha 31 de agosto/2017, remito a ustedes el INFORME INF. EPSA G.T. No 23/2017, de fecha 11 de septiembre/2017, presentado por el Ing. Leonardo Javier Churqui Aguirre GERENTE TÉCNICO de la EPSA Municipal Cobija, cuyo tenor se refiere a los servicios que brinda la EPSA MUNICIPAL COBIJA, sus objetivos y logros en beneficio de la población.

Sin otro particular, saludo a Ud. muy atentamente.



[Handwritten signature]
Lic. Elias Valdez Mousstuh
GERENTE GENERAL
Gobierno Autónomo Municipal de Cobija
EPSA



Cc: Arch



"EPSA MUNICIPAL COBIJA"
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE COBIJA

INFORME

INF. EPSA G.T. N° 23/17

A: Lic. Elías Jorge Valdez Moussully
GERENTE GENERAL

De: Ing. Leonardo Javier Churqui Aguirre
GERENTE TÉCNICO

REF: (DESCOM ZONAS A Y B) SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE LOS
SERVICIOS QUE BRINDA LA EPSA Y SUS OBJETIVOS A LOGRAR EN
BENÉFICO DE LA POBLACIÓN DE COBIJA



Fecha: Cobija, septiembre 11 de 2017

De mi mayor consideración:

De acuerdo a HR N° 1354 recibida en fecha 05/11/2017 donde se instruye coordinar con los solicitantes sobre "Información de los servicios que brinda la EPSA y sus objetivos a lograr en beneficio de la población de Cobija", se informa lo siguiente:

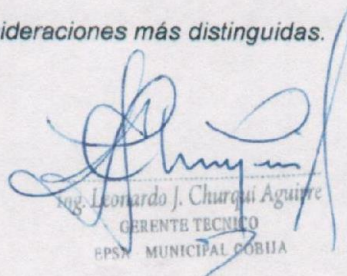
Que realizada la reunión en fecha 8 de septiembre de la presente gestión, y que por este medio se oficializa la información solicitada.

Servicios que brinda la EPSA MUNICIPAL COBIJA y sus objetivos a lograr en beneficio de la población

- **Venta de agua por cisternas**
El objetivo de este servicio es de satisfacer las necesidades de la población que no cuenta con red de agua potable de manera oportuna y a bajo costo.
- **Servicios de laboratorio de análisis de agua**
Realizar análisis de agua potable, así como verificaciones, emitiendo resultados fiables de los análisis de agua, para la toma de decisiones oportuna, así como también para garantizar el cumplimiento con las especificaciones que marca la normativa oficial vigente que aplica en cada caso.
- **Servicio de distribución de agua por red**
Realizar la distribución de agua por red a todos los usuarios que estén legalmente inscritos de forma eficiente y con calidad.

Sin otro particular me despido con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente:


Ing. Leonardo J. Churqui Aguirre
GERENTE TÉCNICO
EPSA MUNICIPAL COBIJA

ccfile



COSAPI CAUDAL SRL

Cobija, 31 de agosto de 2017

Señor:
Lic. Jorge Valdez
GERENTE EPSA MUNICIPAL COBIJA

**REF.: SOLICITUD DE INFORMACION DE LOS ROLES Y FUNCIONES DE LA
UNIDAD DE GESTION SOCIAL**

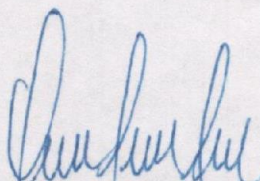
De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted deseándole éxito en la función que desempeña en bien de la población de Cobija. La presente es para solicitar a usted nos pueda facilitar la información sobre los roles y funciones de la Unidad de Gestión Social con la finalidad de realizar la difusión de estos por los medios de comunicación televisivos para mayor conocimiento de la población y que puedan verlo como punto focal para acudir ante cualquier problema e inquietud de las familias beneficiarias.

Sin otro particular me despido de Usted reiterándole mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente:




Univ. Fátima Rodríguez Villanueva
Estudiante Trabajo Social



"EPSA MUNICIPAL COBIJA"
EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA
POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO DE COBIJA

COMUNICACIÓN INTERNA

C.I. EPSA G.T. N° 53/17

A: Lic. Elias Jorge Valdez Moussully
GERENTE GENERAL

De: Ing. Leonardo Javier Churqui Aguirre
GERENTE TÉCNICO

REF: SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE ROLES Y FUNCIONES DE LA
UNIDAD DE GESTIÓN SOCIAL

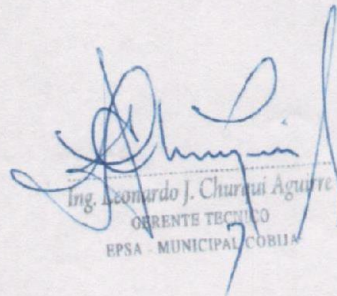
Fecha: Cobija, septiembre 11 de 2017

De mi mayor consideración:

Mediante la presente se hace entrega de información de ROLES Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE GESTIÓN SOCIAL para su procesamiento en medio digital adjunto a la presente.

Sin otro particular me despido con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente:


Ing. Leonardo J. Churqui Aguirre
GERENTE TÉCNICO
EPSA - MUNICIPAL COBIJA

ccfile



COSAPI CAUDAL SRL



Cobija 27 de Octubre del 2017

Señor:
Alvaro Pinedo Salas
GERENTE GENERAL UNITEL

REF.: SOLICITUD DE ELABORACION Y DIFUSION DE SPOT PUBLICITARIO.

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted deseándole éxito en la función que desempeña. La presente es para solicitar la elaboración y difusión de spot publicitario en dos temáticas que son las siguientes:

- LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA EPSA Y LOS OBJETIVOS A LOGRAR EN BENEFICIO DE LA POBLACION.
- LOS ROLES Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE GESTION SOCIAL DE LA EPSA.

El propósito de estas difusiones es para que la estudiante Fátima Rodríguez Villanueva con RU. 14500 de la Universidad Amazónica de Pando cumpla con los objetivos trazados en su modalidad de trabajo dirigido.

Sin otro particular me despido de Usted reiterándole mis consideraciones más distinguidas y adjuntando la información necesaria para la elaboración de dicho spot.

Atentamente:

[Handwritten signature]
 Cobija
 27-10-2017
 Hrs. 12:35 pm



Lic. Paviya Luna Tedesqui
Coordinadora DESCOM





COSAPI CAUDAL SRI



Señor:
Lic. Luis Balderrama
DIRECTOR TVU

Cobija 27 de Octubre del 2017

REF.: SOLICITUD DE DIFUSION DE SPOT PUBLICITARIO.

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted deseándole éxito en la función que desempeña. La presente es para solicitar la difusión de spot publicitario en dos temáticas:

- LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA EPSA Y LOS OBJETIVOS A LOGRAR EN BENEFICIO DE LA POBLACION.
- LOS ROLES Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE GESTION SOCIAL DE LA EPSA.

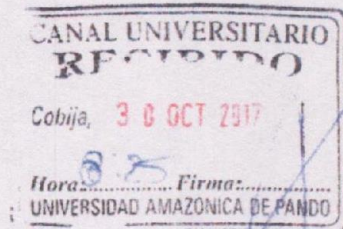
El propósito de estas difusiones es para que la estudiante Fátima Rodríguez Villanueva con RU. 14500 de la Universidad Amazónica de Pando cumpla con los objetivos trazados en su modalidad de trabajo dirigido.

Sin otro particular me despido de Usted reiterándole mis consideraciones más distinguidas y adjuntando el spot en medio magnético.

