

Pontificia Universidad Católica del Perú

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA SOCIAL



Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar a la demanda

Tesis para optar el Grado de
Magister en Gerencia Social

Oscar Andrés Pastor Paredes

ASESOR: LUIS MALDONADO VILLAVICENCIO
JURADO: MARCELA CHUECA MÁRQUEZ
JURADO: OSCAR CUYA MATOS

LIMA – PERU
2014

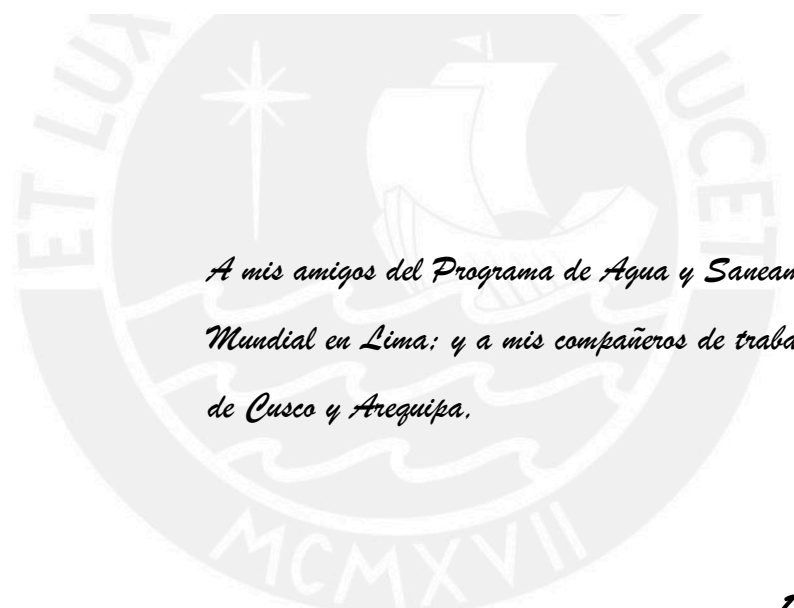


Agradecimiento

Con amor y cariño de hijo, esposo y padre a

ANDRES Y VICTORIA, mis padres

ANA, KARINA y PAMELA, mi esposa y mis hijas.



A mis amigos del Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial en Lima; y a mis compañeros de trabajo de las EPS de Cusco y Arequipa.

Oscar Pastor



Resumen Ejecutivo

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento -MVCS- dirige las políticas públicas de provisión de agua potable y servicios de alcantarillado en el Perú, comparte su responsabilidad de inversión con los diferentes niveles de gobierno y con las Empresas Prestadoras de Servicio de Saneamiento -EPS-, encargadas de la provisión de dichos servicios en el ámbito urbano, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento -SUNASS- regula sus actividades.

Diversos instrumentos internacionales y nacionales orientan la política de inversión pública, cuyo objetivo general está contenido en el Plan Nacional de Saneamiento 2006-2015 del MVCS, donde se ratifica la obligación de Estado de “contribuir a ampliar la cobertura y mejorar la calidad de vida de la población, lograr la sostenibilidad de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas servidas y disposición de excretas”, no existe duda, los recursos públicos se destinan prioritariamente a la ampliación de la cobertura de servicios. Según da cuenta el Banco Mundial, el promedio de inversión pública en el sector saneamiento, entre los años 2005 y 2010, ha sido de 640 millones de dólares por año, 4.5 veces más que el observado para los cinco años anteriores.

Bajo ese contexto la SUNASS fiscaliza y supervisa las metas e indicadores de gestión acordados con las EPS y contenidos en sus Planes Maestros Optimizados -PMO-, que privilegian igualmente la ampliación de cobertura, este proceso condiciona el accionar de las EPS, que orientan sus mayores esfuerzos para cumplir con el PMO. Las inversiones orientadas a mejorar la calidad de los servicios, que se traduce en la satisfacción de los clientes, no son la prioridad de estos planes.

Tradicionalmente se ha impuesto la OFERTA de los servicios en los términos que el Estado, mediante sus diferentes instituciones ha establecido, muy poco se ha hecho para escuchar a la DEMANDA, e incorporar sus expectativas en las decisiones empresariales.

La Tesis propone y desarrolla un Modelo de Evaluación de la Satisfacción de los Clientes de las EPS, sobre la base de una parte de los estudios realizados por el Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial en cinco EPS del país, cuyos trabajos de campo han sido encargados a la empresa IMASEN.

El Modelo es de fácil aplicación y desarrolla conceptos del “Agua como Recurso, Producto, Servicio y Precio”, que ayudan a explicar la relación entre las EPS y sus clientes, y sirven para definir los parámetros de calidad de servicio que explican la Satisfacción de los Clientes; situación que facilita un ambiente favorable para el desarrollo de inversiones, sinceramiento de tarifas y uso adecuado y sostenible de los servicios.

El desarrollo de la Tesis ha seguido el riguroso proceso de investigación, cada una de las preguntas ha sido orientadora en el análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones y recomendaciones proponen incorporar en el modelo de gestión de las EPS, la voz de los clientes en las futuras decisiones de inversión y construir indicadores de gestión de satisfacción. Una Propuesta Técnica que sustenta un cambio de Política Pública.

Presentación

Nada es más importante que la vida del ser humano, sin el agua la vida es una quimera y dotar de agua potable a la población es imposible sin la participación de las empresas operadoras del servicio de agua potable y de las personas que la producen y la llevan hasta cada una de las miles y millones de casas que configuran este nuevo paisaje social llamado ciudad. La salud tampoco es posible si no se recolecta y trata los desagües.

Las EPS están expuestas a permanentes críticas de autoridades, medios y la población en general, cabe preguntarse ¿por qué si en los últimos 10 años las inversiones nacionales superan los 15 mil millones de soles, la población no valora los servicios de saneamiento?

Las respuestas deben ser muchas; tal vez las inversiones no satisfacen las expectativas de la población en su conjunto, tal vez las empresas prestadoras de servicio no están haciendo el esfuerzo correcto, o tal vez los clientes, tengan una opinión equivocada.

La tesis analiza las diferencias de percepción entre los clientes y los trabajadores de las empresas, sobre la calidad del producto agua potable y los servicios complementarios, como medir esas diferencias, entenderlas y presentar una propuesta para empezar a corregir estas distorsiones. Si la lectura de este documento despierta el interés por reconocer que se debe incluir en los modelos de gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios del Perú, metas y presupuestos orientados a mejorar la satisfacción de los clientes, el esfuerzo de muchos profesionales habrá valido la pena.

La tesis se ha desarrollado en base a los resultados de uno de los componentes del proyecto "Gestión de la Demanda en las EPS del Perú", -en adelante P-GD- liderado por la Ing. Iris Marmanillo, coordinadora para el Perú del Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial, institución que facilita y alienta las investigaciones en el sector saneamiento desde diversas perspectivas, dentro del marco de su propuesta global de gestión del conocimiento.

Índice

Agradecimiento	3
Resumen Ejecutivo	5
Presentación.....	7
Relación de cuadros, gráficos y mapas.....	11
Acrónimos	14
Introducción.....	15
Capítulo 1: Marco teórico.....	18
1.1. Políticas públicas	19
1.2. El Sector Saneamiento	21
1.2.1. Visión general	21
1.2.2. Marco Legal	22
1.2.3. Marco institucional.....	24
1.2.4. Planificación sectorial	26
1.2.5. Inversiones	26
1.2.6. Grupos de interés.....	29
1.2.7. Responsabilidad social	31
1.3. La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento	33
1.4. Las Empresas Prestadoras de Servicios	33
1.4.1. Propiedad.....	34
1.4.2. Estructura organizacional.....	37
1.4.3. Procesos organizacionales.....	37
1.4.4. Procesos de contacto con el cliente.....	38
1.4.5. Instrumentos de gestión.....	40
1.4.6. Indicadores nacionales	41
1.5. Satisfacción de los clientes	45
1.5.1. Modelos de evaluación de la satisfacción	49
1.5.2. Escala de calificación.....	51
1.5.3. Alcance del indicador de percepción y satisfacción.....	52
1.5.4. Estimación del indicador de percepción y satisfacción.....	53
1.5.5. Los clientes y los servicios públicos	54
1.6. El proyecto Gestión de la Demanda en las EPS	56
Capítulo 2: Marco Metodológico de la Investigación	58
2.1. Diseño de la metodología.....	58
2.2. Tipo.....	60
2.3. Ambito	61
2.4. Unidades de análisis.....	62

