



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Sara Helmy Gómez Rivadeneira

Guatemala, julio de 2020

Estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Sara Helmy Gómez Rivadeneira

Lic. Liliana Margoth de León Sánchez (**Asesora**)

M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina (**Revisor**)

Guatemala, julio de 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS

M. A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Cristian René Velásquez Mont

Coordinador

Guatemala, 21 de septiembre de 2,019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo científico titulado **“Estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto las responsabilidades como autora del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Sara Helmy Gómez Rivadeneira

Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Carné No.: 201903913

REF.:C.C.E.E.L.CPA.-PS 007 -2020
SEDE HUEHUETENANGO

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 11 DE JUNIO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: Licda. Liliana Margoth de León Sánchez
Revisor: M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina
Carrera: Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

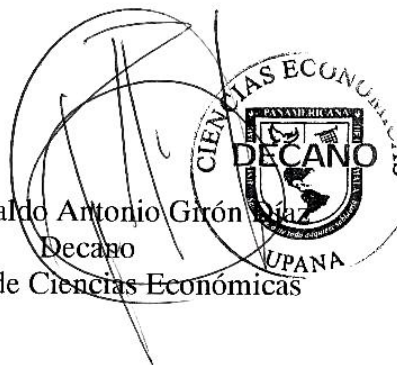
Artículo científico: Estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango

Presentada por: Sara Helmy Gómez Rivadeneira

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronaldo Antonio Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 21 de septiembre 2019


Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación a la Asesoría del Artículo científico titulado: **“Estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango”**, realizado por Sara Helmy Gómez Rivadeneira, carné 201903913, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de la Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Licda. Liliana Margareta de León Sánchez
Colegiado Activo 2011

Licda. Liliana de León de Cardona
CONTADORA PÚBLICA Y AUDITORA
Colegiada No. 2011

Guatemala, 25 de octubre de 2019

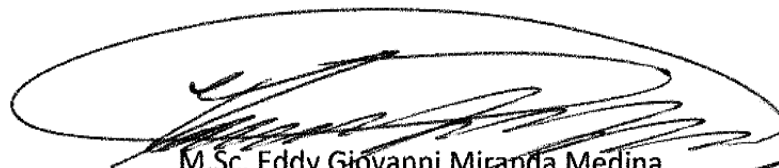
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico titulado: "Estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango" realizado por Sara Helmy Gómez Rivadeneira, carné 201903913, estudiante de la Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría, he procedido a Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.Sc. Eddy Giovanni Miranda Medina
Colegiado Activo 7452

LIC. EDDY GIOVANNI MIRANDA MEDINA
ABOGADO Y NOTARIO

Dedicatoria

- A Dios:** Por darme sabiduría y ser el pilar fundamental en mi vida. A Él sea la gloria y honra.
- A mi esposo:** José Audel Recinos, por creer en mí, por su amor, paciencia y apoyo incondicional que me impulsa a seguir adelante.
- A mis hijas:** Marielly y Dayanny por ser mi motor para lograr mis objetivos.
- A mis padres:** Roberto y Mercedes por apoyarme desde el principio de mi carrera.

Contenido

Abstrac	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	4
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de la muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
2. Resultados	7
2.1 Presentación de resultados	7
3. Discusión y conclusiones	15
3.1 Extrapolación	15
3.2 Hallazgos y análisis general	16
3.3 Conclusiones	19
Referencias	20
Anexos	21

Abstrac

El artículo científico “Estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango” a través de un estudio y análisis de la información obtenida se pudieron determinar las causas que generan la baja recaudación de tasas municipales afectando con ello la sostenibilidad del sistema hídrico del municipio.

La metodología empleada fue a través de cuestionarios de preguntas cerradas y de selección múltiple obteniendo con ello un mejor panorama sobre la investigación. Los sujetos a investigar se determinaron por medio de una muestra de doscientos veinticinco usuarios del servicio de agua potable.

La baja recaudación de tasas municipales de agua potable se debió a la irresponsabilidad por parte de los usuarios incumpliendo con su obligación tributaria, además se encontraron procedimientos que pueden ser mejorados para una mayor recaudación.

Introducción

Uno de los problemas que presenta la economía del país es la baja recaudación fiscal y ésta problemática se puede apreciar en diferentes puntos del país. Se considera que son varias las corporaciones municipales que tienen un índice de recaudación fiscal bajo, afectando con ello los servicios públicos municipales de su circunscripción territorial.

Debido a la problemática observada en el municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango sobre la baja recaudación de tasas municipales de agua potable, se hace necesario realizar un artículo científico (trabajo de investigación), con el propósito de identificar la realidad económica y dar respuesta a la problemática existente. Desde años atrás los ingresos obtenidos de la recaudación de tasas municipales de agua potable son bajos, afectando con ello el mantenimiento y sostenibilidad del sistema hídrico.

Se puede observar que la tasa a pagar por el servicio de agua potable es muy baja y aun así los usuarios del servicio no cumplen con su obligación tributaria. Aunado a una baja recaudación de tasas municipales se encuentran otros factores que afectan el sistema hídrico del municipio de Cuilco.

Los elementos básicos considerados en este trabajo de investigación abarcan tres partes:

Parte metodológica: en donde se da cobertura al planteamiento del problema, objetivos y aspectos conceptuales, pero principalmente los recursos que se utilizaran en la investigación para la obtención de datos. Es el primer capítulo en el cual se describe la problemática encontrada que es una baja recaudación de tasas municipales de agua potable, siendo insuficiente para cubrir los gastos de mantenimiento del sistema hídrico del municipio de Cuilco y a la vez describir los objetivos propuestos. En este apartado se lanza la pregunta sobre si la implementación de estrategias ayudará a una mejor recaudación, estableciendo también los sujetos a investigar.

Parte de resultados: es aquí donde se exponen los resultados obtenidos durante la investigación para luego poder analizarlos. En este capítulo se obtuvo la información necesaria para determinar

la baja recaudación de tasas municipales, encontrando causas que afectan dicha recaudación, una de ellas es la irresponsabilidad de pago por parte de los usuarios del servicio, así como falta de reglamento que regule la administración, operación y mantenimiento del sistema hídrico. La falta de procedimientos y métodos de cobranza a usuarios morosos es otra causa que afecta la recaudación de tasas municipales de agua potable.

Parte de Discusión: en esta parte se realiza un minucioso análisis, elaborando tres partes fundamentales como lo es una extrapolación, hallazgos y análisis general y conclusiones. En esta parte de la investigación se analiza las causas que inciden en la baja recaudación de tasas municipales de agua potable y se presentan las propuestas para mejorarlas, una de ellas implementar un sistema de cobranza.

Con la elaboración del artículo científico se logra incrementar las estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, objetivo propuesto en la investigación.

Capítulo 1

1. Metodología

1.1 Planteamiento del Problema

El municipio de Cuilco es considerado uno de los pueblos con gran recurso hídrico, con majestuosos ríos entre los que destacan el Río Cuilco, Sosí y Chapalá; años atrás estos torrentes de agua eran cristalinos, por lo tanto, los habitantes del municipio utilizaban dicho recurso para abastecerse del vital líquido. Con el transcurrir del tiempo, el ser humano ha contaminado este recurso, desembocando directamente a los ríos las aguas negras y derrame industrial, tal como sucedió en el año 2,010 en donde el Río Cuilco atravesó por una fuerte contaminación, producto de la ruptura de una tubería de las pilas de cola del proyecto Marlin de Montana Exploradora, desembocando residuos de cianuro, aluminio, hierro y cobre al afluyente, causando enfermedades en la piel y desaparición de flora y fauna acuática.

Las autoridades municipales han ejecutado proyectos de agua potable para proveer del vital líquido a cada familia, el sistema de agua actualmente no da abasto para suplir las necesidades de más de quinientas familias; el crecimiento poblacional, el mal uso domiciliario de agua, la tala inmoderada de árboles, derechos de paso de conducción, falta de un reglamento de uso de consumo y pagos de tasas municipales de agua, entre otros, son causas para determinar que el sistema de agua potable está a su máximo nivel de distribución.

Desde hace varios años, la recaudación de tasas de agua potable del municipio de Cuilco ha sido un problema para las diferentes administraciones municipales, el abstencionismo hacia el pago de éste, se ve reflejado en las arcas municipales. El costo asciende a cinco quetzales mensuales; y aun así la recaudación es baja pues únicamente un 50% de los usuarios cumplen con su obligación de estar al día en sus pagos. Lo recaudado por el pago de esta tasa es insuficiente para cubrir los gastos en que se incurren para poder brindarle el mantenimiento necesario al sistema hídrico del municipio.