Atentamente:



Lic. Paviola Luna Tedesqui
Coordinadora DESCOM



Anexo III
Validación de instrumentos

COBIJA 23 DE OCTUBRE DE 2017

SEÑORA:

MILADIS HERRERA CONDE
COORDINADORA DEL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL DEL ACSH.

REF: INVITACION A VALIDACION DE INSTRUMENTOS

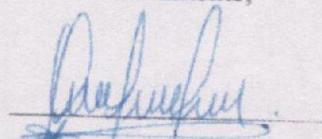
De mis consideraciones.

Yo Fátima Rodríguez Villanueva, con CI. 7614559 expedido en Beni y matrícula universitaria n° 14500, ante usted con el debido respeto me presento y expongo.

Tengo el agrado de invitarles a la validación de mis instrumentos los cuales se aplicaran en la ejecución de mi trabajo dirigido lo cual se realizara el día martes 24 de octubre a horas 8:30 am en las oficinas de recursos humanos del rectorado de la Universidad Amazónica de Pando contando de igual manera con la presencia de mi tutora académica la Lic. Mery Valeriano Porcel y mi tutora institucional la Lic. Pavlova Luna Tedesqui.

Sin otro particular, me despido de usted esperando su asistencia.

Atentamente,


Fátima Rodríguez Villanueva





ACTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS CONTENIDO DE SPOT PUBLICITARIO 01

Modalidad de graduación trabajo dirigido de la universitaria Fátima Rodríguez Villanueva, Tema *“Mejoras en la Interacción Social entre los operadores de la EPSA municipal de Cobija y sus usuarios en la gestión 2017 relacionados a los servicios que brinda la empresa”*.

En fecha 24 de octubre de 2017, a horas 10:00 a.m., en las oficinas del DESCOM “COSAPI CAUDAL S.R.L.” del Proyecto de Construcción del Sistema de Agua Potable y Mejoramiento de Alcantarillado Sanitario Cobija, se llevó a cabo la reunión programada, para la validación del instrumento N° 01 **Contenido de Spot Publicitario** de difusión para realizar las actividades que responden al **Objetivo Especifico N°1 “Difundir los Servicios que brinda la EPSA y sus objetivos a lograr en beneficio de la población”**; dirigido a la coordinadora de la Carrera de Trabajo Social y Responsable del proceso de autoevaluación-acreditación la Lic. Miladis Conde Herrera, Responsable de Modalidad de Graduación del área de Ciencias Sociales y Humanística Lic. Jenny Roció Rodríguez Mayta, Responsable Social de la Consultora COSAPI-CAUDAL S.R.L. Lic. Jenny Quiñones Herrera y Tutora Académica Lic. Mery Valeriano Porcel.

Presentando el Spot Publicitario mediante reproducción audiovisual.

Una vez presentados el instrumento 01, es aprobado por lo cual firmamos al pie de la presente para dar validación y permitir la aplicación del mismo.



Nº	Nómina de Asistentes	C.I.	Cargo	Firma
1	F. Yumema Prado	4175689	Asesora Académica	[Firma]
2	Mary del Valle	3580182	Tutora	[Firma]
3	Paulina Lucif	476126	conducidos	[Firma]
4				
5				
6				



COSAPI ORUDAI SRI



Cobija __ de _____ del 2017

Señor:
Álvaro Pinedo Salas
GERENTE GENERAL UNITEL

REF.: SOLICITUD DE ELABORACION Y DIFUSION DE SPOT PUBLICITARIO.

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted deseándole éxito en la función que desempeña. La presente es para solicitar la elaboración de spot publicitario en dos temáticas que son las siguientes:

- LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA EPSA Y LOS OBJETIVOS A LOGRAR EN BENEFICIO DE LA POBLACION.
- LOS ROLES Y FUNCIONES DE LA UNIDAD DE GESTION SOCIAL DE LA EPSA.

El propósito de estas difusiones es para que la estudiante Fátima Rodríguez Villanueva con RU. 14500 de la Universidad Amazónica de Pando cumpla con los objetivos trazados en su modalidad de trabajo dirigido.

Sin otro particular me despido de Usted reiterándole mis consideraciones más distinguidas y adjuntando la información necesaria para la elaboración del mencionado spot.

Atentamente,

Lic. Pavlova Luna Tedesqui
Coordinadora DESCOM



ACTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS CONTENIDO DE SPOT PUBLICITARIO 02

Modalidad de graduación trabajo dirigido de la universitaria Fátima Rodríguez Villanueva, Tema *“Mejoras en la Interacción Social entre los operadores de la EPSA municipal de Cobija y sus usuarios en la gestión 2017 relacionados a los servicios que brinda la empresa”*.

En fecha 24 de octubre de 2017, a horas 10:00 a.m., en las oficinas del DESCOM “COSAPI CAUDAL S.R.L.” del Proyecto de Construcción del Sistema de Agua Potable y Mejoramiento de Alcantarillado Sanitario Cobija, se llevó a cabo la reunión programada, para la validación del instrumento N° 02 **Contenido de Spot Publicitario** de difusión para realizar las actividades que responden al **Objetivo Especifico N°2 “Difundir los Roles y Funciones de la Unidad de Gestión Social de la EPSA”**; dirigido a la coordinadora de la Carrera de Trabajo Social y Responsable del proceso de autoevaluación-acreditación la Lic. Miladis Conde Herrera, Responsable de Modalidad de Graduación del área de Ciencias Sociales y Humanística Lic. Jenny Roció Rodríguez Mayta, Responsable Social de la Consultora COSAPI-CAUDAL S.R.L. Lic. Jenny Quiñones Herrera y Tutora Académica Lic. Mery Valeriano Porcel.

Presentando el Spot Publicitario mediante reproducción audiovisual.

Una vez presentado el instrumento 02, es aprobado y para constancia firmamos al pie de la presente para dar validación y permitir la aplicación del mismo.



COSAPI CAUDAL SRL



Nº	Nómina de Asistentes	C.I.	Cargo	Firma
1	P. Zuzuma Prado	4175689	Resp. Calidad Académica	
2				
3	Paulova Iene	476126	Coordinadora	
4				
5				
6				



COSAPI CAUDAL SRL



INFORMACION PARA SPOT PUBLICITARIO

INFORMACION SOBRE LA UNIDAD DE GESTION SOCIAL:

- Desarrollar estrategias de intervención dirigida a los usuarios para lograr la sostenibilidad de los servicios.
- Realizar programas de capacitación orientados a fortalecer y desarrollar las capacidades de la población para actuar eficazmente en su relación con la EPSA MUNICIPAL COBIJA.
- Realizar acciones con la población a través de eventos de sensibilización y socialización, ferias educativas y campañas sobre el uso eficiente del agua.

INFORMACION SOBRE LOS "SERVICIOS QUE BRINDA LA EPSA

- **Venta de agua por cisterna:**
El objetivo de este servicio es de satisfacer las necesidades de la población que no cuenta con red de agua potable de manera oportuna y a bajo costo.
- **Servicios de Laboratorio de agua:**
Realizar análisis de agua potable, así como verificaciones, emitiendo resultados fiables, para la toma de decisiones oportunas, así como también para garantizar el cumplimiento con las especificaciones que marca la normativa oficial vigente que se aplica en cada caso.
- **Servicio de distribución de agua por red:**
Realizar la distribución de agua por red a todos los usuarios que estén legalmente inscritos de forma **eficiente y con calidad**.

EL OBJETIVO ES: El de brindar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a los usuarios de la ciudad de Cobiya, buscando el mejoramiento de la calidad de vida, conciencia ambiental de sus usuarios, mediante una gestión con calidad, eficiencia y eficacia.



ACTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS CONTENIDO DE CAPACITACIÓN 03

Modalidad de graduación trabajo dirigido de la universitaria Fátima Rodríguez Villanueva, Tema *“Mejoras en la Interacción Social entre los operadores de la EPSA municipal de Cobija y sus usuarios en la gestión 2017 relacionados a los servicios que brinda la empresa”*.

En fecha 24 de octubre de 2017, a horas 10:00 a.m., en las oficinas del DESCOM “COSAPI CAUDAL S.R.L.” del Proyecto de Construcción del Sistema de Agua Potable y Mejoramiento de Alcantarillado Sanitario Cobija, se llevó a cabo la reunión programada, para la validación del instrumento N° 03 **Contenido Taller de Capacitación** con las temáticas: La importancia de la buena interacción entre grupos y las diez claves de una atención adecuada al cliente/usuario para realizar las actividades que responden al **Objetivo Especifico N°3 “Socialización a la EPSA-USUARIOS sobre la importancia de la buena interacción entre grupos”**; presentado a la coordinadora de la Carrera de Trabajo Social y Responsable del proceso de autoevaluación-acreditación la Lic. Miladis Conde Herrera, Responsable de Modalidad de Graduación del área de Ciencias Sociales y Humanística Lic. Jenny Roció Rodríguez Mayta, Responsable Social de la Consultora COSAPI-CAUDAL S.R.L. Lic. Jenny Quiñones Herrera y Tutora Académica Lic. Mery Valeriano Porcel, de acuerdo a Programación:



PROGRAMA	
16:00 - 16:15	Registro de Participantes
16:15 - 16:30	Palabras de bienvenida a cargo del Gerente de la EPSA
16:30 - 16:55	Presentación sobre la importancia de la buena interacción entre grupos y las 10 claves de una atención adecuada al cliente/usuario
16:55 - 17:30	Entrega de Certificados de Participación, Refrigerio y Cierre del Taller

Una vez presentado el instrumento 03, se aprueba por lo cual firmamos al pie de la presente para dar validación y permitir la aplicación del mismo.

Nº	Nómina de Asistentes	C.I.	Cargo	Firma
1	F. Ximenes Paredes	4175689	Responsabilidad Académica	
2	Mary J. Valeriano	3580182	de Lora	
3	Paulo de Lora	4761264	coordinador	
4				
5				
6				



ACTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTOS CONTENIDO DE FORO DEBATE 04

Modalidad de graduación trabajo dirigido de la universitaria Fátima Rodríguez Villanueva,
Tema *“Mejoras en la Interacción Social entre los operadores de la EPSA municipal de Cobija y sus usuarios en la gestión 2017 relacionados a los servicios que brinda la empresa”*.

En fecha 21 de octubre de 2017, a horas 10:00 a.m., en las oficinas del DESCOM “COSAPI CAUDAL S.R.L.” del Proyecto de Construcción del Sistema de Agua Potable y Mejoramiento de Alcantarillado Sanitario Cobija, se llevó a cabo la reunión programada, para la validación del instrumento N° 04 **Contenido de Foro Debate** para realizar las actividades que responden al **Objetivo Especifico N°4 “Desarrollar habilidades de Información y Comunicación que permitan a los operadores de la EPSA y sus Usuarios analizar y debatir entre pares las posibles soluciones y situaciones problema respecto a los servicios brindados”**; presentado a la coordinadora de la Carrera de Trabajo Social y Responsable del proceso de autoevaluación-acreditación la Lic. Miladis Conde Herrera, Responsable de modalidad de graduación del área de Ciencias Sociales y Humanística Lic. Jenny Roció Rodríguez Mayta, Responsable de la Consultora COSAPI-CAUDAL S.R.L. LIC. Jenny Quiñones Herrera y Tutora Académica Lic. Mery Valeriano Porcel, mediante la Siguiete Programación:



Fecha/Hora	PROGRAMA
16:00 - 16:15	Registro de Participantes
16:15 - 16:30	Palabras de bienvenida a cargo del Gerente de la EPSA y Presidenta del CAO
16:30 - 16:55	Inicio del Foro Debate bajo la temática de "Servicios que brinda la EPSA" (Univ. Fátima Rodríguez Villanueva)
16:55 - 17:30	Mesas de Trabajo "Construcción de Árbol de Problemas y Árbol de Soluciones"
17:30 - 17:45	Exposición en Plenaria y Conclusiones
17:45 - 18:00	Palabras de Agradecimiento y Cierre del Foro

Una vez presentado el instrumento 04, es aprobado por lo cual firmamos al pie de la presente para dar validación y permitir la aplicación del mismo.

Nº	Nómina de Asistentes	C.I.	Cargo	Firma
1	F. Ximenes Parado	4175689	Desp. Calid. Académic.	
2	Mary d. Valdivia	3580192	Asesor	
3	Paulina Luna	4461261	Coordinador	
4				
5				
6				



ACTA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS GUIA DE ESTRATEGIAS DE INTERACCION SOCIAL (Atención al Usuario)

05

Modalidad de graduación trabajo dirigido de la universitaria Fátima Rodríguez Villanueva, Tema *“Mejoras en la Interacción Social entre los operadores de la EPSA municipal de Cobija y sus usuarios en la gestión 2017 relacionados a los servicios que brinda la empresa”*.

En fecha 24 de octubre de 2017, a horas 10:00 a.m., en las oficinas del DESCOM “COSAPI CAUDAL S.R.L.” del Proyecto de Construcción del Sistema de Agua Potable y Mejoramiento de Alcantarillado Sanitario Cobija, se llevó a cabo la reunión programada, para la validación del instrumento N° 05 **Estructura de la Guía** para realizar las actividades que responden al **Objetivo Especifico N°5 “Elaborar una Guía de Estrategias de comunicación dirigidos a fortalecer la interacción entre EPSA-Usuarios”**; presentado a la coordinadora de la Carrera de Trabajo Social y Responsable del proceso de autoevaluación-acreditación la Lic. Miladis Conde Herrera, Responsable de Modalidad de Graduación del área de Ciencias Sociales y Humanística Lic. Jenny Roció Rodríguez Mayta, Responsable Social de la Consultora COSAPI-CAUDAL S.R.L. Lic. Jenny Quiñones Herrera y la Tutora Académica Lic. Mery Valeriano Porcel, mediante la siguiente estructura:



Una vez presentado el instrumento 05, se aprueba por lo cual firmamos al pie de la presente para dar validación y permitir la aplicación del mismo.

Nº	Nómina de Asistentes	C.I.	Cargo	Firma
1	F. Ximenes Prado	4175689	Resp. Calidad Académica	
2	Mary d. Valeriano	3580172	Asesor	
3	Patricia Ines	476126	Coordinadora	
4				
5				
6				

ÍNDICE

PAG.