2.5.	Fuentes de información.....	62
2.6.	Métodos y técnicas de investigación.....	62
2.6.1.	Herramientas	63
2.6.1.1.	Focus Group	64
2.6.1.2.	Encuestas	65
2.6.1.3.	Entrevistas a profundidad	68
2.7.	Plan de análisis.....	69
2.7.1.	Análisis de factores	70
Capítulo 3: Resultados de la investigación.....		71
3.1.	Importancia del agua potable y los servicios de saneamiento	71
3.2.	La Percepción de los clientes a las dimensiones del agua	72
3.2.1.	El agua como recurso	72
3.2.2.	El agua como producto.....	75
3.2.3.	El agua como servicio	77
3.3.	El precio	78
3.3.1.	Calidad / Precio	78
3.3.2.	Disposición a pagar incrementos de tarifa	79
3.4.	Expectativas y Satisfacción de los clientes.....	80
3.4.1.	Con relación al producto	81
3.4.2.	Con relación al servicio.....	84
3.4.3.	Con relación al precio	88
3.5.	La percepción mutua entre clientes y funcionarios de las EPS	89
3.5.1.	La satisfacción en los procesos de contacto	89
3.5.1.1.	Trámites	89
3.5.1.2.	Reclamos	91
3.5.1.3.	Micro medición.....	92
3.5.2.	La EPS desde la perspectiva del cliente	94
3.5.2.1.	Evaluación de los trabajadores	94
3.5.2.2.	Naturaleza.....	94
3.5.2.3.	Opinión	96
3.5.2.4.	Posicionamiento.....	97
3.5.3.	Los clientes desde la perspectiva de la EPS	99
3.5.3.1.	Nivel de colaboración.....	101
3.5.3.2.	Hábitos.....	103
3.5.4.	Información, comunicación, educación	104
Capítulo 4: Construcción de los indicadores de percepción y satisfacción de clientes		105
4.1.	Indicador de percepción.....	106

4.2. Indicador de Satisfacción.....	107
4.3. Modelo de gestión de la satisfacción de los clientes.....	108
4.3.1. Metodología de estimación de factores.....	108
4.4. Resultados.....	109
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones.....	112
Anexos.....	119
Anexo I: Guía de pautas para los Focus Group	119
Anexo II: Información administrativa del encuestado	121
Anexo III: Datos de control.....	122
Anexo IV: El cuestionario	123
Anexo V: Guía de pautas para entrevistas a profundidad	127
Anexo VI: Análisis de indicadores de las EPS.....	129
A. SEDAPAR.....	129
B. SEDACUSCO	130
C. SEDACAJ	130
D. ATUSA.....	131
E. SEDAPAL.....	132
Anexo VII: Breve descripción de las páginas web de las 5 EPS.....	136
Bibliografía.....	138

Relación de cuadros, gráficos y mapas

1) Relación de Cuadros

Cuadro N° 1	<i>Acuerdos internacionales e nacionales</i>
Cuadro N° 2	<i>Patrimonio por número de conexiones de agua potable</i>
Cuadro N° 3	<i>Operadores de servicios de agua potable y alcantarillado</i>
Cuadro N° 4	<i>Clasificación de las EPS según número de conexiones</i>
Cuadro N° 5	<i>Índice de satisfacción por tamaño empresas</i>
Cuadro N° 6	<i>Relación entre Categorías / Dimensiones y Variables para determinar la percepción y satisfacción</i>
Cuadro N° 7	<i>Simulación de evaluación de dos empresas con el modelo SERVQUAL</i>
Cuadro N° 8	<i>Objetivo Principal y Objetivos Específicos de la investigación</i>
Cuadro N° 9	<i>Preguntas, unidad de análisis y técnicas empleadas en la investigación</i>
Cuadro N° 10	<i>Composición de los grupos</i>
Cuadro N° 11	<i>Estructura de la guía de pautas del Focus Group</i>
Cuadro N° 12	<i>Operacionalización de variables para el cuestionario</i>
Cuadro N° 13	<i>¿Dónde se ubicaría usted por su preocupación en cuanto a la escasez de agua en el futuro?</i>
Cuadro N° 14	<i>¿Tipo de problemas se dan con respecto al agua potable y al servicio?</i>
Cuadro N° 15	<i>¿Cuáles son las principales razones por la que se contamina las fuentes?</i>
Cuadro N° 16	<i>¿Cuál de los siguientes aspectos incide más en la tarifa?</i>
Cuadro N° 17	<i>Porcentaje de personas que le da una calificación excelente, muy buena y buena a las siguientes características del servicio</i>
Cuadro N° 18	<i>¿Dónde se ubica usted con relación al monto pagado?</i>
Cuadro N° 19	<i>¿Dónde se ubica usted con relación al servicio que recibe?</i>
Cuadro N° 20	<i>¿Qué espera (expectativa) con relación a las características del producto?</i>
Cuadro N° 21	<i>Satisfacción promedio del producto agua potable</i>
Cuadro N° 22	<i>¿Cómo evalúa (percepción) las siguientes características del servicio?</i>
Cuadro N° 23	<i>¿Qué espera (expectativa) con relación a las características del servicio?</i>
Cuadro N° 24	<i>Satisfacción promedio del producto agua potable</i>
Cuadro N° 25	<i>Promedio de satisfacción del agua como servicio en las 5 EPS</i>
Cuadro N° 26	<i>..., en una escala de 1 al 6 ¿Cuál es su percepción y expectativas con respecto al monto que paga a la EPS?</i>
Cuadro N° 27	<i>¿Cuál o cuáles de las siguientes características cree usted que debería tener una empresa ideal?, ¿Cuál o cuáles de las siguientes características se asocian con la EPS de la ciudad?</i>
Cuadro N° 28	<i>Clasificación de Clientes, según los trabajadores de las EPS</i>
Cuadro N° 29	<i>¿Cuál es su respuesta habitual con respecto a?</i>
Cuadro N° 30	<i>Percepción Promedio</i>
Cuadro N° 31	<i>Satisfacción Promedio</i>