Las razones por la cual es necesaria una investigación de este tipo, es para identificar las causas por las que algunos usuarios no cumplen con su obligación de efectuar los pagos correspondientes, logrando con ello poder brindarles un mejor servicio y plantear estrategias de recaudación de tasas de agua potable y en su momento ampliar el sistema hídrico para un mejor abastecimiento.

Los sujetos investigados serán los usuarios del servicio de agua potable del municipio de Cuilco, que se estima estarán en la mejor disponibilidad de brindar la información solicitada, puesto que el resultado de dicha investigación también será de beneficio para la población. Dicha investigación se considera realizar en el tiempo previsto y con la buena factibilidad de encontrar la información.

Al mismo tiempo se pretende que la baja recaudación de tasas de agua potable pueda mejorar, pues se tiene conocimiento de que un cincuenta por ciento de la población no realiza dicho pago, perjudicando con ello el buen mantenimiento del sistema. Así mismo se percibe que el sistema de cobranza tiene deficiencias y por lo mismo existe una baja recaudación. De igual manera la tarifa establecida es muy baja a comparación de otros proyectos de agua potable de acuerdo a la información proporcionada en el Plan director de agua y saneamiento del municipio de Cuilco, realizado por la Asociación de desarrollo integral de municipalidades del altiplano marqués.

1.2 Pregunta de investigación

¿Si se implementan estrategias de recaudación de tasas de agua potable ayudarán a mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango?

1.3 Objetivos de investigación

Responden a lo que queremos lograr con la investigación. Porque “Fijar objetivos, es establecer con claridad qué es lo que se pretende alcanzar mediante el esfuerzo investigativo que se desplegará” (Martínez José, 2017, p. 110).

1.3.1 Objetivo General

- Incrementar estrategias para la recaudación de tasas de agua potable que ayuden a mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Listar las posibles causas que inciden en la recaudación de tasas de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango.
- Plantear estrategias de recaudación de tasas de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango.
- Presentar procedimientos y métodos de cobranza de tasas de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango.

1.4 Definición del tipo de investigación

Martínez José (2017) afirma:

En estudios de pregrado y grado, es recomendable, por causa de la inexperiencia del investigador, trabajar estudios descriptivos... que son en todo caso, una experiencia de carácter transicional, cuyo objetivo de realización se verá alcanzado con creces, en la medida que la investigación avance a las partes de la discusión de resultados, que es donde el investigador, hará un despliegue crítico, comentando y comparando los resultados obtenidos con los encontrados por otros investigadores. (pp. 113-114).

1.4.1 Investigación descriptiva

Daniel S. Behar Rivero (2008) afirma:

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades... Su objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos

relevantes de la realidad. Pueden usar técnicas cuantitativas (test, encuesta...) o cualitativas (estudios etnográficos). (p. 21)

1.5 Sujeto de investigación

Los sujetos de investigación fueron las personas relacionadas en la recaudación de tasas de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango las cuales se mencionan a continuación:

- Director de Servicios Públicos Municipales, encargado del registro de tasas de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango.
- Usuarios, personas beneficiados con el sistema de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango.
- Fontaneros, encargados del mantenimiento del sistema de agua potable.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El proceso de investigación tuvo un tiempo aproximado de 6 meses, iniciando en el mes de mayo del año 2,019 y finalizando en octubre del mismo año.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realizó en el municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango, Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de la muestra finita o infinita

Muestra finita

Fórmula

N= 542 usuarios. Tamaño de la población a investigar, en este caso está representado por el número de personas beneficiados con el sistema de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango. Datos brindados por la Dirección de Servicios Públicos Municipales.

z= Representa el grado de confianza que se le da a la muestra investigada, en este caso es de 95 % por lo tanto de acuerdo a la tabla denominada “áreas bajo la curva normal” el valor de z es de 1.96.

p= 0.5 representa la probabilidad de éxito

q= 0.5 representa la probabilidad de fracaso

e= 0.05 Representa el grado de imperfección y sesgo que se puede tolerar, para esta investigación se designó un 5%

$$n = \frac{z^2 p q N}{e^2 (N-1) + z^2 p q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 542}{0.05^2 * (542-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 542}{0.0025 * 541 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{520.5368}{2.3129}$$

$$n = 225$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

El instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario, recabando así la información requerida. Se realizaron tres tipos de cuestionarios, uno por cada sujeto de investigación, siendo estos a 225 usuarios, 1 director de servicios públicos municipales y 2 fontaneros. Realizando preguntas cerradas “Si o No” y preguntas de selección múltiple para que los encuestados tuvieran opciones para seleccionar las respuestas que consideraran pertinentes.

1.9 Recolección de datos

La recolección de datos para obtener información que sirva de base en la investigación, se desarrolló por medio de cuestionarios ejecutados a los sujetos de investigación que tienen relación con la recaudación de tasas de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

La información obtenida de los diferentes cuestionarios se traslada para su estudio y análisis.

Capítulo 2

2. Resultados

2.1 Presentación de resultados

Cuestionario dirigido a usuarios del sistema de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango

1. ¿Es usuario directo del sistema de agua potable del municipio de Cuilco?

Se determinó que el 100% correspondiente a doscientas veinticinco personas encuestadas, son usuarios directos del sistema de agua potable.

2. ¿De qué fuente proviene el sistema de agua potable del municipio de Cuilco?

El 100% de los encuestados reconocen que la fuente de la que procede el sistema de agua potable del municipio de Cuilco, es de nacimientos.

3. ¿Quién es el responsable de darle mantenimiento al servicio de agua potable?

Los doscientos veinticinco usuarios encuestados indicaron que la municipalidad de Cuilco es la responsable de darle mantenimiento al servicio de agua potable.

4. ¿En base a que estatus legal adquirió el derecho del servicio de agua potable?

El 100% de los usuarios ha adquirido el derecho del servicio de agua potable mediante un acuerdo municipal. Para adquirir el derecho, los usuarios solicitan al consejo municipal y éste a través de un acuerdo municipal resuelve otorgarles el derecho.

5. ¿Existe un reglamento que rige el servicio de agua potable?

El 69% que representa a ciento cincuenta y cinco personas encuestadas manifestó que no existe un reglamento que establezca reglas sobre el servicio de agua potable, mientras que setenta personas que conforman el 31% restante, respondieron que no saben. Determinando con esto el desconocimiento sobre dicho reglamento.

6. ¿Existe fontanero a cargo del sistema de agua potable?

El 100% indicó que hay fontaneros a cargo del mantenimiento del sistema de agua potable.

7. ¿Cómo es la continuidad del servicio de agua potable?

El 100% de los encuestados concuerdan que la continuidad del servicio de agua potable es intermitente, pues hay agua todos los días, pero no a todas horas. Por lo regular son seis horas diarias las que disponen del vital líquido.

8. ¿Considera usted que la población le da el debido uso al servicio de agua potable?

Un 2% mencionó que la población si le da el debido uso al servicio, mientras que el 98% o doscientos veintiún encuestados señaló que no se le da el uso adecuado al servicio de agua potable, pues manifestaron que muchas personas no tienen conciencia ambiental porque desperdician el agua, algunos no contralan fugas de agua en sus hogares, otras la usan para trabajos de construcción, lavado de vehículos, o los negocios utilizan cisternas, entre otras.

9. ¿El sistema de agua potable en su vivienda tiene medidor?

De los encuestados el 16% respondió que su vivienda tiene medidor, mientras que el 84% restante afirmó que no cuentan con medidor o contador en su vivienda. La contradicción de opiniones es, porque ya se realizó un proyecto de instalación de contadores en las viviendas del municipio de Cuilco, pero los contadores eran de mala calidad y no lograron el objetivo previsto; por lo tanto, quedaron instalados, pero no funcionan.

10. ¿Paga alguna tarifa por el consumo de agua potable?

De los encuestados el 100% expresó pagar una tarifa por el consumo de agua potable, la cual asciende a cinco quetzales (Q 5.00) mensuales.

11. ¿Tiempo estimado en que realiza el pago de la tasa de agua potable?

De los encuestados que realizan el pago de tasa de agua potable el 10% respondió que lo hace mensualmente mientras que el 90% restante, efectúa el pago anualmente.

12. ¿Considera que la cuota que paga por el servicio de agua potable es justa y adecuada a tan importante beneficio?