I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. GUIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	2
• Objetivo.....	2
• Funciones.....	2
• Calidad en los servicios públicos.....	2
III. EL SERVIDOR PÚBLICO Y SU IMAGEN.....	3
• Trabajo en Equipo y Atención al Usuario.....	3
• Misión del Recepcionista.....	3
• Aspectos que permiten transmitir una buena imagen institucional.....	4
IV. LA COMUNICACIÓN.....	4
• Elementos de la Comunicación Verbal.....	4
• Frases que se deben evitar en la Comunicación Verbal.....	5
• Comunicación No Verbal.....	6
V. LAS RELACIONES HUMANAS Y LA ACTITUD DEL SERVIDOR PÚBLICO.....	7
• Factores positivos de las relaciones humanas.....	8
• Factores negativos de las relaciones humanas.....	8
• Este preparado para recibir al usuario.....	9
• Manejo de inconformidades.....	10
VI. PROCESOS E INFORMACIÓN.....	11
• Procesos.....	11
• Información.....	12
VII. CONCLUSIÓN.....	12

Anexo IV

Materiales para taller de capacitación



GOSAPI CAUDAL SRL



Cobija, 2 de octubre de 2017

Señor:
Lic. Jorge Valdez
GERENTE EPSA MUNICIPAL COBIJA



REF.: INVITACION A "TALLER DE CAPACITACION "LA IMPORTANCIA DE LA BUENA INTERACCION ENTRE GRUPOS Y LAS 10 CLAVES DE UNA ADECUADA ATENCION AL CLIENTE/USUARIO"

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a usted deseándole éxito en la función que desempeña en bien de la población de Cobija. La presente es para hacerle conocer que se realizara un taller de suma importancia sobre las siguientes temáticas:

- La importancia de la buena interacción entre grupos.
- Las diez claves de una adecuada atención al usuario/cliente.

El cual se realizara el día miércoles 4 de octubre en el auditorio de la EPSA Municipal Cobija a horas 16: 00 PM.

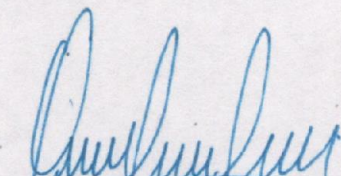
Así mismo se solicita a través de su gerencia instruir a su personal a participar de este taller, siendo de gran importancia y se reconocerá la asistencia con certificado de participación.

Sin otro particular me despido de Usted reiterándole mis consideraciones más distinguidas y adjuntando programa del taller e invitación respectiva.

Atentamente:



Lic. Fátima Fajana Fedesqui
Coordinadora DESCOM


Univ. Fátima Rodríguez Villanueva
Estudiante Trabajo Social



PROGRAMA DEL TALLER

- **16:00** Registro de participantes.
- **16:15** Palabras de bienvenida a cargo del gerente de la EPSA.
- **16: 30** Inicio del taller (Univ. Fátima Rodríguez Villanueva)
- **16: 55** Las 10 claves de una adecuada atención al usuario/cliente (Univ. Fátima Rodríguez Villanueva y Lic. Francis Ojopi).
- Exposición en plenaria
- Dinámica FODA
- Autoevaluación Final
 - **17:30** Entrega de certificados.
- Refrigerio y cierre del taller.



Invitación

El Componente de Desarrollo Comunitario (DESCOM) y la Universidad Amazónica de Pando tienen el agrado de invitarlo a usted a:

TALLER DE SOCIALIZACION SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA BUENA INTERACCION ENTRE GRUPOS Y LAS DIEZ CLAVES DE UNA ADECUADA ATENCION AL USUARIO.

Evento a realizarse el día viernes 3 de noviembre del 2017, en el auditorio de la EPSA. Ubicado en Av. Progreso a partir de horas 16:00 PM.

Agradecemos de antemano su gentil asistencia.

Cobija, noviembre del 2017

EL COMPONENTE DESCOM DEL PROYECTO
"CONST. DEL SISTEMA DE AGUA POTABLE Y MEJORAMIENTO DE ALCANTARILLADO SANITARIO COBIJA",
LA EPSA MUNICIPAL COBIJA Y LA UNIVERSIDAD AMAZÓNICA DE PANDO
CONFIEREN EL PRESENTE:



Municipal
Cobija

CERTIFICADO DE ASISTENCIA

MARINA VÉRONICA GONZALES FERNANDEZ



SOCIEDAD ACCIDENTAL
COSAPI-CAUDAL

POR HABER PARTICIPADO DEL TALLER DE CAPACITACIÓN SOBRE LAS TEMÁTICAS:

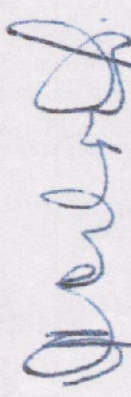
- * LA IMPORTANCIA DE LA BUENA INTERACCIÓN ENTRE GRUPOS.
- * LAS DIEZ CLAVES DE UNA ADECUADA ATENCIÓN AL CLIENTE/USUARIO

REALIZADO EL 4 DE OCTUBRE DEL 2017

Lic. Jorge Elías Valdez
GERENTE

EPSA MUNICIPAL COBIJA





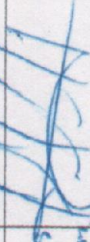
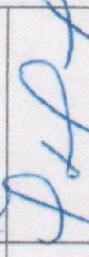



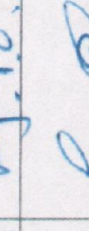

Lic. Carol Carlo Durán
DIRECTORA
AREA DE C. S. Y H.











Lic. Pavlova Luna Tedesqui
COORDINADORA
COSAPI-CAUDAL






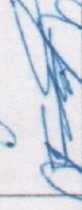



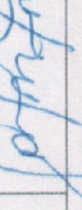
LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRE Y APELLIDO	INSTITUCION	CARGO	TEL./CEL.	e-mail	FIRMA
1	Yanne Rodriguez Jorges	Epsa	Verificadora	761013041		
2	Mariano Parada Pacheco	Epsa	Lectorador	79229926		
3	Micaela Lorenz Rojas Ne Diaz	EPSA	Sientaria	74799495	lorenz_miki05@hotmail.com	
4	Peter Kunday C.	EPSA	PL-HA	79918859	Peter_Kunday@hotmail.com	
5	Janeth Cuellar DIPRE	EPSA	Archiuo	67669163	Cuellarja Janeth@mail.es	
6	Yveta Enique Novoa	EPSA	En. Almacan	60196628		
7	Ricardo Alvarez	EPSA	Asesoría Portuario	72917555	ricardob@gmail.com	
8	Einar Rodriguez	EPSA	PLOMEAO	77103237		




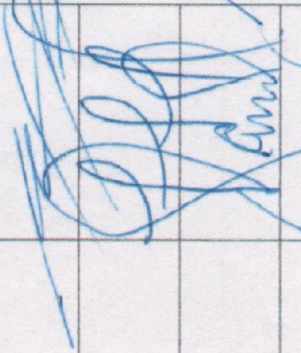



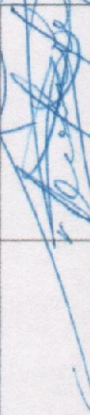
LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRE Y APELLIDO	INSTITUCION	CARGO	TEL./CEL.	e-mail	FIRMA
9	Jorge Choque	Epsa	plomero	2429		
10	Quicho Velaz	Epsa	lecturado	7291.8977		
11	Jorge A Shimokawa	EPsa	J. A. F.	71112547		
12	Patricio Pias Pinciro	EPsa	J. C.	73059755		
13	Jose Chavez Torrico	EPsa	JTCC	71192212		
14	Leonardo J. Churqui A.	EPsa	GT.	77105988		
15	Miguel A. Jimenez	EPsa	Lecturador	77105858		
16	Ovidio Gonzalez	EPsa	Operador	7117273		

LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRE Y APELLIDO	INSTITUCION	CARGO	TEL./CEL.	e-mail	FIRMA
17	Ricardo Sanchez Alvarado	EPSA	A. Plenario	76104595		
18	Maria Lindel Cartagena Ingaruca	EPSA	Sec. Reces.	72910201	Emob@gmail.com	
19	Yuma Abino Perez Ortega	EPSA	A. Plenario	7710833		
20	Marta Jimenez Pineda	EPSA	A. Plenario	0506225		
21	Celina Dominguez D.	EPSA -	Secretaria	6766200		
22	Gabriel Sanchez	EPSA	Secretario	67665894		
23	Rosilda Nieves	EPSA	Limpieza	72929354		
24	Yohana Jimenez Carrero Fernandez	EPSA	Enc. Limpieza			

LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRE Y APELLIDO	INSTITUCION	CARGO	TEL./CEL.	e-mail	FIRMA
25	Raisla Toca Novi	EP6A	Secretaria	67663818		
26	Lenny Maria Garcia C.	EPSA	Limpieza			
27	Jose Montenegro W	EPSA	Choken	77106816		
28	Nadir Masel Idazua	EPSA	Aut. Com.	72009291		
29	WANDER DA COSTA	EP5A	ENC. FACCIONADO	72918448		
30	Juarez Valdez M.	EP6A	Coordinador	76188383		
31	Jimmy Aliaga Alarcón	EPSA m. Chiquit	Asesor legal	73916809	-	
32	Jhones Cortez T	EPSA	Resp. Cuentas	67664999		

Anexo V
Materiales para foro debate



Cobija, 9 de noviembre del 2017

Señora:
Kely Chao
PRESIDENTA DEL COMITÉ DE ACOMPAÑAMIENTO A LA OBRA (CAO)

REF.: INVITACION A "FORO DEBATE ENTRE EPSA-USUARIOS" PARA DESARROLLAR HABILIDADES DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN QUE PERMITAN A LOS OPERADORES DE LA EPSA Y SUS USUARIOS ANALIZAR Y DEBATIR ENTRE PARES POSIBLES SOLUCIONES A SITUACIONES PROBLEMAS RESPECTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS.

De mi mayor consideración:

Nos es grato dirigirnos a usted deseándole éxito en la función que desempeña en bien de la población de Cobija. La presente es para hacerle conocer sobre Foro Debate que se llevará a cabo el día 11 de Noviembre del 2017 en los ambientes del (CAO), ubicado en la av./ Chelio Luna Pizarro a Horas 16:00 PM.

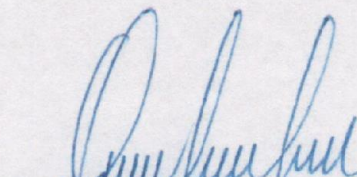
Así mismo se solicita a través de su persona convocar a los vecinos (Presidentes de Barrio) a participar de este Foro Debate, siendo de gran importancia y de aporte a la Empresa Prestadora de Servicios (EPSA).

Sin otro particular nos despedimos de Usted reiterándole nuestras consideraciones más distinguidas y adjuntando Programa del Foro e invitación respectiva.

Atentamente:



Lic. Pavlova Luna Fedesqui
Coordinadora DESCOM


Univy Batema Rodríguez Villanueva
Estudiante Trabajo Social




PRESIDENTE CAO
COMITE DE ACOMPAÑAMIENTO A LA OBRA
PROYECTO AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO COBIJA
C-9-11-17



Cobija, 9 de noviembre del 2017

Señor:
Jorge Valdez.
GERENTE EPSA MUNICIPAL COBIJA

REF.: INVITACION A "FORO DEBATE ENTRE EPSA-USUARIOS" PARA DESARROLLAR HABILIDADES DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN QUE PERMITAN A LOS OPERADORES DE LA EPSA Y SUS USUARIOS ANALIZAR Y DEBATIR ENTRE PARES POSIBLES SOLUCIONES A SITUACIONES PROBLEMAS RESPECTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS.

De mi mayor consideración:

Nos es grato dirigirnos a usted deseándole éxito en la función que desempeña en bien de la población de Cobija. La presente es para hacerle conocer sobre Foro Debate que se llevará a cabo el día Miércoles 11 de Noviembre del de 2017 en los ambientes del (CAO), ubicado en la av./ Chelio Luna Pizarro a Horas 16:00 PM. Así mismo pedirle encarecidamente su participación en el mismo juntamente con los Responsables de Cada Área de la EPSA.

Su participación en el Foro será de gran importancia y de aporte a la Empresa Prestadora de Servicios (EPSA).

Sin otro particular nos despedimos de Usted reiterándole nuestras consideraciones más distinguidas y adjuntando Programa del Foro e invitación respectiva.

Atentamente:



Lic. Pavlova Luna Tedesco
Coordinadora DESCOM



Univ. Fátima Rodríguez Villanueva
Estudiante Trabajo Social

Recibido
9/11/17
Hora: 4:30 pm.



PROGRAMA DEL FORO DEBATE

- 16:00 Registro de participantes.
- 16:15 Palabras de bienvenida a cargo del Gerente de la EPSA y Presidenta del (CAO).
- 16: 30 Inicio del Foro Debate. (Univ. Fátima Rodríguez Villanueva).
 - Mesas de Trabajo
 - Mesas de Dialogo
 - Dinámica Participativa
 - Conclusiones del Foro.
 - Cierre del Foro.
- 18:30 Refrigerio y palabras de agradecimiento.



Invitación



El Componente de Desarrollo Comunitario (DESCOM) y la Universidad Amazónica de Pando tienen el agrado de invitar a usted a:

FORO DEBATE ENTRE EPSA-USUARIOS SOBRE POSIBLES SOLUCIONES A SITUACIONES PROBLEMAS EN CUANTO A LOS SERVICIOS BRINDADOS.

Evento a realizarse el día Miércoles 11 de Noviembre de 2017, en los ambientes del (CAO) a Horas 16:00 PM.

Agradecemos de antemano su gentil asistencia.

Cobija, noviembre de 2017




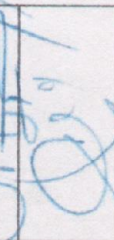
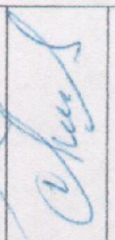
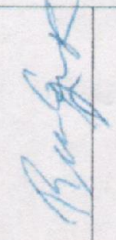
FORO DEBATE
TEMA: "POSIBLES SOLUCIONES A SITUACIONES PROBLEMAS
EN CUANTO A LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA EPSA".



LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRE Y APELLIDO	INSTITUCION	CARGO	TEL./CEL.	e-mail	FIRMA
1	KELY CHAO	J.V. FRONTERA	PRESIDENTA	67662488		
2	Adilio Dominguez	Asanta Maria	Presidente	7114532		
3	Yddy Inf.	Pantonal	Pdte.	75104890		
4	Patricia Limpies	Jhuveniu	Pdte.	7510969		
5	Ingrid Mirenda	Presidente	oto Pargues	72915589		
6	Leonardo J. Churqui A	EPSA	GT.	77105988		
7	Jose Veldiz.	BPSA	Gerente	76108883		
8	Yolba Gueld	J.V. Estado Mayor	Aten	16826926n		

LISTA DE PARTICIPANTES

N°	NOMBRE Y APELLIDO	INSTITUCION	CARGO	TEL./CEL.	e-mail	FIRMA
9	Jorge A. Shimokawa	EPSA	JAF	7112547		
10	Jimmy Niaga Navea	EPSA	Abogado	72916809		
11	Estrella Navea A	U.T.B. Pinar Santoveni	Presidenta	7880550		
12	Rocio Gyuro R	U.T.B. Pinar Santoveni	presidenta	77109357		