2) Relación de Gráficos

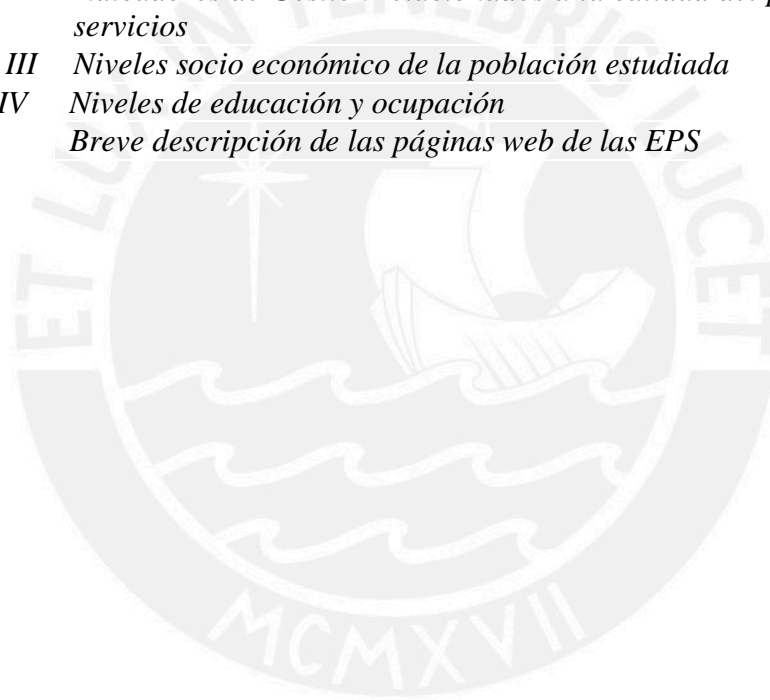
Gráfico N° 1	<i>Organización del Sector Saneamiento</i>
Gráfico N° 2	<i>Relaciones de las EPS con las instituciones de gobierno</i>
Gráfico N° 3	<i>Matriz general de influencia y posición de Stakeholders</i>
Gráfico N° 4	<i>Organigrama típico de una EPS</i>
Gráfico N° 5	<i>Procesos cercanos al cliente</i>
Gráfico N° 6	<i>Cobertura de Agua Potable y Alcantarillado</i>
Gráfico N° 7	<i>Indicadores que generan satisfacción por el producto</i>
Gráfico N° 8	<i>Indicadores que generan satisfacción por los servicios</i>
Gráfico N° 9	<i>Días para instalar una nueva conexión</i>
Gráfico N° 10	<i>Ratios económico- financieros</i>
Gráfico N° 11	<i>Índice de satisfacción por los servicios públicos en América Latina</i>
Gráfico N° 12	<i>Escala de calificación del Índice de satisfacción</i>
Gráfico N° 13	<i>Modelo de estimación de los indicadores de percepción y satisfacción</i>
Gráfico N° 14	<i>Instrumentos aplicados en campo</i>
Gráfico N° 15	<i>Flujograma de resultados y su relación con los objetivos de investigación</i>
Gráfico N° 16	<i>Herramientas utilizadas en la investigación</i>
Gráfico N° 17	<i>Proceso de Investigación</i>
Gráfico N° 18	<i>Etapas del plan de análisis</i>
Gráfico N° 19	<i>¿Cómo califica la contaminación de la fuente principal de agua?</i>
Gráfico N° 20	<i>¿Toma usted agua potable directamente del caño?</i>
Gráfico N° 21	<i>Nivel de satisfacción con todas las variables de servicio</i>
Gráfico N° 22	<i>¿Está dispuesta a pagar un incremento para darle mantenimiento a las líneas de conducción agua potable y alcantarillado?</i>
Gráfico N° 23	<i>¿Está dispuesto a pagar un incremento para que se construya una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales?</i>
Gráfico N° 24	<i>Continuidad de Servicio en la EPS SEDAPAR</i>
Gráfico N° 25	<i>¿Alguna vez usted, ha realizado algún trámite?</i>
Gráfico N° 26	<i>¿Está usted satisfecho con los resultados (sólo a los que contestaron si)?</i>
Gráfico N° 27	<i>¿Ha presentado alguna vez un reclamo, (sólo a los que tienen conexión)?</i>
Gráfico N° 28	<i>¿Está usted satisfecho con la solución (sólo a los que contestaron si)?</i>
Gráfico N° 29	<i>¿Usted confía en la lectura del medidor (solo a los que tienen equipo)?</i>
Gráfico N° 30	<i>¿Usted confiaría en un gasfitero particular o de la EPS para realizar reparaciones en su domicilio?</i>
Gráfico N° 31	<i>¿La EPS es una empresa, pública, privada, mixta, otra?</i>
Gráfico N° 32	<i>¿La naturaleza de la EPS de Cajamarca y Tumbes es: pública, privada, mixta, otra?</i>
Gráfico N° 33	<i>¿Cuál es su opinión de la EPS?</i>
Gráfico N° 34	<i>Personalización de las EPS</i>
Gráfico N° 35	<i>¿Qué tan de acuerdo se encuentra con las siguientes frases?</i>
Gráfico N° 36	<i>¿Factores que explican la opinión positiva hacia la empresa?</i>
Cuadro N° 37	<i>Escala de puntuación de los factores que explican la opinión positiva hacia la empresa</i>

3) Relación de Mapas

Mapa N° 1 *Ámbito de la investigación de satisfacción en los servicios de saneamiento*

4) Anexos

<i>Anexo I</i>	<i>Guía de Pautas de Focus Group</i>
<i>Anexo II</i>	<i>Información administrativa del encuestado</i>
<i>Anexo III</i>	<i>Datos de control</i>
<i>Anexo IV</i>	<i>El cuestionario</i>
<i>Anexo V</i>	<i>Guía de pautas para entrevistas a profundidad</i>
<i>Anexo VI</i>	<i>Análisis de indicadores de gestión de las EPS</i>
<i>Cuadro I</i>	<i>Indicadores de gestión de las 5 EPS estudiadas</i>
<i>Cuadro II</i>	<i>Indicadores de Gestión relacionados a la calidad del producto y los servicios</i>
<i>Cuadro III</i>	<i>Niveles socio económico de la población estudiada</i>
<i>Cuadro IV</i>	<i>Niveles de educación y ocupación</i>
<i>Anexo VII</i>	<i>Breve descripción de las páginas web de las EPS</i>



Acrónimos

ANEPSSA	<i>Asociación Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento</i>
APEIM	<i>Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados</i>
ATUSA	<i>Aguas de Tumbes - Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Tumbes</i>
AUAS	<i>Asociación de Usuarios de Agua y Saneamiento</i>
BM	<i>Grupo Banco Mundial</i>
BID	<i>Banco Interamericano de Desarrollo</i>
GCR	<i>Contraloría General de la República</i>
DPPI	<i>Dirección de Política y Programación de Inversiones</i>
DNS	<i>Dirección Nacional de Saneamiento</i>
EMAPA	<i>Empresas Municipales de Agua Potable y Alcantarillado</i>
EPS	<i>Entidades / Empresas Prestadoras de Servicio</i>
ESAL	<i>Empresa de Saneamiento de Lima</i>
FONAFE	<i>Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado</i>
GoL	<i>Gobierno Local</i>
GoN	<i>Gobierno Nacional</i>
GoR	<i>Gobierno Regional</i>
JAAPS	<i>Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento</i>
LGSS	<i>Ley General de Servicios de Saneamiento</i>
ODM	<i>Objetivos de Desarrollo del Milenio</i>
MA	<i>Ministerio de Ambiente</i>
MEF	<i>Ministerio de Economía y Finanzas</i>
MINSA	<i>Ministerios de Salud</i>
MINAG	<i>Ministerio de Agricultura</i>
MVCS	<i>Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento</i>
NSE	<i>Nivel Socio Económico</i>
PMO	<i>Plan Maestro Optimizado</i>
PNC	<i>Plan Nacional de Competitividad</i>
PNS	<i>Plan Nacional de Saneamiento</i>
PNUD	<i>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo</i>
PRONASAR	<i>Programa Nacional de Saneamiento Rural</i>
P-GD	<i>Proyecto de Gestión de la Demanda en las EPS del Perú</i>
PTAP	<i>Plantas de Tratamiento de Agua Potable</i>
PTAR	<i>Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales</i>
SEDACAJ	<i>Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Cajamarca</i>
SEDACUSCO	<i>Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado del Cusco</i>
SEDAPAL	<i>Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima</i>
SEDAPAR	<i>Empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa</i>
SENAPA	<i>Servicio Nacional de Agua Potable y Alcantarillado</i>
SNIP	<i>Sistema Nacional de Inversión Pública</i>
SUNASS	<i>Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento</i>
VMCS	<i>Vice Ministerio de Construcción y Saneamiento</i>
WB	<i>World Bank</i>
WSP	<i>Water Sanitation Program</i>

Introducción

La Tesis muestra la tendencia histórica del sector saneamiento urbano del Perú, que orienta sus inversiones al incremento de la cobertura de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales, en ese orden. Analiza los indicadores de gestión de las EPS, para explicar la situación actual la calidad de los servicios y su impacto en la satisfacción de los clientes de las EPS, para luego desarrollar una propuesta metodológica que evalué la percepción y expectativas, con las cuales, según el modelo teórico escogido, se explica la satisfacción de los clientes.

La velocidad del incremento de los activos de las EPS, que se refleja en el incremento del número de clientes, es mayor a la capacidad que las empresas tienen para generar capacidad de respuesta, lo que se traduce en un deterioro permanente de la calidad de provisión de servicios, transada con sus clientes con el argumento de bajos precios.

El modelo de gestión de las EPS, como se detalla en la Tesis, ya está agotado, el sector saneamiento no ha desarrollado un modelo alternativo que priorice las inversiones orientadas a mejorar la calidad de los servicios; de lado de las EPS no se dispone de propuestas estratégicas para priorizar sus inversiones en el mismo sentido, situación que nos lleva a asegurar que en el tiempo la calidad de los servicios de saneamiento urbano seguirá deteriorándose.