El 20% de los usuarios de agua potable respondieron que la cuota que pagan es justa, pues el servicio es irregular y no se consume todos los días en algunos casos. Mientras que el 80% concuerda que la cuota que cancelan es demasiado baja, ya que no es suficiente para cubrir los gastos de mantenimiento, por lo que no existe auto sostenimiento del sistema.

13. ¿Estaría de acuerdo a recibir notificaciones sobre cuotas pendientes de pago de la tasa de agua potable?

De acuerdo al instrumento aplicado el 3% de los encuestados indicó que no les interesaría recibir notificaciones sobre cuotas pendientes de pago. Mientras que el 97% restante si estaría de acuerdo en recibir dichas notificaciones, pues algunos expresaron que realizan el pago anualmente y en ocasiones se les olvida el mes en que realizaron dicho pago.

14. ¿Cree usted que una baja recaudación de tasas de agua potable afecta al mantenimiento del sistema?

Los doscientos veinticinco usuarios encuestados que representan el 100% concuerdan en que una baja recaudación de tasas de agua potable afecta el mantenimiento del sistema, pues para ser abastecidos del vital líquido se requiere de insumos y los recursos económicos recaudados no son suficientes para cubrirlos.

15. ¿Cuál considera que es la causa por la que la población no realiza el pago de tasas de agua potable?

El 65% de los encuestados indicó que no realizan el pago de agua potable por irresponsabilidad del usuario, pues realizan el pago cuando quieren, argumentando que la municipalidad no cuenta con un reglamento que estipule una fecha límite para realizarlo; mientras el 35% mencionó que no realizan el pago de dicha tasa debido a la baja frecuencia de agua.

16. ¿Qué estrategias considera importante para recaudar tasas municipales de agua potable?

Del 100% de usuarios encuestados, el 50% considera que la mejor estrategia que se debe implementar es un sistema de cobranza; para el 15% la estrategia sería aumentar la tarifa pues la actual no cubre las necesidades del sistema de agua potable; el 13% eligió dos estrategias, implementar el sistema de cobranza y aumentar la tarifa; el 10% consideró como estrategia el implementar convenios de pago para usuarios morosos; el 8% también consideró dos estrategia que son, implementar el sistema de cobranza y realizar convenios de pago; y el 4% restante indicó que las estrategias pueden ser mejorar el sistema de agua potable, colocar medidores en las viviendas e implementación de un reglamento.

Cuestionario dirigido a Director de Servicios Públicos Municipales del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango

1. ¿Existen formularios o formas prediseñadas para el pago de tasas de agua potable?

De acuerdo con el instrumento aplicado, el 100% indicó que cuentan con formularios establecidos para el pago de tasas de agua potable.

2. ¿Cada usuario del servicio de agua potable cuenta con algún código para su registro?

El 100% reveló que cada usuario del servicio de agua potable está registrado de acuerdo a un código, para tener un mejor control.

3. ¿Lleva el registro y control del pago de tasas de agua potable de forma electrónica?

El registro y control del pago de tasa de agua potable se realiza de forma electrónica de conformidad con lo indicado por el 100%.

4. ¿Lleva el registro y control del pago de tasas de agua potable de forma física?

El 100% estableció que, además de tener un control y registro del pago de tasa de agua potable en forma electrónica también la realizan en forma física.

5. ¿Con qué frecuencia los usuarios del servicio de agua potable pagan dicha tasa?

El 100% indicó que el pago debe relajarse de manera mensual, pero son pocos los usuarios que cumplen con lo establecido. Algunos lo realizan anualmente y otros en cualquier mes del año.

6. ¿Cuentan con procedimientos y métodos de cobranza de la tasa de agua potable a usuarios morosos?

De acuerdo por lo manifestado por el 100% cuentan con algunos procedimientos de cobranza, pero sería buena opción implementar algunos métodos.

7. ¿Existe un departamento de cobranza de tasas municipales?

Según la información proporcionada por el 100% se pudo determinar que hay un departamento encargado de la recaudación de tasas municipales, pero no se realizan actividades de cobranza directa.

8. ¿Existe un reglamento que regule el pago de tasa de agua potable para usuarios morosos?

Según la información obtenida, el 100% indicó que no existe reglamento que controle el pago de tasas municipales en usuarios morosos.

9. ¿Considera que la cuota que paga la población por el servicio de agua potable es justa y adecuada a tan importante beneficio?

El 100% de los encuestados manifestó que la cuota que los usuarios pagan por el servicio de agua potable, no es justa porque lo que se recauda no supe las necesidades del sistema de agua potable.

10. ¿Cree usted que una baja recaudación de tasas de agua potable afecta al mantenimiento del sistema?

El 100% coincide que una baja recaudación, afecta el mantenimiento del sistema hídrico, pues no cubre con todos los gastos requeridos.

11. ¿Cuál considera que es la causa por la que la población no realiza el pago de la tasa de agua potable?

El 100% indicó que una de las causas por la que los usuarios de agua potable no realizan el pago es por irresponsabilidad.

12. ¿Qué estrategias considera importante para recaudar tasas de agua potable?

El 100% exteriorizó que la estrategia más importante para recaudar tasas municipales de agua potable es; aumentar la tarifa y aunado a ello, mejorar el servicio.

Cuestionario dirigido a Fontaneros del Sistema de Agua Potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango

1. ¿Cómo es el tipo de sistema de agua potable?

De conformidad con el instrumento aplicado el 100% mencionó que el tipo de sistema de agua potable es por gravedad.

2. ¿De qué fuente proviene el sistema de agua potable del municipio de Cuilco?

La fuente de la que proviene el sistema de agua potable del municipio de Cuilco es de un nacimiento, según lo indicado por el 100% de los encuestados.

3. ¿Cuántas fuentes abastecen el servicio de agua potable?

El 100% señaló que son dos fuentes las que abastecen el servicio de agua potable.

4. ¿El sistema de agua potable tiene caja de captación?

De 100% de los encuestados, revelaron que el sistema de agua potable tiene caja de captación.

5. ¿El sistema de agua potable tiene tanque de distribución?

El 100% mencionó que el sistema de agua potable también cuenta con tanques de distribución.

6. ¿Quién es el responsable del funcionamiento del sistema de agua potable?

El responsable del funcionamiento del sistema de agua potable es la Municipalidad de Cuilco, delegando el trabajo a los fontaneros, según lo indicado por el 100% de los encuestados.

7. ¿Cómo es la continuidad del servicio de agua potable?

El 100% de los encuestados concluyó que la continuidad del servicio de agua potable es intermitente, pues hay agua todos los días, pero no las veinticuatro horas.

8. ¿Se le da mantenimiento al servicio de agua potable?

El 100% ratificó que al servicio de agua potable se le da el mantenimiento adecuado y necesario.

9. ¿El sistema de agua potable en las viviendas tiene medidor?

Los encuestados expresaron que anteriormente se instalaron contadores o medidores de agua en las viviendas; pero eran de mala calidad y no funcionaron correctamente, motivo por el cual ya no se utilizaron. Es por ello que la respuesta del 100% es que las viviendas no tienen medidor.

10. ¿Considera usted que la población le da el debido uso al servicio de agua potable?

De los encuestado el 100% coincide en que la población no le da el uso debido al servicio de agua potable pues desperdician el agua, en las viviendas hay fugas de agua que no reparan y en la mayoría de comercios tiene cisternas que absorben mucha agua pagando solamente un derecho, cuando en ocasiones consumen el triple o más de agua que una vivienda normal.

11. ¿Considera que la cuota que paga la población por el servicio de agua potable es justa y adecuada a tan importante beneficio?

El 100% opinaron que no es justa la cuota pagada por los usuarios de agua potable, pues es insuficiente para cubrir los gastos de mantenimiento; además de ser el vital líquido al cual no todas las personas tienen acceso.

12. ¿Cree usted que una baja recaudación de tasas de agua potable afecta al mantenimiento del sistema?

Lo que concluyó el 100% de los encuestados es que, una baja recaudación de tasas de agua potable perjudica el mantenimiento del sistema hídrico, pues no cubren el total de gastos incurridos.

13. ¿Cuál considera que es la causa por la que la población no realiza el pago de la tasa de agua potable?

El 100% considera que una de las causas por la que los usuarios no realizan el pago de la tasa de agua potable es por irresponsabilidad.

14. ¿Qué estrategias considera importante para recaudar tasas de agua potable?