Anexo VI
Guía de atención al usuario

ÍNDICE**PAG.**

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	GUIA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	2
	• Objetivo.....	2
	• Funciones.....	2
	• Calidad en los servicios públicos.....	2
III.	EL SERVIDOR PÚBLICO Y SU	
	IMAGEN.....	3
	• Trabajo en Equipo y Atención al Usuario.....	3
	• Misión del Recepcionista.....	3
	• Aspectos que permiten transmitir una buena imagen institucional.....	4
IV.	LA COMUNICACIÓN.....	4
	• Elementos de la Comunicación Verbal.....	4
	• Frases que se deben evitar en la Comunicación Verbal.....	5
	• Comunicación No Verbal.....	6
V.	LAS RELACIONES HUMANAS Y LA ACTITUD DEL SERVIDOR	
	PÚBLICO.....	7
	• Factores positivos de las relaciones humanas.....	8
	• Factores negativos de las relaciones humanas.....	8
	• Este preparado para recibir al usuario.....	9
	• Manejo de inconformidades.....	10
VI.	PROCESOS E INFORMACIÓN.....	11
	• Procesos.....	11
	• Información.....	12
VII.	CONCLUSIÓN.....	12

I. INTRODUCCIÓN

La presente Guía de Atención al Usuario tiene como propósito mejorar la calidad de la atención que ofrece la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) a través de los funcionarios que tienen bajo su responsabilidad interactuar con los usuarios, como también de ofrecer los Servicios que brindan como Empresa.

La importancia de brindar un buen trato al usuario, la comunicación e interacción debe ser fundamental en cada funcionario de la EPSA, es por ello que cada punto a tratar en esta Guía debe ser tomada en cuenta para que así de esta manera la imagen de la Empresa sea una de las mejores y que los servicios que ofrecen a la población se cobija sean servicios que tengan mucha demanda y generen satisfacción en cada usuario.

II. GUIA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La presente Guía esta dirigido a todos aquellos funcionarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) y tiene por objetivo garantizar día a día la calidad de la atención que ofrecen como empresa.

Esta Guía servirá para mejorar la interacción social hacia los usuarios, como también de los servicios que brindan.

Objetivo

Fortalecer la actitud de servicio del funcionario de manera tal que promueva el acercamiento del usuario a nuestra Empresa, a fin de atender oportunamente las solicitudes de información y de servicios con los que cuenta la EPSA, incluyendo las quejas, reclamos y sugerencias presentadas, y establecer de esta manera un puente de comunicación entre los usuarios y la Empresa.

Funciones

- Brindar orientación oportuna al usuario que acude la Empresa para requerir los servicios y demás solicitudes.
- Servir de guía para garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.
- Asegurar la calidad de los servicios que brinda la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA).

Calidad en los servicios públicos

Las entidades del sector público buscan la excelencia de los servicios que prestan para lograr la satisfacción exigida por el usuario.

En el acto de atención se debe:

- Personalizar el contacto y brindar una atención esmerada, con procesos de calidad.
- Mejorar los tiempos de respuesta.

- Entender las necesidades básicas del usuario:
- Necesidad de ser comprendido: interpretar bien lo que desea.
- Necesidad de ser bien recibido: no recibir al usuario como extraño.
- Necesidad de sentirse importante: el ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas.
- Necesidad de comodidad: las personas necesitan armonía y comodidad física (lugar donde esperar, sanitarios aseados, oficinas limpias y ordenadas, etc.) y psicológica (seguridad y confianza).

III. EL SERVIDOR PÚBLICO Y SU IMAGEN

Dentro de la Empresa La imagen de un individuo se construye por medio de relaciones de largo plazo con todos los usuarios con los que se relaciona, compañeros, gobiernos, empresas, organizaciones, países, grupos de opinión, entre otros. La imagen no se trata sólo de un logotipo y algunas actividades, sino sobre todo de las relaciones entre las partes y de brindar una atención y un servicio de calidad.

Trabajo en equipo y atención al usuario

Los usuarios perciben si en la Empresa todos trabajan al mismo ritmo y si se comportan y actúan de la misma manera. Por ello, la atención y el servicio al usuario es un asunto de trabajo en equipo. Nos necesitamos unos a otros, tanto dentro de la oficina como entre oficinas. Apoyarnos es esencial para proyectarnos como un equipo coordinado que está para servir al usuario. A continuación señalamos algunas consideraciones:

Misión del Recepcionista

Darle una cordial bienvenida a cualquier usuario que ingresa en las instalaciones de la Institución, y colaborar ágilmente en la identificación del lugar específico al cual se dirige. Por tanto:

- El personal de recepción es el rostro de la Institución ante los usuarios que llegan a nuestras oficinas, y por lo tanto deben proyectar una buena imagen;

- Por lo antes expuesto, sus conocimientos, presentación personal, modales y habilidad para la comunicación verbal y corporal, son características clave en su desenvolvimiento profesional;
- Debe saludar y hacer sentir al usuario que es bien recibido. Posteriormente debe pasarlo y ubicarlo o guiarlo en su visita a la oficina;
- El recepcionista o guía de servicio debe tener como hábito una actitud positiva en todas las funciones de su trabajo y sobre todo conocer exactamente de todos los servicios que son brindados a los usuarios para que de esta manera ellos puedan despejar sus dudas o solicitarlos.
- Debe entender que su papel es clave para que la Institución proyecte dinamismo, modernización, cordialidad y un excelente servicio ante los usuarios.

Aspectos que permiten transmitir una buena imagen institucional

- **Recepción**

(Saludar, recibir, despedir) Dependiendo del canal de comunicación que el usuario elija para solicitar los servicios que presta la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA), es muy importante tomar en cuenta las siguientes tareas iniciales como el saludo, la recepción o el recibo de la solicitud del usuario y la despedida.

- **Saludo**

Utilizar un tono de voz cálido y amable. Ejemplo: “Buenos días señor/señora/ señorita, mi nombre es....., bienvenida/o a la Empresa Prestadora de servicios de Agua (EPSA); ¿en qué podemos servirle o ayudarle?”. Con el saludo se produce la primera impresión de los funcionarios de la EPSA, por lo cual debe ser practicado correctamente.

IV. LA COMUNICACIÓN

La comunicación mejora la motivación, pues las personas se sienten más aceptadas y comprometidas. La autoestima, la satisfacción en el trabajo y la cooperación con otros, aumentan de manera considerable. La comunicación es un proceso de dos vías, en el que se debe saber escuchar y comprender que ésta no es sólo verbal sino también corporal.

Elementos de la Comunicación Verbal

La comunicación verbal es aquella que se realiza por medio oral cuando una idea aflora al pensamiento de una persona y ésta lo comunica por medio de su voz.

Algunos elementos de la comunicación verbal son:

- **Confianza:**

Es necesario crear un ambiente de confianza cuando se atiende al usuario, mostrando interés en darle un buen servicio y satisfacer sus requerimientos.

Para esto es necesario seguir las siguientes indicaciones:

- Hable directamente al usuario y mirándole el rostro;
 - No tutee al usuario. Cuando se dirija a él hablele de Usted;
 - Muéstrese humano
 - Sonría: una sonrisa transmite confianza.
 - Sencillez y Brevedad: hable con términos y vocablos simples. Hable apenas lo necesario.
- Sensible;
- Sea simple, evite tecnicismos, siglas que no sean comprensibles y explicaciones complejas;
 - No interrumpa, deje que el usuario hable primero;
 - Escuche con cuidado, no se distraiga;
 - Tome notas si fuere necesario.

Respiración: respire en forma natural, con tranquilidad. Aprenda a respirar profundamente y elimine la ansiedad.

- Orden: hable ordenadamente, y tenga un comienzo, un desarrollo y un final.
- Convicción: su actitud corporal y tono de voz deben ser convincentes, identificándose con el usuario.