Las EPS rinden cuenta de su gestión a los organismos públicos, para ello utilizan indicadores de gestión exigidos desde diferentes instancias de gobierno, pero carecen de instrumentos para estimar la satisfacción de la población, que como se demuestra en el marco teórico, son necesarios para garantizar la sostenibilidad y gobernabilidad de las empresas.

El conocimiento del sector y el apoyo permanente de profesionales de alto nivel ha facilitado la comprensión del problema y las propuestas de abordaje, orientado a mejorar el modelo actual de gestión de las EPS, al reconocer que es indispensable, como afirma Cardozo¹ (2003), alinear la “asignación de los recursos públicos y las necesidades de la población”,

¹CARDOZO Myriam. Las empresas y su responsabilidad en el campo social. México 2003.

sabiendo que *“los graves problemas sociales que sufren nuestros países en la actualidad, requieren del esfuerzo conjunto del gobierno, sociedad y empresas”*, preocupaciones que son competencia de la Gerencia Social.

Los servicios de agua potable y alcantarillado involucran al Estado en todos sus niveles, luego de varios años de trabajar en el sector saneamiento, estoy convencido que la mayor preocupación de las EPS, sustentadas en un arreglo institucional también colapsado, es la de rendir cuentas a las instituciones de gobierno, no a sus clientes, modelo que debe ser revisado para priorizar la relación con la población.

Existen diversos estudios aislados que explican la situación sectorial, empresarial y de los hábitos de la población, la fuente de información que se utiliza con fines académicos en la Tesis son los primeros resultados del trabajo de campo y análisis de datos del P-GD.

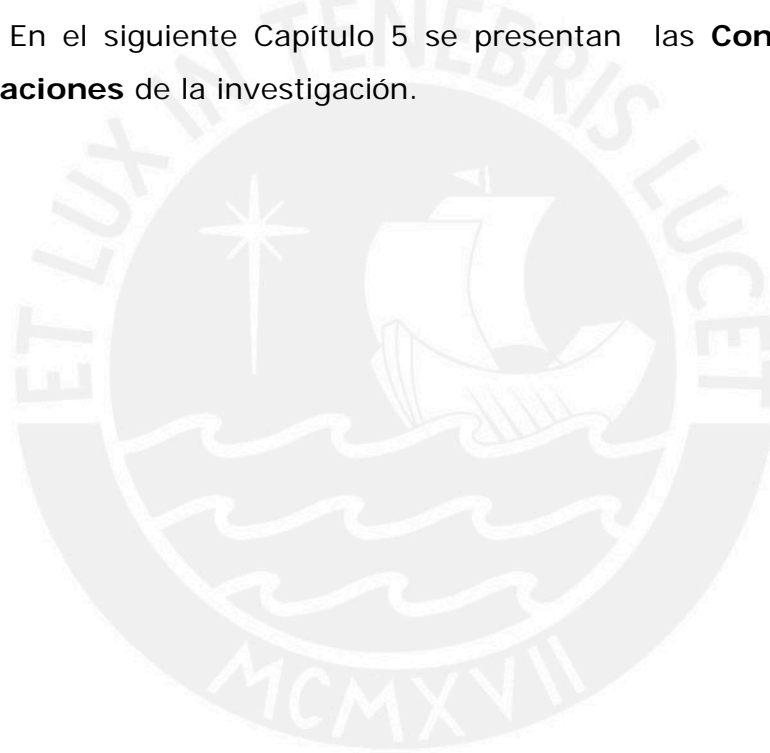
Las autoridades del sector y las EPS, como pocas veces se ha visto en el pasado, tienen una alta disposición a incorporar propuestas para mejorar la situación actual, tal como se acredita con la publicación de la promulgación de la Ley N° 30045 Ley de modernización de los servicios de saneamiento, publicada el 18 de junio del 2013.

La Tesis se propone incluir la perspectiva del cliente en los indicadores de gestión de las EPS, para ello se evalúa el sector saneamiento y a las EPS objeto de estudio en especial, el nivel de percepción y expectativas de la población, las causas de la opinión poco favorable de la población con respecto a la calidad de la gestión de las EPS, que son presentados de acuerdo a la siguiente estructura:

El **Marco Teórico** se desarrolla en el Capítulo 1, allí se analiza el arreglo institucional del sector saneamiento, poco favorable para garantizar la calidad de los servicios, el análisis de los indicadores de gestión de las EPS objeto de investigación se presenta en Anexo VI; información necesaria para el desarrollo de los conceptos clave que orientan la investigación.

El **Marco Metodológico** de la investigación se presenta en el Capítulo 2, el planteamiento del problema, así como los métodos y técnicas para explicar su relación con los objetivos del estudio, sirven de sustento para el análisis y ordenamiento de los resultados.

Durante el desarrollo de la investigación se han analizado más de dos mil tablas estadísticas, el primer desafío ha sido ordenar la información y comprender cuáles son las variables con la que los clientes construyen sus percepciones y expectativas, los **Resultados de la Investigación** se presenta en el Capítulo 3, con los cuales se construyen los **Indicadores de percepción y expectativas de los clientes**, que son expuestos en el Capítulo 4. En el siguiente Capítulo 5 se presentan las **Conclusiones y Recomendaciones** de la investigación.



Capítulo 1: Marco teórico

El Estado y los ciudadanos se relacionan de diversas formas, una de ellas es a través de los Servicios Públicos, definidos como las “actividades, programas, proyectos y obras públicas desarrolladas por las entidades del Estado, de acuerdo a sus competencias y funciones, para atender las necesidades de la población o ciudadanía como consecuencia de la ejecución de sus funciones, atribuciones y competencias²”.

El modelo más generalizado de intervención del gobierno en los servicios públicos de agua potable *“es la prestación directa a través de instituciones o empresas de naturaleza pública, bajo régimen de monopolio natural, para garantizar el bienestar colectivo en términos de acceso universal al servicio, a bajo costo y con calidad necesaria para preservar y mantener la salud pública”* Corrales³ (2003), para alcanzar este propósito el Estado desarrolla políticas públicas; las que corresponden al Sector Saneamiento son dictadas por el MVCS, de obligatorio cumplimiento por las EPS, responsables del brindar el servicio en el ámbito urbano, las inversiones sectoriales son asumidas por los diferentes niveles de gobierno y las EPS y excepcionalmente por el sector privado, al amparo de políticas que buscan el desarrollo del sector.

Para convertir el agua natural en otra apta para el consumo humano se requieren procesos, tecnología, recursos humanos y económicos para garantizar la sostenibilidad de los procesos de producción y distribución de agua potable, recolección, tratamiento de aguas residuales y disposición final de excretas, todas las actividades empresariales son reguladas, supervisadas y fiscalizadas por la SUNASS, que ha desarrollado instrumentos de participación y transparencia con énfasis en el uso de los fondos públicos, y que aun no incluyen indicadores de satisfacción de la población en relación a la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

² WB –IFC-MIM. Ver <http://www.mim.org.pe>

³ CORRALES María E. Gobernabilidad de los servicios de A&S en América Latina. Brasil 2003

1.1. Políticas públicas

“Las políticas son declaraciones generales que guían o encausan el pensamiento de los actores para la toma de decisiones, las declaraciones están expresadas en documentos y las interpretaciones en los comportamientos, una política pública social orienta las acciones del estado y determina como se distribuye la renta nacional” Bejar⁴ (2004), por su naturaleza deben permitir, dentro de ciertos márgenes, la solución a los problemas, las políticas sociales son *“el conjunto de objetivos decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar problemas que en un momento determinado se consideran prioritarios, sea por parte de los ciudadanos o del propio gobierno”* Rojas⁵(2010); son las leyes y más aún los reglamentos, los que le dan precisión, permanencia y continuidad a las políticas y son los recursos económicos los que aseguran su eficacia.

Las políticas responden a la ideología de la clase gobernante y en su desarrollo y aplicación se generan enfrentamientos de diversa índole, ya sea por el origen o el destino de los recursos económicos comprometidos o por la modalidad de ejecución, son las políticas y las acciones de las entidades responsables, las que dan gobernabilidad al país. Von Hagen⁶ (2008), señala que las políticas públicas de previsión y provisión de agua potable y saneamiento adoptada por los diferentes gobiernos del Perú, son *“producto de las interacciones entre el poder político, la representatividad y la gestión de los recursos públicos”*.