El 50% concluyó que una estrategia de recaudación de la tasa de agua potable es establecer un sistema de cobranza a usuarios morosos; y el otro 50% restante indicó que se debería aumentar la tarifa de la tasa para poder cubrir con los gastos de mantenimiento y mejorar el sistema hídrico.

Capítulo 3

3. Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

De acuerdo con la información presentada por la Asociación de desarrollo integral de municipalidades del altiplano Marquense -ADIMAM- (2013); en el documento llamado Plan director de agua y saneamiento municipio de Cuilco, Huehuetenango, menciona en cuanto recursos hídricos que el municipio de Cuilco pertenece en un 80% a la cuenca del Río Cuilco y el resto de su territorio pertenece a la cuenca del Río Selegua, que a su vez el municipio es territorio del área conformante de siete microcuencas.

El sistema hídrico está conformado por ríos, lagos, manantiales y el agua subterránea, además se toman en cuenta otros aspectos como lo son las cuencas hidrográficas, los bosques y la cobertura vegetal.

Toda el área del municipio es parte de la cuenca del río Cuilco, el cual tiene doce (12) corrientes superficiales tributarias y doscientas treinta y siete (237) fuentes, manantiales o nacimientos dispersos en las áreas de afloramiento y una disponibilidad hídrica.

El manejo y utilización del agua genera impactos como el deceso de las aguas subterráneas y la contaminación que se da en las áreas de mayor concentración poblacional.

El área urbana del municipio de Cuilco cuenta con un sistema de abastecimiento de agua que está conformada por dos fuentes, cuyo caudal no se considera el suficiente para satisfacer las necesidades de la población en general. Con base a los resultados obtenidos 99% de las viviendas poseen servicio de agua entubada domiciliar, mientras que el 1% restante aún no tienen conexión domiciliar pues están en proceso de autorización. La línea de conducción es de pvc de 4" hasta los dos tanques de distribución que poseen y cuentan con su respectivo sistema de cloración.

La tarifa y tasa aplicada para el servicio de agua potable cuando se realizó el Plan director de agua y saneamiento era de cuatro quetzales con dieciséis centavos (Q. 4-16) mensuales, para hacer un total de cincuenta quetzales (Q. 50.00) anuales; actualmente la tasa a pagar es de cinco quetzales (Q. 5.00) mensuales y el pago anualmente es de sesenta quetzales (Q. 60.00) sin restricción o límite en el uso del agua potable, ya que no cuentan con contadores para medir el consumo.

Las tasas y contribuciones deberán ser fijadas atendiendo los costos de operación, mantenimiento y mejoramiento de calidad y cobertura de servicios de conformidad con lo establecido en el artículo 72 del Código Municipal decreto 12-2002.

El Código Tributario establece en el artículo 17 que es sujeto activo de la obligación tributaria el Estado o el ente público acreedor del tributo así también el Artículo 18 menciona que es sujeto pasivo de la obligación tributaria, el obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias: sea en calidad de contribuyentes o responsable. De acuerdo a lo indicado anteriormente la Municipalidad de Cuilco actúa como sujeto activo como recaudador de tasas.

3.2 Hallazgos y análisis general

A lo largo de la investigación se encontraron varios hallazgos, citándolos a continuación:

Hay diferencias legales entre arbitrios y tasas municipales, el arbitrio es el impuesto decretado por ley a favor de una o varias municipalidades; y la tasa es una obligación que tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente, y es la municipalidad quien la crea, modifica o deroga de acuerdo a los gastos operativos de la prestación de servicios públicos. La diferencia sustancial radica primero en que, ambas son creadas por órganos estatales distintos (Congreso de la República y Concejo municipal), y la segunda diferencia es la prestación de un servicio público a cambio del cobro de una tasa, mientras que el arbitrio no está condicionado a prestarle algún servicio. (Contemplado en artículo 12 y 13 del Código Tributario).

Un hallazgo importante y que en cierta manera representa un riesgo inherente es que, existen dos fuentes de agua que dan abastecimiento al casco urbano del municipio de Cuilco, una de ellas es propiedad de la municipalidad; pero la otra fuente está conferida a la municipalidad ad honorem de forma temporal por el propietario de dicha fuente.

A través del proceso de investigación se encontró que ya habían intentado controlar la cantidad de agua consumida por parte de los usuarios del servicio a través de contadores, dando como resultados deficiencia en los mismos, mala inversión y pérdida de recursos económicos; por lo tanto, actualmente no se hace uso de ellos. Aunque para un mejor aprovechamiento y distribución del servicio de agua potable es importante realizar un proyecto de instalación de contadores de buena calidad para evitar desperdicios de agua, así mismo aumentar la recaudación de tasas municipales de agua potable.

No existe un reglamento de administración, operación y mantenimiento del sistema hídrico, por lo tanto, la población realiza el pago de tasa de agua potable en cualquier momento sin presión a ser sancionado con multas o recargos como lo establece el Código Tributario decreto 6-91 en sus artículos 71, 89 y 92. Además algunos usuarios le dan uso inadecuado al servicio sin priorizar las necesidades básicas.

La tasa municipal establecida es de cinco quetzales (Q. 5.00) mensuales y la recaudación que se obtiene por la tasa del servicio de agua potable es muy baja ya que los ingresos son insuficientes para cubrir los gastos de mantenimientos en que incurre el sistema hídrico. A pesar que la cuota a pagar es mínima, la población no cumple con su obligación tributaria tal como lo establecen los artículos 14 y 18 del código tributario decreto 6-91 y lo dispuesto en el artículo 17 inciso d, del código municipal, decreto 12-2002.

Mientras que en la indagación se estableció que, aproximadamente el 50% de usuarios están al día con sus pagos de tasa de agua potable y el otro 50% se encuentran en morosidad; algunos tienen cuotas pendientes de pago mayores a los seis meses, otros mayores a un año e incluso pagos pendientes mayores a los dos años.

Se encontraron comercios que solamente pagan un derecho equivalente a una tasa de cinco quetzales mensuales, pero ellos en su negocio tienen dos, tres o más depósitos de agua (tinacos, cisternas) los cuales absorben mucha agua a diferencia de una familia normal.

Existen algunos procedimientos de cobranza, pero en la mayoría de casos no se implementan, por lo tanto, es necesario plantear nuevos métodos y procedimientos de cobranza a usuarios morosos y establecer un plazo para que efectúen el pago de tasas municipales del servicio de agua potable. Dentro de los procedimientos y métodos de cobranza a implementar podrían estar los siguientes: convenios de pago, compromisos de pago, recordatorios de pago, llamadas telefónicas, cartas o requerimientos de pago, visitas domiciliarias, entre otras.

Las estrategias de recaudación de tasa de agua potable del municipio de Cuilco propuestas serían: ejecutar un proyecto de instalación de contadores eficientes y duraderos en las viviendas de los usuarios, para controlar o medir el consumo de agua, lo cual dé como resultado mejores ingresos a las arcas municipales; implementar un sistema de cobranza y aunado a ello la creación de un reglamento del sistema hídrico del municipio de Cuilco, que controle las funciones administrativas, operativas y de mantenimiento del servicio de agua potable, además de constituir un método de pago de acuerdo a una escala de rango derivado de los datos que generen los medidores. Otra estrategia es aumentar la tarifa de tasa de agua potable para poder cubrir los gastos de mantenimiento y a la vez mejorar el sistema hídrico con la obtención de otras fuentes de abastecimiento del vital líquido.

Los usuarios del servicio de agua potable requieren que se mejore el servicio, pues en algunos sectores el abastecimiento es mínimo por la demanda poblacional que existe en el municipio. Para planificar los diferentes tipos de abastecimiento de agua potable deberán cumplir con los requisitos del ente rector en planificación SEGEPLAN (Secretaría de planificación y programación de la presidencia) a través de la metodología del sistema nacional de financiamiento para la preinversión SINAFIP (Sistema nacional de financiamiento para la preinversión). Estos requisitos son utilizados

por el Instituto de fomento municipal (INFOM) para aprobar el financiamiento a través de sus programas de fondos nacionales o del Banco Interamericano de Desarrollo.

3.3 Conclusiones

- Al implementar estrategias de recaudación de tasa de agua potable mejorará el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango.
- La irresponsabilidad de los usuarios y la ausencia de un reglamento que estipule fechas límite de pago son las causas que inciden en la baja recaudación de tasa de agua potable del municipio de Cuilco.
- La recaudación de tasas municipales de agua potable mediante nuevas estrategias contribuirán a la obtención de mayores ingresos para poder cubrir los gastos de mantenimiento del sistema hídrico y a la obtención de otras fuentes de abastecimiento.
- Si se aplican los procedimientos y métodos de cobranza de tasas de agua potable sugeridos, contribuirán a reducir el índice de morosidad de los usuarios del servicio.