Aspectos que impiden la buena comunicación verbal:

- Ser prepotente. Al contrario, el funcionario debe ser modesto al presentar sus ideas, y paciente mientras escucha;
- Ser egocéntrico (“Es que yo...”, “Porque yo...”, “Yo he pensado...”);
- Recriminar al interlocutor (“Usted está equivocado”, “No me ha entendido...”);
- Tener lapsos de mente en blanco (“Eheee...”, “Sabe queee...”, “Estece...”);
- Carecer de habilidad interpretativa o narrativa;

- Demostrar diferencias de lenguaje;
- Demostrar timidez o indiferencia;
- Demostrar diferencias de profesión, estatus o condición social;
- Demostrar sentimientos negativos o cambios de estados de ánimo.
- Irrelevancia en la escala de valores (lo que es poco para una persona, puede ser mucho para otra persona, o lo que es caro para una persona, puede ser barato para otra persona).

Frases que se deben evitar en la comunicación verbal

Se debe tener cuidado con frases negativas o descuidadas para no perder la confianza del usuario, tales como:

- ¿Entiende? – Connota que el usuario es poco inteligente;
- ¿Pero es que no ha leído el documento, señor?
- ¿Y qué esperaba?
- A mí no me pregunte por qué. Eso es lo que dice el reglamento;
- Creo que anda en el baño o tomando café;
- Está ocupado resolviendo un asunto importante. (Recuerde que nada es más importante que el usuario);
- Es que en ese departamento nunca contestan;
- ¡Es que tenemos cada funcionario!
- Es que yo no me encargo de eso. Lo siento;
- Eso era antes. Ahora lo hacemos de modo diferente;
- Eso nada tiene que ver conmigo. Es en otra oficina.
- Espere un momento. Tengo una llamada. (El usuario que está presente es primero que el teléfono);
- Estoy muy ocupado en este momento;
- Explíquese bien, porque no lo entiendo;
- La persona responsable de eso está enferma. ¿Podría volver otro día?
- Mire, señor, mejor vuelva cuando tenga todo listo;
- No sea impaciente, por favor;
- No tengo idea, mejor pregúntele a otro compañero;
- Perdome, pero si no me explica cómo se debe, yo no puedo atenderlo;

- ¿Pero no leyó las instrucciones?
- Debió fijarse en eso antes de hacer el trámite;
- Ya le contesté eso.

Además, evite la excesiva confianza con los usuarios. Brinde siempre un trato profesional.

Nunca use frases como las siguientes:

- ¡Sí, corazón, yo le dejo el mensaje!
- Oye, ¡cómo estás! (Aunque sea un conocido en el trabajo, se debe actuar de manera profesional);
- ¡No, mi amor, eso era antes!
- ¡Bueno, mi reina, con mucho gusto!
- ¿Cómo vas? (No se tutea al usuario).

Comunicación no verbal

La comunicación no verbal es conocida como lenguaje corporal. A continuación se mencionan los principales elementos:

- **Naturalidad:** actúe con naturalidad, sin poses extrañas o que hagan sentir mal al usuario;
- **Contacto Visual:** mire al rostro. Vea a los ojos. Esto revela decisión, sinceridad y valentía;
- **Labios:** no se los muerda ni se los humedezca con la lengua: son muestras de timidez, inseguridad, tensión, titubeo e indecisión. Mantenga la boca cerrada, ambos labios unidos. Esto denota calma y seguridad en sí mismo; en cambio, la boca abierta, la mandíbula caída, sugieren nerviosismo, asombro y sorpresa;
- **Forma de sentarse:** no cruce las piernas, mantenga ambos pies sobre el piso, las manos visibles, e inclínese ligeramente hacia delante. Esto sugiere seguridad en sí mismo. Mantener las piernas cruzadas y balancear una de ellas denota nerviosismo o impaciencia, timidez, temor. Evite los movimientos constantes y abruptos, pues indican intranquilidad e inquietud;
- **La voz:** dice mucho de la personalidad. Utilice un tono moderado y uniforme, sin titubear. Esto demuestra seguridad en sí mismo. Una voz vacilante es sinónimo de inseguridad y timidez. Generalmente revela que la persona no domina el tema sobre el cual está hablando. Un tono moderado y uniforme, audible en todo momento, revela seguridad y dominio de lo expresado. Con ello se logra más impacto y firmeza. Un tono bajo sugiere timidez, poca

capacidad de decisión, inseguridad. Un tono alto demuestra agresividad, poca educación y rudeza;

- Las manos: contrólelas en todo momento. Mantenga sus manos visibles.

Ocultarlas debajo de las piernas, detrás de un bolso, entre la bolsa o dentro del saco, sugiere timidez, falsedad y temor;

- Aprenda a Escuchar: una parte importante de la comunicación no verbal es la forma en que se escucha. Para escuchar es importante lo siguiente:

No interrumpa y no se distraiga;

- Oiga con cuidado las principales ideas;
- Mire a la otra persona cuando le habla;
- Inclínese hacia la persona que le habla;
- Demuestre que está profundamente interesado;
- Haga preguntas;
- Concrétese en el tema que le plantea.

V. LAS RELACIONES HUMANAS Y LA ACTITUD DEL SERVIDOR PÚBLICO

Las relaciones humanas son el conjunto de reglas y normas para el buen desenvolvimiento del ser humano, en la sociedad o en el trabajo.

Es el estudio de cómo los individuos pueden trabajar eficazmente en grupos, con el propósito de satisfacer los objetivos de una institución y las necesidades.

Factores positivos de las Relaciones Humanas

- Apertura: ser consciente de las diferencias entre los puntos de vista de los demás, debido a su edad, sexo, educación, cultura, valores, entre otros.

Mantener la propia opinión frente a las divergencias, sin herir la sensibilidad de la otra persona;

- Sensibilidad: es la capacidad de entender el contenido lógico y emotivo de las ideas y opiniones de otros;
- Sociabilidad: comprender y aceptar la naturaleza y estructura de la sociedad a la que pertenecemos;

- Respeto a la autoridad: reconocer y respetar la jerarquía de mandos, la responsabilidad, la autoridad y el estatus de las personas en la Institución de la que formamos parte;
- Adaptación: prever, aceptar y respaldar las medidas que toma el Ministerio ante determinadas situaciones;
- Objetividad: comprender que establecer buenas relaciones humanas no necesariamente implica hacer felices a todos.

Los factores negativos de las Relaciones Humanas

- Falta de control de emociones desagradables: cuando mostramos mal humor, resentimiento, rencor, entre otros;
- Agresión: cuando atacamos u ofendemos con palabras, gestos o actitudes.
La agresión es una manifestación de frustración;
- Fijación: negarse a aceptar los cambios y permanecer atados al pasado;
- Terquedad: negarse a aceptar las opiniones ajenas y a reconocer nuestras equivocaciones en nuestro juicio o ideas;
- Aislamiento: apartarse o rechazar el trato con los demás por cualquier causa;
- Fantasías: considerar que las ilusiones se realizarán solamente a través de medios mágicos, sin esfuerzo de parte nuestra y sin contar con la colaboración de los demás;
- Sentimiento de superioridad o inferioridad: sentirse mejor que los demás en cualquier aspecto. O subvalorarse, sintiéndose inferior a los demás por causa de defectos o carencias reales o imaginarias.

• La Actitud

Los usuarios disponen de una serie de señales muy claras que determinan con absoluta precisión cuáles son las verdaderas actitudes del personal que los atiende, y con base en ellas miden la calidad del servicio que reciben.