La falta de interés de los gobiernos y de la ciudadanía para exigir servicios de reconocida calidad, se explica por la debilidad de políticas públicas, que no han definido con claridad los niveles mínimos de calidad de los servicios; y de parte de la población por el desconocimiento o la indiferencia frente de los deberes y obligaciones que como cliente y ciudadano tiene para contribuir a alcanzar dichos niveles.

⁴BEJAR RIVERA Héctor. *“Políticas sociales y desarrollo. Maestría en Gerencia Social. Material de enseñanza.* Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual 2004

⁵ ROJAS ORTUSTE Frank, *Gobernabilidad y gobernanza. De la teoría a la práctica, aplicación en los servicios de agua potable de saneamiento.* ANEAS México, 2010

⁶VON HAGEN Jurgen. *Gestión Fiscal: Instituciones presupuestales y gasto público.* Banco Mundial, Bogotá 2008

La medición de la calidad de servicio realizada por diversas instituciones de gobierno no incluye la perspectiva de los clientes, la que ha llevado a las EPS a priorizar el cumplimiento de otros indicadores, debilitando su posición frente a la población. Esta situación muestra con claridad las consecuencias de la falta de políticas explícitas de calidad; no se han desarrollado leyes y procedimientos, las empresas no tienen obligación de cumplir lo que no se les exige y la población no tiene mayores expectativas por la calidad de los servicios.

En una reunión de especialistas en saneamiento⁷, el presidente de SUNASS dijo que, *“muchos países comparten la visión de dar acceso a los servicios de agua potable y saneamiento a todos sus ciudadanos como una política pública de primera prioridad”*, el primer ministro del país por su parte afirmó que *“el gobierno peruano ha definido desde el inicio de la presente gestión, que uno de sus ejes principales sería el agua, ... considerando que hay otros desafíos importantes, pero ninguno como contar con este vital elemento”*.

Esta visión también se refleja en el objetivo estratégico del sector saneamiento que se compromete a *“Promover el acceso de la población a servicios de saneamiento sostenibles y de calidad”⁸*, para cumplirlo se propone incrementar la inversión, el uso de tecnología y mejorar la gestión de los operadores, a ese nivel la visión se circunscribe al proceso, no interesa el resultado y la eficacia de las intervenciones, no se hace explícito el objetivo del siguiente nivel.

El gobierno del presidente Ollanta Humala espera alcanzar al año 2016 una *“Cobertura de agua potable, saneamiento y tratamiento de aguas servidas de 92%, 88% y 75%, las cuales requieren un presupuesto estimado de 3,700; 4,300 y 800 millones de soles respectivamente”⁹*, agrega la necesidad de *“desarrollar una cultura del agua y fortalecer las capacidades en los niveles gerenciales y operativos”*, aún no se ha desarrollado una política clara de calidad de los servicios desde la perspectiva de los clientes.

⁷ Seminario Internacional, Rol del Regulador de Agua Potable, Retos y Oportunidades. Lima 2009

⁸ Plan estratégico multianual 2008-2015 del MCVS, R.M. 920-2008 VIVIENDA

⁹ MVCS, Perspectivas y prioridades del sector saneamiento. Lima, febrero 2012

1.2. El Sector Saneamiento

1.2.1. Visión general

Producto del desarrollo del consenso internacional, el acceso al agua potable y servicios de saneamiento ha transitado históricamente por diversas visiones, ha recibido atención y compromiso en las políticas nacionales, observando el cambio constante de ubicación del sector saneamiento en la estructura del Estado. Los buenos servicios de provisión de agua potable y saneamiento son necesarios para garantizar la salud (MINSA), mejorar la calidad de vida, elevar el status habitacional de la población, incrementar el valor de los predios (MVCS) y en los años recientes se considera como indispensable para elevar la competitividad de los países (MEF), consecuentemente es de interés multisectorial.

Aún no se ha incluido en la discusión como condición indispensable para el ejercicio de la ciudadanía, lo que orienta la adopción de políticas que obliguen al Estado a la provisión de servicios públicos de igual calidad para todos los ciudadanos.

La Conferencia Internacional sobre el Agua y Medio Ambiente, celebrada en Dublín el año 1992 establece como principio, que *“el aprovechamiento y la gestión del agua debe inspirarse en un planteamiento basado en la participación de los usuarios, los planificadores y los responsables de las decisiones a todos los niveles; se debe incorporar en las decisiones la participación de todos los actores sociales¹⁰”*.

Los instrumentos de nivel internacional y nacional que orientan las políticas públicas en materia de servicios de saneamiento, son los Objetivos del Milenio¹¹, suscritos en Septiembre del año 2000”, el acuerdo Nacional del Perú¹², y el Plan Nacional de Competitividad¹³, cuya relación se presenta en el -Cuadro N° 1-

¹⁰ DEFENSORIA DEL PUEBLO Citado en el Informe Defensorial N° 94-2004

¹¹ Año Base 1990

¹² PCM. ACUERDO NACIONAL. <http://www.peruhoo.com/jade.php?action=jump&jumpto=4165>

¹³ D.S. N° 057-2006-PCM. Aprueban Plan Nacional de competitividad

Cuadro N° 1: Acuerdos internacionales e nacionales

ODM Meta 10	Reducir a la mitad, para el año 2015 el porcentaje de personas que carezcan de acceso sostenible a agua potable y saneamiento	
Acuerdo Nacional	Política	Compromisos
	13°c) 21° c)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliar el acceso al agua potable y al saneamiento. ✓ Otorgar especial énfasis a la infraestructura de saneamiento.
Plan Nacional de Competitividad: Infraestructura	Objetivo	Estrategias
	Aumentar y mejorar la infraestructura física y la provisión de los servicios relacionados para la integración de los mercados y el desarrollo empresarial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desarrollar un sistema integral de infraestructura que garantice una eficiente inversión de los recursos públicos y privados. ✓ Fomentar la participación del sector privado en la provisión de infraestructura de uso público mediante concesiones y, en aquellos casos que requieran de un co-financiamiento estatal, mediante esquemas de Asociación Pública-Privada (APP). ✓ Fortalecer el marco regulatorio e institucional para facilitar la participación de la inversión privada en la infraestructura del país y asegurar una adecuada protección de los usuarios.

Fuente: Documentos públicos, elaboración propia

En concordancia con ello, la Defensoría del Pueblo (2004) manifiesta que el *“acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado adecuados, constituyen una condición esencial para la dignidad de la personas”*, por ello exhorta a las autoridades de gobierno a definir planes y metas alcanzables en un plazo determinado, con el propósito de *“resolver el problema de calidad y acceso a los servicios”*.

1.2.2. Marco Legal

Las políticas y la legislación en el Perú pueden agruparse en una línea de tiempo histórico que empezaron privilegiando el recurso agua potable, la calidad de atención al cliente desde la perspectiva del regulador y la preocupación por el medio ambiente; en todos los casos con diferentes intensidades de inversión. Por ahora se privilegia las condiciones de oferta de los servicios, aún la demanda no influye en las inversiones del Estado.

El Perú tiene una frondosa legislación de alcance nacional, regional y local para la gestión pública y privada en cada una de las etapas del ciclo natural del agua. La legislación para el ciclo productivo del agua es reciente y ha privilegiado el proceso y no los resultados percibidos por la población.

Una revisión de las leyes dictadas por el Congreso de la República a partir del año 1950, confirma la preocupación de los legisladores por crear impuestos, vender activos para construir represas y financiar obras de saneamiento, exonerar compras, modificar presupuestos, atender emergencias producto de fenómenos naturales e impulsar inversiones en infraestructura hidráulica y sanitaria. Por ley se ha declarado de interés público algunas cuencas para desarrollar proyectos de irrigación, que en muchos casos ocasionaron conflictos sociales por la prioridad del uso del agua.

La actual Constitución Política del Perú establece en su art. 66) que *“los recursos naturales, renovables y no renovables, son patrimonio de la Nación. El Estado es soberano en su aprovechamiento y determina la política nacional del ambiente, además promueve el uso sostenible de sus recursos naturales”*. El numeral 1 del art 1) declara que *“toda persona tiene derecho a la vida, a su integridad moral, psíquica y física y a su bienestar”*, el art 7) dice que *“todos tienen derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la comunidad”*, y en el art 58) que *“el estado actúa principalmente en las áreas de promoción de los servicios básicos”*.