Referencias

- Alvarado Rosales, Jairon Oswaldo (2018). *Análisis socioeconómico de la capacidad de pago en la tributación en el municipio de Santa Cruz El Chol, Baja Verapaz, Guatemala*.
- Asamblea Nacional Constituyente Guatemala (1985). Constitución Política de la República de Guatemala. El 31 de mayo de 1985. Guatemala.
- Asociación de desarrollo integral de municipalidades del altiplano Marquense –ADIMAM- (2013). *Plan director de agua y saneamiento municipio de Cuilco, Huehuetenango, Guatemala*.
- Congreso de la República de Guatemala (1991). Decreto Número 6-91. Código Tributario. Publicado en el Diario de Centroamérica el 31 de mayo 1991. Guatemala.
- Congreso de la República de Guatemala (2002). Decreto 12-2002. Código Municipal. Publicado en Diario de Centroamérica, el 13 de mayo de 2002. Guatemala.
- González Guancín, Bruno Arístides (2013). *Implementación del departamento de cobros y procedimientos, que permitan una recaudación efectiva de arbitrios en la municipalidad de Guatemala, Guatemala*.
- Martínez, José (2017). *Dinámica de la Investigación*. Primera Edición: AMC
- Municipalidad de San Jerónimo (2017). *Tasas y Arbitrios*. Recuperado de <https://munisanjeronimo.laip.gt/index.php/la-municipalidad/tasas-y-arbitrios>
- SEGEPLAN (2011). *Política nacional del sector de agua potable y saneamiento*. Recuperado de www.segeplan.gob.gt>clearinghouse

Anexos

Anexo 1

Cuestionarios



Sede Huehuetenango
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario dirigido a usuarios del sistema de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango

“Estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango”

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de cuestionamiento, para los cuales se le solicita subrayar la opción que considere pertinente.

1. ¿Es usuario directo del sistema de agua potable del municipio de Cuilco?

Sí

No

Si su respuesta es No ¿Cómo se abastece?

2. ¿De qué fuente proviene el sistema de agua potable del municipio de Cuilco?

Manantial/nacimiento

Río

Lagunilla

Pozo perforado

Otro

3. ¿Quién es el responsable de darle mantenimiento al servicio de agua potable?

Comunidad

Municipalidad

Comité de agua

Otro

4. ¿En base a que estatus legal adquirió el derecho del servicio de agua potable?

Acuerdo municipal

Contrato

Convenio

Otro

5. ¿Existe un reglamento que rige el servicio de agua potable?

Sí

No

No sabe

6. ¿Existe fontanero a cargo del sistema de agua potable?

Sí

No

7. ¿Cómo es la continuidad del servicio de agua potable?

Intermitente

Continuo

8. ¿Considera usted que la población le da el debido uso al servicio de agua potable?

Sí No

Por qué _____

9. ¿El sistema de agua potable en su vivienda tiene medidor?

Sí No

10. ¿Paga alguna tarifa por el consumo de agua potable?

Sí No

Si su respuesta es SI ¿cuál es la cuota mensual? Q_____

11. ¿Tiempo estimado en que realiza el pago de la tasa de agua potable?

Mensual Semestral Anual

12. ¿Considera que la cuota que paga por el servicio de agua potable es justa y adecuada a tan importante beneficio?

Sí No

Por qué _____

13. ¿Estaría de acuerdo a recibir notificaciones sobre cuotas pendientes de pago de tasas de agua potable?

Sí No

14. ¿Cree usted que una baja recaudación de tasas de agua potable afecta al mantenimiento del sistema?

Sí No

15. ¿Cuál considera que es la causa por la que la población no realiza el pago de tasas de agua potable?

Irresponsabilidad (descuido) Baja frecuencia de agua Otra

16. ¿Qué estrategias considera importante para recaudar tasas municipales de agua potable?

Sistema de cobranza Convenios de pago Aumentar tarifa Otra

10. ¿Cree usted que la baja recaudación de tasas de agua potable afecta al mantenimiento del sistema?

Sí

No

11. ¿Cuál considera que es la causa por la que la población no realiza el pago de tasa de agua potable?

Irresponsabilidad (Descuido)

Baja frecuencia de agua

Otra

12. ¿Qué estrategias considera importante para recaudar tasas municipales de agua potable?

Sistema de cobranza

Convenios de Pago

Aumentar tarifa

Otra



Sede Huehuetenango
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario dirigido a Fontaneros del Sistema de Agua Potable del municipio de Cuilco

“Estrategias de recaudación de tasas municipales de agua potable para mejorar el sistema hídrico del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango”

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de cuestionamiento, para los cuales se le solicita subrayar la opción que considere pertinente.

1. ¿Cómo es el tipo de sistema de agua potable?

Gravedad Bombeo Mixto Otro

2. ¿De qué fuente proviene el sistema de agua potable del municipio de Cuilco?

Manantial/nacimiento Río Lagunilla

Pozo perforado Otro

3. ¿Cuántas fuentes abastecen el servicio de agua potable?

Una Dos Tres Más

4. ¿El sistema de agua potable tiene caja de captación?

Sí No

5. ¿El sistema de agua potable tiene tanque de distribución?

Sí No

6. ¿Quién es el responsable del funcionamiento del sistema de agua potable?

Comunidad Municipalidad Comité de agua Otro

7. ¿Cómo es la continuidad del servicio de agua potable?

Intermitente Continuo

8. ¿Se le da mantenimiento al servicio de agua potable?

Sí No

9. ¿El sistema de agua potable en las viviendas tiene medidor?

Sí No

10. ¿Considera usted que la población le da el debido uso al servicio de agua potable?

Sí No

Porqué

11. ¿Considera que la cuota que paga la población por el servicio de agua potable es justa y adecuada a tan importante beneficio?

Sí

No

Porqué

12. ¿Cree usted que la baja recaudación de arbitrios de agua potable afecta al mantenimiento del sistema?

Sí

No

13. ¿Cuál considera que es la causa por la que la población no realiza el pago del arbitrio de agua potable?

Irresponsabilidad (Descuido)

Baja frecuencia de agua

Otra

14. ¿Qué estrategias considera importante para recaudar arbitrios de agua potable?

Sistema de cobranza

Convenios de Pago

Aumentar tarifa

Otra

Anexo 2

Gráficas

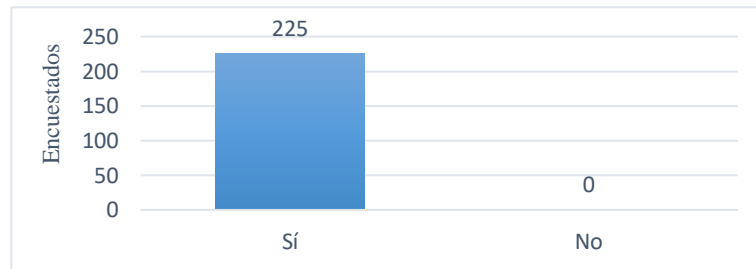


Sede Huehuetenango
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Contaduría Pública y Auditoría

Cuestionario dirigido a usuarios del sistema de agua potable del municipio de Cuilco, departamento de Huehuetenango

1. ¿Es usuario directo del sistema de agua potable del municipio de Cuilco?

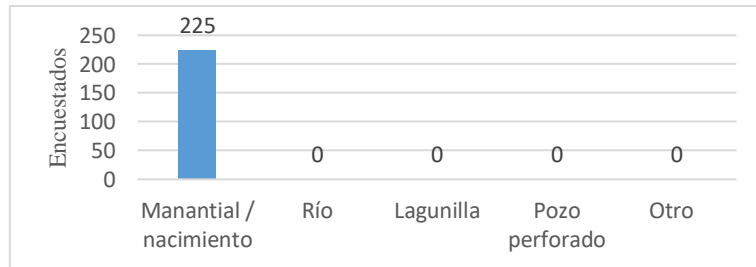
Pregunta No. 1



Si	No	Total
225	0	225

2. ¿De qué fuente proviene el sistema de agua potable del municipio de Cuilco?