Actitudes adecuadas en atención al usuario:

- Mentalidad triunfadora: el aspecto más importante en la psicología de la motivación está en la mentalidad con la que se enfrenta la vida;
- El poder de la actitud positiva: toda victoria es obtenida antes que empiece la batalla;
- Enfrente la adversidad: busque oportunidades en los obstáculos;

- Tenga un propósito: trabaje pensando en la meta laboral y personal. Alcance sus sueños y metas. Piense siempre en ganar;
- Haga sacrificios: para lograr algo, siempre hay algo que sacrificar;
- Adáptese, no se resista al cambio: no mire para atrás, porque lo alcanzan.

Para lograr grandes cosas debe empezar por hacer las pequeñas primero, y bien hechas;

- Nutrir su imagen: cultive su autoconfianza. La preparación evita la presión, porque construye confianza. Tenga fe;
- Comprométase con la excelencia: los altos estándares empiezan con uno mismo. En tiempos duros los estándares deben subir, no bajar. Dé más de lo que se espera de usted;
- Confidencialidad: debe salvaguardar en todo momento la discreción laboral, es decir, que toda información relacionada con el usuario interno o externo, no puede ser divulgada a ningún nivel. Es importante conocer la Resolución para establecer la información de carácter restringido.

Esté preparado para recibir al usuario

En el momento de abrir la oficina al público, se debe estar completamente preparado y en disposición para atender al usuario.

- Tiempo y manera de responder al usuario:

La velocidad de respuesta, o tiempo de respuesta, es cada día más valorada por los usuarios, ante la inmensa cantidad de actividades que tienen que desarrollar las personas en la actualidad. Esto significa que los usuarios valoran cada vez más la velocidad con la que se les entregan o brindan los productos o servicios.

Es importante indicar que el funcionario que atiende a un usuario, debe procurar ser expedito y ágil.

A los usuarios en general no les gusta que les digan que el funcionario no se encuentra, por la razón que sea, y se molestan más cuando les que está almorzando o tomando café, o que se halla en una reunión, o les dan cualquiera otra justificación.

Los usuarios se molestan si llaman más de una vez y se les da alguno de los mensajes que acabamos de señalar. Simplemente no les interesa que el funcionario almuerce o se enferme o tome café: él necesita una respuesta a su necesidad.

Manejo de inconformidades

Las inconformidades de quienes nos solicitan un servicio permiten evaluar la calidad de éste, y por lo tanto es necesario utilizar un sistema para contabilizarlas ya que en realidad representan una oportunidad para mejorar.

Es necesario comprender que cuando un usuario presenta una inconformidad, lo que desea es una satisfacción, de manera que hay que tratar de dársela. El verdadero problema surge cuando un usuario que recibe un mal servicio no plantea la inconformidad y en cambio decide no solucionar su mala experiencia o mal servicio en la Institución y que se le dé una respuesta satisfactoria.

El usuario puede presentar su inconformidad en la oficina donde lo atienden. Si la solución que le brinda la oficina respectiva aún no lo deja satisfecho, puede formular la queja respectiva mediante buzón de sugerencia.

En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo personal, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado;

- El usuario puede haber llegado ya disgustado por alguna otra razón. Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante la situación;
- Escuche al usuario. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma, esto obra como una “válvula de escape”;
- Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender la causa que provocó el disgusto;
- No culpe al desconocimiento, o algún compañero o proceso, aunque no sea totalmente culpa de la Institución el malestar que el usuario exhibe. Es más conveniente intentar calmarlo, sin provocar que se sienta culpable;
- Use frases como “Lo comprendo”, “Qué pena”, “Claro que sí”, “Disculpe”. Estas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que manifiesta, y de su causa;
- Procure que el usuario salga satisfecho. Ese usuario que hoy está disgustado, si lo trata adecuadamente, mañana puede hablar bien de usted. Por eso, la mejor solución que pueda darle y désela;

- No intente ganar una discusión: intente ganar un usuario. Recuerde que una “discusión ganada” a un usuario es de todos modos una “discusión perdida”.

Si se quiere ganar la discusión, no se meta en ella;

- Si tiene que asignar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa;
- Nunca asegure que una situación no volverá a suceder, a menos que esté completamente seguro de que así será. Al atender a un usuario disgustado o “difícil”, lo que diga con su cuerpo es tan importante lo que exprese verbalmente. Le presentamos algunos consejos para manejar adecuadamente su comunicación no verbal en esos casos “especiales”:

Mire al usuario a los ojos. Lo peor que podemos hacer es evitar su mirada, pues el usuario puede pensar que no le estamos poniendo atención, que lo estamos ignorando o que simplemente su inconformidad no nos interesa;

- Si puede, acérquese un poco más sin hacer sentir incómodo al usuario, trate de inclinar su cuerpo un poco hacia delante. Con esto también demuestra interés en lo que él está diciendo;
- No cruce los brazos sobre su pecho, pues así demuestra, al menos subconscientemente, que está en desacuerdo con la persona que habla;
- Si es posible no se coloque totalmente frente a frente con el usuario, prefiera ubicarse ligeramente de lado, en ángulo, debido a que es más fácil “discutir” con alguien que está de frente, que con alguien que está de lado;
- Cuide el tono de su voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Proyecte siempre un tono respetuoso;
- Y si el usuario eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para discutir.

VI. PROCESOS E INFORMACIÓN

Procesos

La forma en que brindemos el servicio, si lo hacemos ágil o lentamente, es uno de los aspectos que más impactan la opinión del usuario. Por eso se requiere agilizar y acortar los tiempos de los procesos. Esto significa que todos servicios solicitados por los usuarios deberían de entregarlos lo más pronto posible.

Todas las instituciones, públicas o privadas, están compitiendo contra el tiempo, acelerando sus procesos para que sean ágiles, sencillos y expeditos ante usuarios más exigentes y con

menos tiempo disponible. Por eso los procedimientos (la tramitología) de servicio al usuario tienen que ser más ágiles pero sin perder calidad en la atención individual.

Información;

- Los folletos y la propaganda en general.

Por lo antes descrito, se hace necesario contar con material impreso con explicación de los servicios que se brindan y de la gestión que se realiza. Respecto de este tema se precisa lo siguiente:

Se debe tener a disposición todo tipo de folleto o información respecto a las EPSA, los procedimientos que realiza para adquirir un servicio, sobre todo los servicios que ofrecen para sus usuarios.

Cada información con la que cuente la Empresa EPSA debe ser accesible al usuario.

VII. CONCLUSIÓN

La Guía de Atención al Usuario ha sido elaborado para mejorar la capacidad de los funcionarios de la Empresa Prestadores de Servicios de Agua (EPSA) , responsables de atender y brindar un servicio público.

Para que la Empresa y/o Institución tenga éxito, no sólo debe ofrecer servicios más ágiles y de calidad, sino que además debe contar con personal capacitado en todas las áreas tanto técnica como administrativa mostrando cada día una actitud positiva y que cuenten con una motivación permanente ante la labor que realizan.

El esfuerzo y el trabajo en conjunto de todos los funcionarios de esta Entidad permitirán brindar una excelente atención al usuario. El colaborador constituye la mejor carta de presentación de la EPSA. Cada uno de los funcionarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Agua (EPSA) que está en contacto diario con el usuario externo e interno, es quien puede poner en práctica todas las técnicas, consejos y recomendaciones que se presentan en esta Guía de Atención al Usuario.

Anexo VII
Fotografías

FOTOS TALLER DE CAPACITACIÓN



FOTOS TALLER FORO DEBATE