El Estado asume la propiedad del recurso agua, e se impone la obligación de potabilizarla para proteger la salud y tratar las aguas residuales para proteger el medio ambiente; el art. 3ro. de la LGSS declara a los Servicios de Saneamiento *“de necesidad y utilidad pública y de preferente interés nacional, cuya finalidad es proteger la salud de la población y el ambiente”*, la Defensoría del Pueblo expresa que los servicios deben ser adecuados, dejando en libertad para que el término sirva de justificación para no exigir calidad en la prestación de los servicios

1.2.3. Marco institucional

El MVCS ejerce la rectoría sectorial a través del VMCS, comparte con los gobiernos regionales la definición de políticas y planes sectoriales, también el control de las fuentes de agua junto con organismos descentralizados del MA, el control de la calidad del agua potable es encargado a las EPS. La priorización de inversiones y asignación de recursos los comparte con el MEF, y con todos los niveles de gobierno considerados como fuentes de financiamiento, la regulación ambiental la es responsabilidad del MINSA y el MA y la tarifaria con la SUNASS.

En el ámbito urbano las EPS son responsables de la previsión y provisión de los servicios, las condiciones del mismo son acordados con los gobiernos provinciales mediante Contratos de Explotación¹⁴, instrumento que es un manifiesto de buenas intenciones, que carece de mecanismos para su supervisión y control, que por su naturaleza son de responsabilidad de la SUNASS. En ningún caso las EPS reciben algún tipo de subsidio para su operación y mantenimiento.

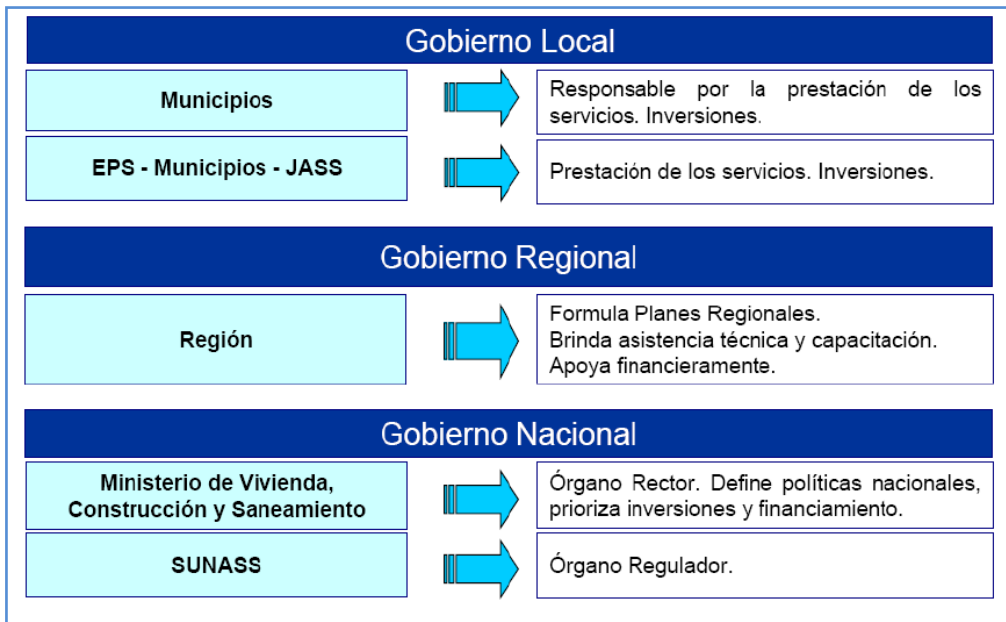
El arreglo institucional del gobierno en el sector saneamiento es sencillo, lo que es complejo son sus relaciones con otros sectores y con los Organismos Públicos descentralizados.

El sector se organiza en tres niveles. Ver –Gráfico N° 1-:

- ✓ Un ente rector (VMCS y DNS): establece los lineamientos de política, planes, programas y normas concernientes a los servicios de saneamiento básico.
- ✓ Un ente regulador (SUNASS) encargado de la regulación y fiscalización de la calidad de los servicios, las tarifas y las inversiones de los entes operadores.
- ✓ Los entes operadores (EPS), cuya propiedad pertenece a los gobiernos locales (municipales provinciales o distritales), con excepción de SEDAPAL

¹⁴ Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento: RM 083 211- VIVIENDA

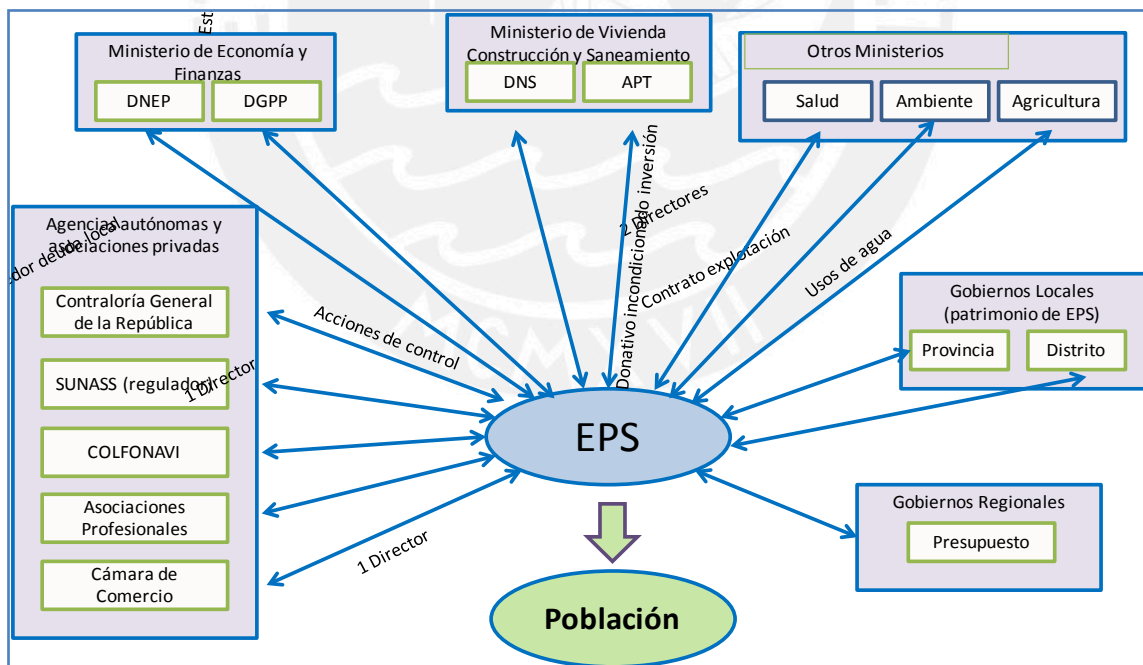
Gráfico N° 1: Organización del Sector Saneamiento



Fuente: citado en IMASEN. Plan de trabajo para evaluar la satisfacción

Las EPS se relacionan con diversas instancias públicas. Ver –Gráfico N° 2-.

Gráfico N° 2: Relaciones de las EPS con las instituciones públicas.



Fuente: BM, WSP, UNSGAB, 2010

1.2.4. Planificación sectorial

El primer trimestre del año 2006 el MVCS aprobó el Plan Nacional de Saneamiento¹⁵ 2006 - 2015, donde caracteriza al sector como complejo y frágil, con acciones poco coordinadas en el diseño, financiamiento y ejecución de inversiones, se fija como objetivo general: *"contribuir a ampliar la cobertura y mejorar la calidad de vida de la población, lograr la sostenibilidad de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas servidas y disposición de excretas"*. Sin el ánimo de ser insistente, el punto de vista de los clientes no está incorporado en la estrategia sectorial, como se observa en el desarrollo de políticas sectoriales:

- 1) Las tarifas deben cubrir los costos de operación y mantenimiento de las inversiones.
- 2) Los subsidios deben dirigirse a los más pobres.
- 3) Los subsidios a la inversión deben ligarse a la eficiencia en la prestación de los servicios, y
- 4) Promover alianzas público privadas para lograr la viabilidad financiera y mejorar la gestión de los prestadores de servicios.