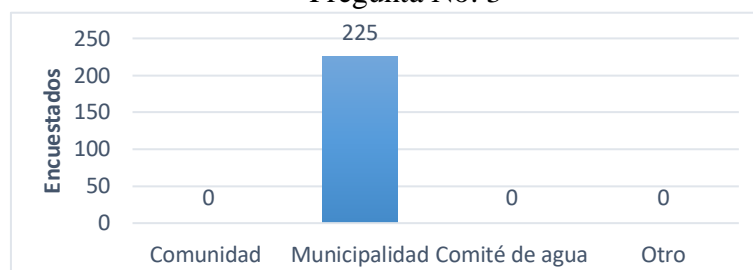
Pregunta No. 2



Manantial/nacimiento	Río	Lagunilla	Pozo perforado	Otro	Total
225	0	0	0	0	225

3. ¿Quién es el responsable de darle mantenimiento al servicio de agua potable?

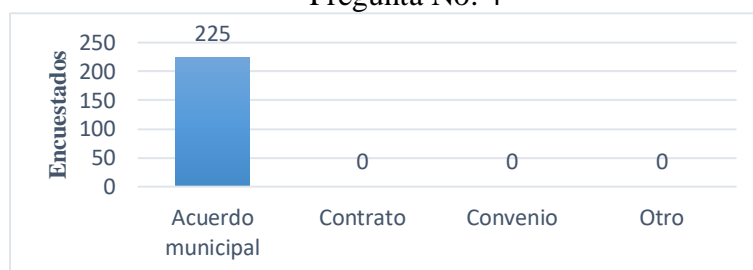
Pregunta No. 3



Comunidad	Municipalidad	Comité de agua	Otro	Total
0	225	0	0	225

4. ¿En base a que estatus legal adquirió el derecho del servicio de agua potable?

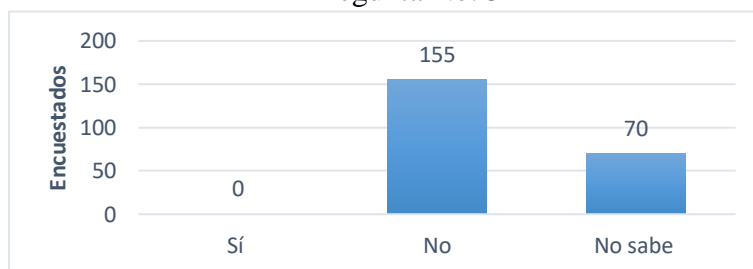
Pregunta No. 4



Acuerdo Municipal	Contrato	Convenio	Otro	Total
225	0	0	0	225

5. ¿Existe un reglamento que rige el servicio de agua potable?

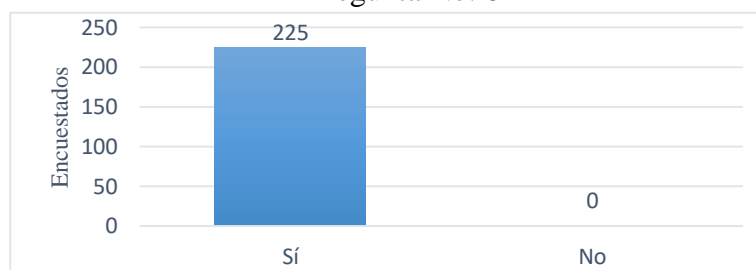
Pregunta No. 5



Sí	No	No sabe	Total
0	155	70	225

6. ¿Existe fontanero a cargo del sistema de agua potable?

Pregunta No. 6



Sí	No	Total
225	0	225

7. ¿Cómo es la continuidad del servicio de agua potable?

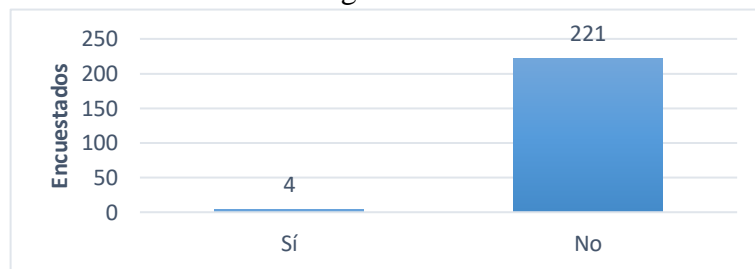
Pregunta No. 7



Intermitente	Continuo	Total
225	0	225

8. ¿Considera usted que la población le da el debido uso al servicio de agua potable?

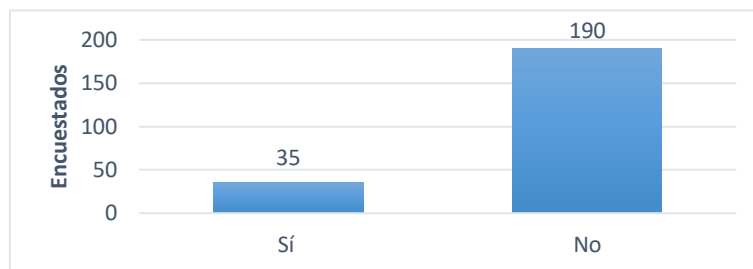
Pregunta No. 8



Sí	No	Total
4	221	225

9. ¿El sistema de agua potable en su vivienda tiene medidor?

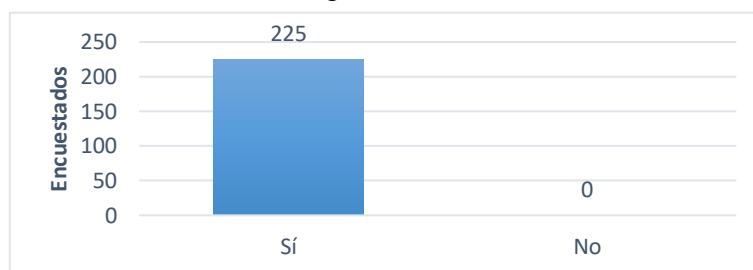
Pregunta No. 9



Sí	No	Total
35	190	225

10. ¿Paga alguna tarifa por el consumo de agua potable?

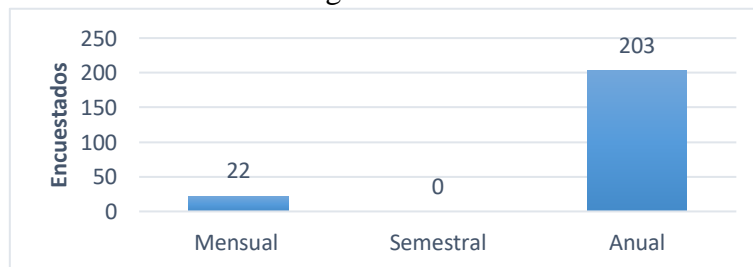
Pregunta No. 10



Sí	No	Total
225	0	225

11. ¿Tiempo estimado en que realiza el pago de la tasa de agua potable?

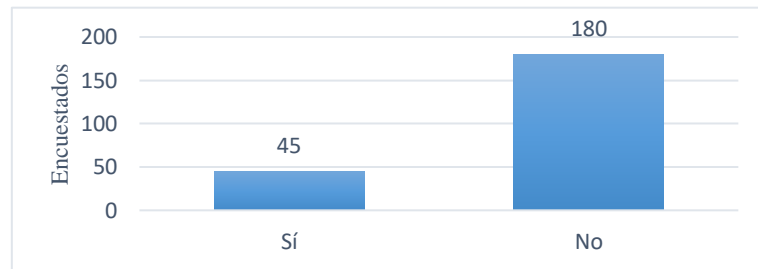
Pregunta No. 11



Mensual	Semestral	Anual	Total
22	0	203	225

12. ¿Considera que la cuota que paga por el servicio de agua potable es justa y adecuada a tan importante beneficio?

Pregunta No. 12



Sí	No	Total
45	180	225

13. ¿Estaría de acuerdo a recibir notificaciones sobre cuotas pendientes de pago de tasas de agua potable?

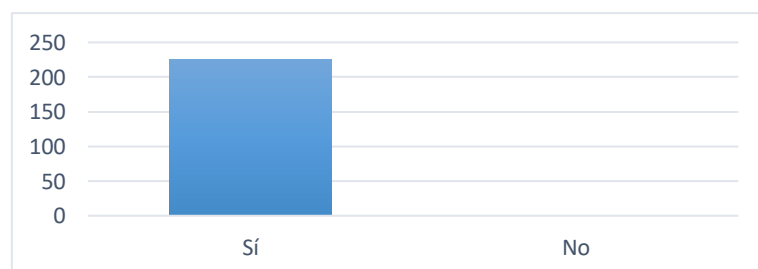
Pregunta No. 13



Sí	No	Total
218	7	225

14. ¿Cree usted que una baja recaudación de tasas de agua potable afecta al mantenimiento del sistema?