Políticas que serán implementadas de manera compartida entre el MVCS y los GoR, GoP, GoL, Empresas, Juntas, Proyectos Especiales y la SUNASS.

1.2.5. Inversiones

El Perú no ha tenido una política social explícita de previsión de los servicios públicos de agua y saneamiento, las inversiones de los diferentes niveles de gobiernos responden en gran medida a consideraciones de orden político, debido a que *"las relaciones de las organizaciones populares con el estado - al margen de una relación tensa, muchas veces manipulada y reprimida-, se sustentan en respuestas prácticas y autónomas, que explican la informalidad"*¹⁶. La provisión está bajo responsabilidad exclusiva de las EPS.

¹⁵ RM 920-2008 VIVIENDA

¹⁶ COSTAS COMESAÑA Antón, Obra citada

El presupuesto modificado de los años 2001, 2006 y 2011 se ha incrementado de 36, 55 a 114 mil millones de soles, según el MEF¹⁷, entre los años 2006 y 2011 se ha asignado a todos los niveles de gobierno 15,665 millones de soles¹⁸ para ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios de agua y saneamiento, de los cuales solo se ejecutó el 62%. La inversión en saneamiento promedio por año en los dos primeros quinquenios del presente siglo ha pasado en promedio de 140 a 640 millones de dólares por año, es decir 4.5 veces¹⁹, tendencia positiva que se mantendrá durante el gobierno del presidente Ollanta Humala, que da cuenta que en el primer año de su mandato se han invertido más de mil millones de soles sólo desde el MVCS.

Según cifras del BM²⁰, entre los años 1990 y 2005, en el sector saneamiento se han invertido más de 3,200 millones de dólares, más del 80% fue destinado al ámbito urbano, lo que explica las diferencias en la mejora de indicadores en el ámbito urbano y rural.

El presupuesto general de la república modificado del año 2011²¹, fue de 114 mil millones de soles, el 60%, 18% y 22% fueron asignados a los gobiernos: nacional, regional y local, que han mostrado un nivel de ejecución presupuestal de 86.7%, 81.7% y 68%, respectivamente.

Los criterios técnicos para la priorización de inversiones en el sector público los fija la DPPI del MEF y el MVCS²²; en materia de saneamiento, el principal indicador de elegibilidad es la cobertura y adicionalmente la eficiencia económica, sostenibilidad y equidad, cumplimiento de planes sectoriales, superación de la pobreza, contrapartidas e impactos ambientales. Todas se ejecutan bajo las normas y directivas públicas, fiscalizadas por la Contraloría General de la República.

¹⁷ MEF: Análisis Funcional: Inversión pública en agua y saneamiento, Lima julio 2012.

¹⁸ Análisis Funcional de la Inversión Pública en Agua y Saneamiento, Informe del MEF, Lima Perú 2012.

¹⁹ BENAVIDES Ismael. La economía peruana: Balance 2006-2011. Ponencia presentada por el Ministro de Economía y Finanzas el 18 de julio. Evento convocado por el Banco Mundial.

²⁰ MVCS/BID, Definición de un esquema de asignación y distribución de recursos, estable y de largo plazo, para el sector saneamiento del país. Lima marzo 2012.

²¹ MEF. <http://ofi.mef.gob.pe/transparencia/mensual/default.aspx?y=2011&ap=ActProy>

²² RM 693-2008, Criterios de elegibilidad y priorización para la asignación de los recursos en el sector saneamiento

Las inversiones públicas se rigen desde el año 2005 por el SNIP²³, excepcionalmente por la ley de Presupuesto del Sector Público²⁴. La SUNASS en un taller realizado en la ciudad de Lima el año 2009 dijo que *“las regiones más pobres presentan menos proyectos y de menor calidad, este modelo (refiriéndose al SNIP) ha consolidado la inequidad porque retrasa las inversiones en las zonas de menor desarrollo”*.

La inequidad de las inversiones se comprueba al observar la relación entre el valor de la EPS en libros²⁵ y el número de conexiones, las inversiones en saneamiento privilegian las grandes ciudades. Ver -Cuadro No 2-.

Cuadro N°2: Patrimonio por número de conexiones de agua potable

	Patrimonio	# Conexiones	Patr/Conex
SEDAPAL	3,776,940,561	1,344,403	2,809.38
SEDACUSCO	136,036,130	67,533	2,014.37
SEDAPAR	244,696,676	233,078	1,049.85
SEDACAJ	28,210,962	35,463	795.50
ATUSA	3,069,969	30,257	101.46

Fuente: SUNASS, elaboración propia

Esta situación es más grave en el sector rural, de acuerdo al estudio de Fernández (2012), entre los años 1990 y 2005, *“el 44.5% de las inversiones realizadas con recursos nacionales y con financiamiento internacional en el sector saneamiento se han ejecutado en la ciudad de Lima”*²⁶.

El MVCS da cuenta en su página web, que entre los meses de agosto del 2011 y junio del 2012²⁷ se han invertido más de mil millones de soles en los 24 departamentos del país, el 84% de los 306 proyectos reportados se encuentran en los departamentos con mayor incidencia de pobreza. De la revisión de los proyectos se observa la fuerte incidencia de las inversiones en infraestructura sanitaria.

²³ Ley 27293. Ley que crea el sistema nacional de inversión pública. Junio 2000

²⁴ Ley N° 29812. Esta ley rige para el periodo fiscal 2012

²⁵ Las inversiones que realiza el estado no se registran inmediatamente, por tanto el Patrimonio de las EPS no representa el valor total de sus activos.

²⁶ FERNANDEZ Diego. Esquema de asignación y distribución de recursos, estable y de largo plazo para el sector saneamiento en el Perú. Banco Interamericano de Desarrollo Lima, Perú 2012

²⁷ MVCS, http://www.vivienda.gob.pe/destacados/estadistica/67_SANEAMIENTO-NACIONAL.mht

La sumatoria de los ingresos operacionales de todas las EPS del año 2011 fueron del orden de los 1,850 millones de soles, las 2/3 partes aportadas por SEDAPAL, un porcentaje mayor al 30% (Fondo Intangible definido en cada PMO) se destinan a inversiones, las que se incrementan con aportes privados como el financiamiento *"aproximado de 90 millones de dólares aportado por de la Sociedad Minera Cerro Verde²⁸"* para la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable de la ciudad de Arequipa; presupuestos explican la dinámica de las inversiones.

Presupuestos nunca antes orientados a saneamiento traen satisfacción, alegría y preocupación, por el interés del gobierno y el desorden de las inversiones producto de los mínimos niveles de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno y las EPS.

El Estado al privilegiar en sus políticas de inversión la ampliación de cobertura en las ciudades, incrementa la responsabilidad de las EPS en la administración y gestión de activos, si estos no tienen el respaldo de políticas que garanticen su adecuada operación, es inminente su deterioro y junto con ello el decaimiento de la calidad de los servicios.

1.2.6. Grupos de interés

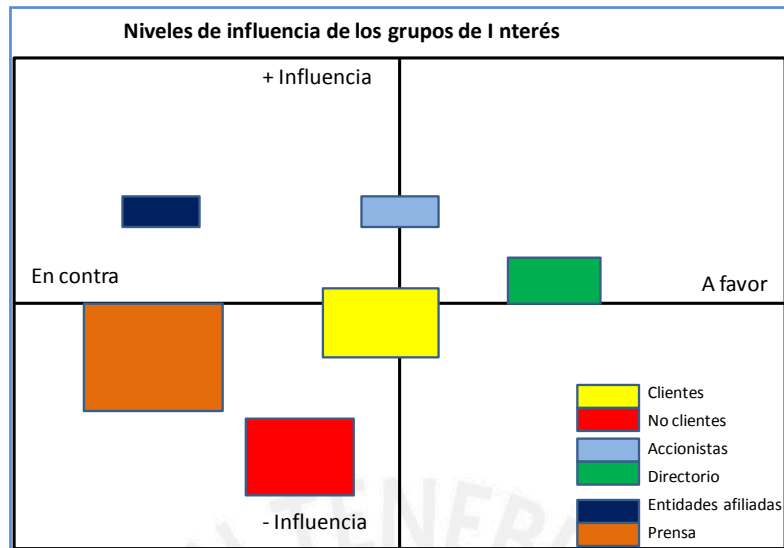
La teoría administrativa define a los grupos de interés o stakeholder como *"cualquier individuo o grupo de individuos que es, puede ser ó será afectado por las decisiones de una institución²⁹"*.