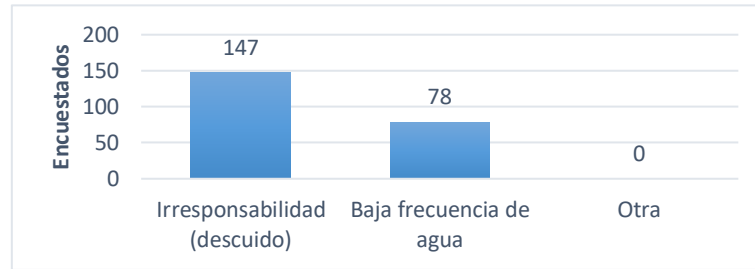
Pregunta No. 14



Sí	No	Total
218	7	225

15. ¿Cuál considera que es la causa por la que la población no realiza el pago de tasas de agua potable?

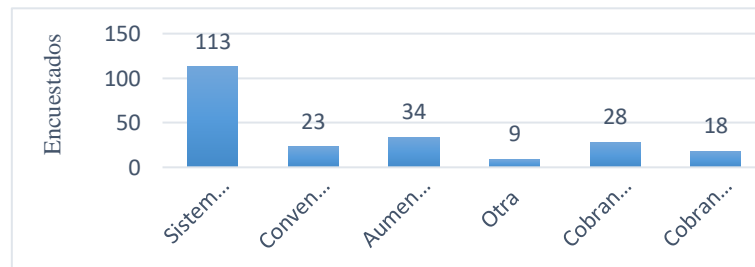
Pregunta No. 15



Irresponsabilidad (descuido)	Baja frecuencia de agua	Otra	Total
147	78	0	225

16. ¿Qué estrategias considera importante para recaudar tasas municipales de agua potable?

Pregunta No. 16

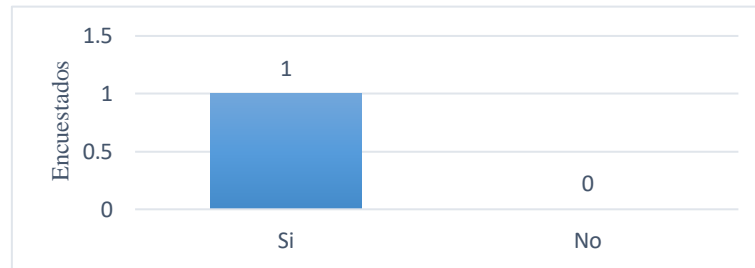


Sistema de cobranza	Convenios de pago	Aumentar tarifa	Otra	Cobranza y aumentar tarifa	Cobranza y convenios	Total
113	23	34	9	28	18	225

Cuestionario dirigido a Director de Servicios Públicos Municipales del municipio de Cuilco

1. ¿Existen formularios o formas prediseñadas para el pago de tasas de agua potable?

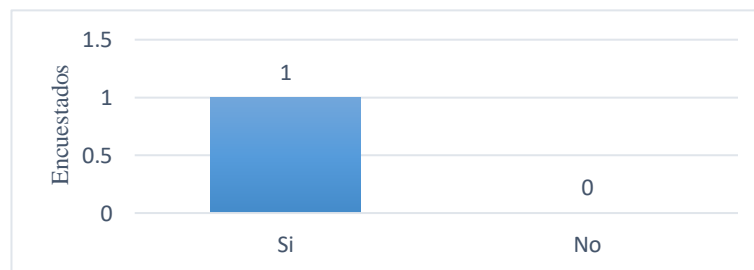
Pregunta No. 1



Sí	No	Total
1	0	1

2. ¿Cada usuario del servicio de agua potable cuenta con algún código para su registro?

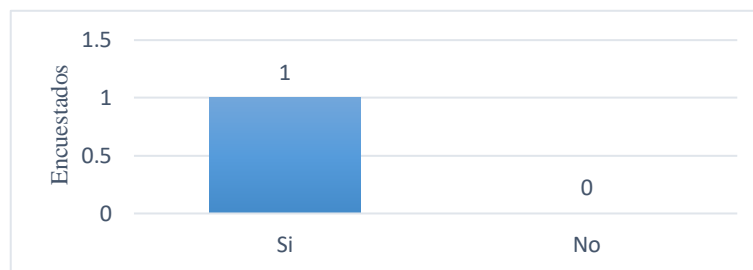
Pregunta No. 2



Sí	No	Total
1	0	1

3. ¿Lleva el registro y control del pago de tasas de agua potable de forma electrónica?

Pregunta No. 3



Sí	No	Total
1	0	1

4. ¿Lleva el registro y control del pago de tasas de agua potable de forma física?

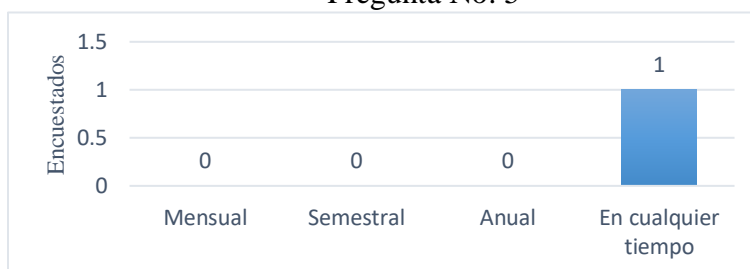
Pregunta No. 4



Sí	No	Total
1	0	1

5. ¿Con qué frecuencia los usuarios del servicio de agua potable pagan dicha tasa?

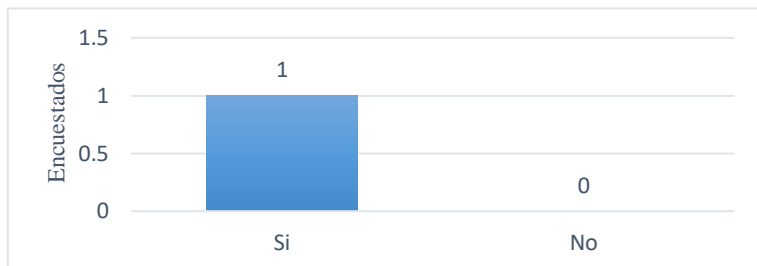
Pregunta No. 5



Mensual	Semestral	Anual	En cualquier tiempo	Total
0	0	0	1	1

6. ¿Cuentan con procedimientos y métodos de cobranza de tasas de agua potable a usuarios morosos?

Pregunta No. 6



Sí	No	Total
1	0	1

7. ¿Existe un departamento de cobranza de tasas municipales?

Pregunta No. 7



Sí	No	Total
1	0	1

8. ¿Existe un reglamento que regule el pago de tasas de agua potable para usuarios morosos?

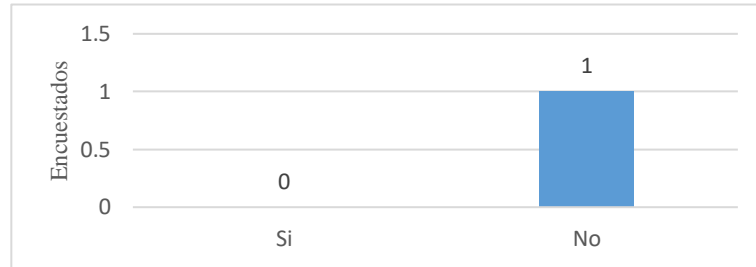
Pregunta No. 8



Sí	No	Total
0	1	1

9. ¿Considera que la cuota que paga la población por el servicio de agua potable es justa y adecuada a tan importante beneficio?

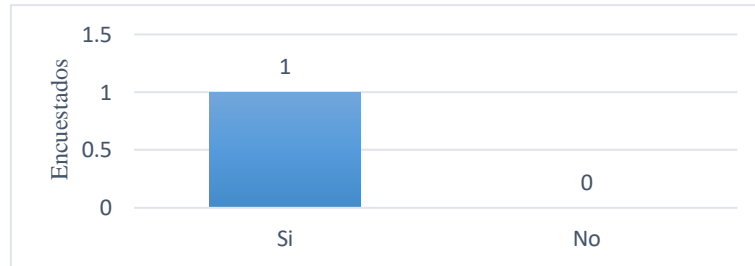
Pregunta No. 9



Sí	No	Total
0	1	1

10. ¿Cree usted que la baja recaudación de tasas de agua potable afecta al mantenimiento del sistema?

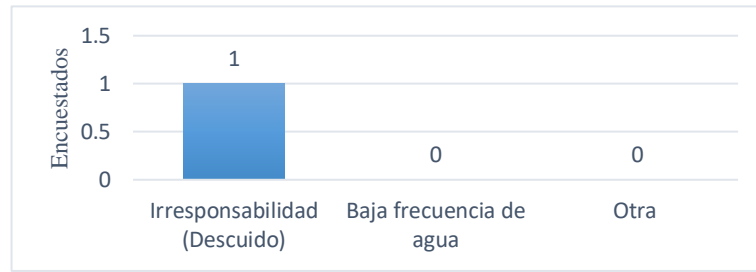
Pregunta No. 10



Sí	No	Total
1	0	1

11. ¿Cuál considera que es la causa por la que la población no realiza el pago de tasa de agua potable?

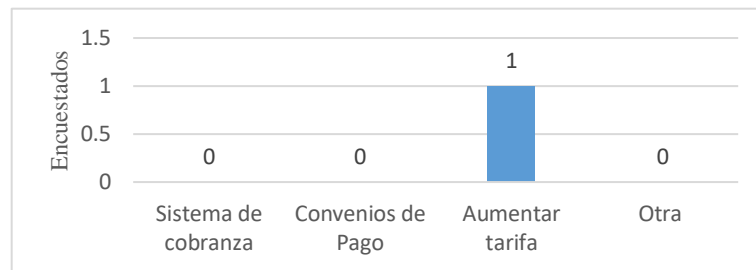
Pregunta No. 11



Irresponsabilidad (Descuido)	Baja frecuencia de agua	Otra	Total
1	0	0	1

12. ¿Qué estrategias considera importante para recaudar tasas municipales de agua potable?

Pregunta No. 12

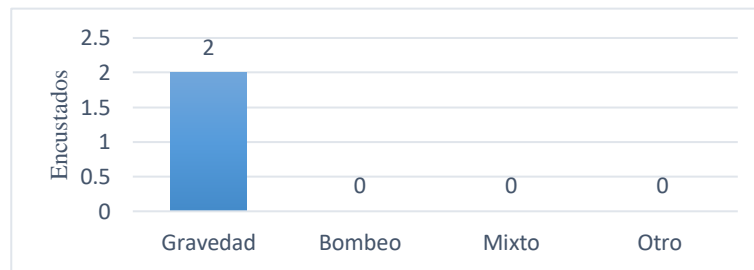


Sistema de cobranza	Convenios de pago	Aumentar tarifa	Otra	Total
1	0	1	0	1

Cuestionario dirigido a Fontaneros del Sistema de Agua Potable del municipio de Cuilco

1. ¿Cómo es el tipo de sistema de agua potable?

Pregunta No. 1



Gravedad	Bombeo	Mixto	Otro	Total
2	0	0	0	2

2. ¿De qué fuente proviene el sistema de agua potable del municipio de Cuilco?

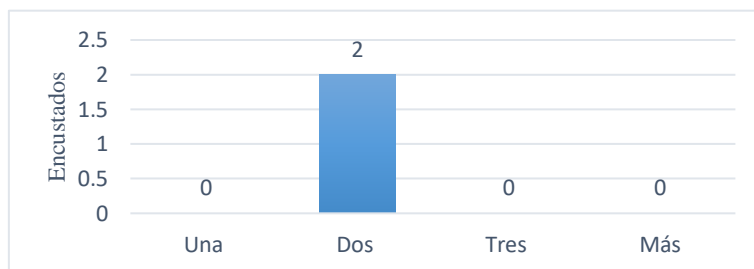
Pregunta No. 2



Manantial/nacimiento	Río	Lagunilla	Pozo perforado	Otro	Total
2	0	0	0	0	2

3. ¿Cuántas fuentes abastecen el servicio de agua potable?

Pregunta No. 3



Una	Dos	Tres	Más	Total
0	2	0	0	2

4. ¿El sistema de agua potable tiene caja de captación?

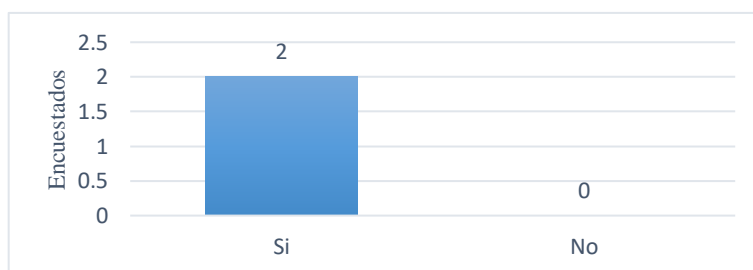
Pregunta No. 4



Si	No	Total
2	0	2

5. ¿El sistema de agua potable tiene tanque de distribución?

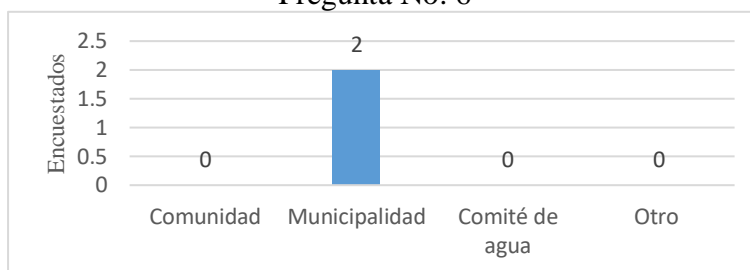
Pregunta No. 5



Si	No	Total
2	0	2

6. ¿Quién es el responsable del funcionamiento del sistema de agua potable?

Pregunta No. 6



Comunidad	Municipalidad	Comité de agua	Otro	Total
0	2	0	0	2

7. ¿Cómo es la continuidad del servicio de agua potable?

Pregunta No. 7



Intermitente	Continuo	Total
2	0	2

8. ¿Se le da mantenimiento al servicio de agua potable?

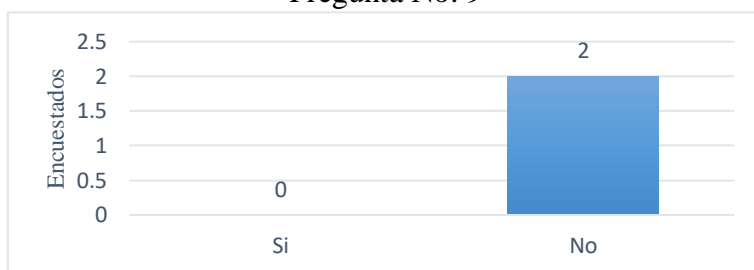
Pregunta No. 8



Si	No	Total
2	0	2

9. ¿El sistema de agua potable en las viviendas tiene medidor?

Pregunta No. 9



Si	No	Total
0	2	2

10. ¿Considera usted que la población le da el debido uso al servicio de agua potable?

Pregunta No. 10



Si	No	Total
0	2	2

11. ¿Considera que la cuota que paga la población por el servicio de agua potable es justa y adecuada a tan importante beneficio?

Pregunta No. 11



Si	No	Total
0	2	2

12. ¿Cree usted que la baja recaudación de arbitrios de agua potable afecta al mantenimiento del sistema?

Pregunta No. 12



Si	No	Total
2	0	2

13. ¿Cuál considera que es la causa por la que la población no realiza el pago del arbitrio de agua potable?

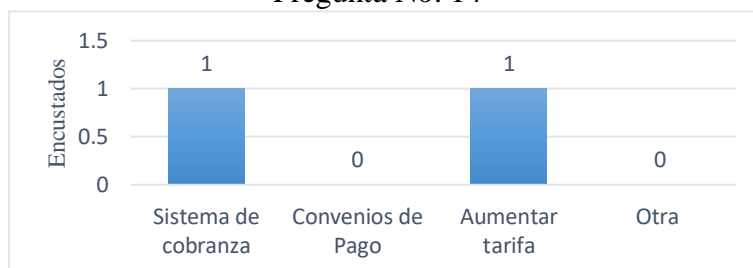
Pregunta No. 13



Irresponsabilidad (Descuido)	Baja frecuencia de agua	Otra	Total
2	0	0	2

14. ¿Qué estrategias considera importante para recaudar arbitrios de agua potable?

Pregunta No. 14



Sistema de cobranza	Convenios de pago	Aumentar tarifa	Otra	Total
1	0	1	0	2