Los grupos de interés tienen características comunes, una agenda que recoge sus preocupaciones, un nivel de influencia en la colectividad y su accionar puede causar algún nivel de impacto en la institución. El estudio realizado por el MVCS (2010) expresa que *"la posición de los grupos de interés, frente a determinados temas (a favor o en contra) y su nivel de influencia (alta o baja), es importante en la definición e implementación de políticas"*. Ver –Gráfico N°3-.

²⁸ DIARIO EL COMERCIO, Lima 24 de julio del 2012. <http://elcomercio.pe/actualidad/1445942/noticia-arequipa-nueva-planta-dotara-agua-potable-500-mil-personas>

²⁹ MVCS Análisis de grupos de interés y desempeño de EPS piloto. OP& CONSULTORES ASOCIADOS. Lima, noviembre 2010

Gráfico N°3: Matriz general de influencia y posición de Stakeholders



Fuente: Elaboración propia

La experiencia personal y diversos estudios como el citado anteriormente muestran la influencia de los grupos de interés y sus principales intereses, con relación a las decisiones que asumen las EPS.

- 1) Grupos de interés con mayor relevancia en la gestión de las EPS: i) Clientes, ii) Usuarios, iii) Accionistas, iv) Directorio, v) Entidades afiliadas y vi) Prensa.
- 2) Temas críticos: i) Falta de información y comunicación de las EPS, ii) Conflictos de naturaleza política, iii) Problemas operativos, iv) Bajas inversiones (que retrasan el incremento de la cobertura), v) Contaminación ambiental, vi) Mal uso de los sistemas sanitarios por los usuarios.

Es de resaltar que los diversos estudios y las presiones de los stakeholders no ponen como primera prioridad la satisfacción de los clientes, esta variable no está incluida en la plataforma activa de relaciones entre el Estado y la sociedad civil.

1.2.7. Responsabilidad social

Para Béjar³⁰ (2004) *“la política moderna es el difícil equilibrio entre la democracia representativa y la tecnocracia gerencial”*, donde *“los propietarios estatales tienen cada vez menos injerencia y control efectivo sobre las empresas”*³¹. Las EPS son la expresión clara de este difícil compromiso, donde el abuso o aprovechamiento político del control de los servicios de agua y saneamiento, no siempre beneficia a los intereses de la población.

Mientras mayor es el tamaño de las ciudades, mayor es el interés de los gobiernos, pero es también mayor la posibilidad de priorizar objetivos empresariales en contra de los intereses de la población, contradicción que se intenta disminuir con la aplicación de Códigos de buen gobierno y procesos participativos, cuya práctica en las EPS aún no está institucionalizada.

La SUNASS regula la relación entre las EPS y la población mediante procesos de tarificación, los cuales se expresan en el PMO, instrumento de gestión sujeto a una serie de consideraciones técnicas, que se discuten a ese nivel entre la EPS y la SUNASS, en estos procesos previos no participa la población. Los resultados o la propuesta de PMO son expuestos en audiencias públicas, en la que asisten organizaciones sociales con mayor preocupación por la ampliación de la cobertura, su mayor interés es exigir que se hagan obras inmediatas y que no se incrementen las tarifas. El instrumento se constituye en una herramienta de negociación política entre intereses locales, en donde intervienen además de la población, las autoridades locales y regionales, que con el propósito de evitar incrementos de tarifas, que la población reclama, anuncian presupuestos destinados a cubrir los déficit de inversión, pero nada o muy poco para mejorar la calidad de respuesta de los operadores, así se ha comprobado en diversos casos, como en las ciudades de Ilo, Tacna y Puno.

³⁰ BEJAR RIVERA Héctor. Políticas sociales y desarrollo. Políticas sociales y desarrollo. Maestría en Gerencia Social. Material de enseñanza. Lima., PUCP Virtual 2004

³¹ BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO: El gobierno corporativo en empresas de agua y saneamiento. CUELLAR BOADA Fidel. NOTA TÉCNICA No 106 .2010

La SUNASS tiene un Consejo de Usuarios³², cuyas acciones son promover la identificación de stakeholders, formar líderes sociales, realizar actividades de capacitación, iniciativas que tienen como propósito disminuir la brecha comunicacional, mayormente en materia tarifaria. En algunos casos y diría en la mayoría de ellos, estos comités refuerzan las relaciones conflictivas entre las EPS y la población, aquí expongo algunas razones:

- 1) La actuación de estos comités no logran legitimidad de la sociedad civil.
- 2) La mayor participación en las audiencias la registra la población que no tiene acceso a los servicios, por tanto la mirada estará enfocada a las inversiones para la ampliación de cobertura.
- 3) Las intervenciones emotivas de los actores sociales en las audiencias, son respondidas con criterios altamente racionales, sustentadas en normas y procedimientos públicos.
- 4) Tanto la EPS como la SUNASS están más preocupados en cumplir con el procedimiento que en llegar a incorporar a los clientes en las decisiones de interés mutuo.

Desde el año 2005 las EPS se han agrupado en ANEPSSA³³, una entidad gremial que en su acto fundacional reconoció que en las EPS del país existe *“debilidad institucional y financiera, recursos humanos poco calificados y con un alto nivel de rotación, tarifas que nos les permiten cubrir los costos de operación y mantenimiento y mucho menos inversión, insuficiente coberturas y mala calidad en la prestación de servicios... promoverá la excelencia en la gestión de los servicios de saneamiento proporcionados por sus asociados, a través de la capacitación, coordinación, cooperación, intercambio de experiencias y conocimiento, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la población”*. Esta agremiación aún no ejerce con amplitud la representación de las EPS ante las instituciones de gobierno, ni con la población, sus publicaciones son institucionales.

³² Integrada por representantes de los consumidores, profesionales, universidades, ONG's, y empresarios, con funciones de representatividad frente a la SUNASS.

³³ ANEPSSA PERU <http://www.anepssaperu.net/>

En el sector saneamiento se emiten y reciben mensajes contradictorios que hacen cada vez más compleja las relaciones entre los propietarios de las EPS, las municipalidades, los operadores y los clientes, las pocas acciones de responsabilidad social que se observan, se resumen a informar las razones por las cuales se restringe el servicio o a educar en el uso del agua potable, con esfuerzos exclusivamente a nivel local.

1.3. La Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento

Inició sus actividades el año 2004, en sus primeros años priorizó normas administrativas y de fiscalización a la calidad de los servicios, luego avanzó en la formulación y aprobación de PMO, posteriormente profundizó la regulación de los sistemas comerciales y las relaciones entre las EPS y los clientes. Su sistema de gestión de indicadores le permite realizar informes anuales de benchmarking nacional.

Supervisa y fiscaliza a las EPS mediante el control de los indicadores de gestión, cuyas metas se aprueban en el PMO. La información disponible, relacionada a indicadores de gestión, es abundante y ha sido objeto de análisis de diversos sectores e instituciones. Existen dos aspectos a tener en cuenta cuando se analizan los promedios de los indicadores nacionales:

- 1) La distorsión de los resultados de SEDAPAL, y
- 2) Los promedios ocultan, como es natural, los extremos.

1.4. Las Empresas Prestadoras de Servicios

Más de 16 millones de peruanos asentados en 314 distritos, reciben los servicios de una de las 50 EPS, esto representa el 88.5 % de la población urbana del Perú, los 1,520 distritos restantes son atendidas por municipalidades, juntas administradoras de servicios de saneamiento u otro tipo de prestador³⁴.

La ley³⁵ clasifica a los operadores de los servicios de agua y saneamiento en función a su ámbito de responsabilidad. Ver -Cuadro N° 3-.

³⁴ SUNASS 2012, informe citada

³⁵ DS No. 031-2008 VIVIENDA

Cuadro N° 3: Operadores de servicios de agua potable y alcantarillado

Población	Ámbito	Prestador	Regulador
Hasta 2,000	Rural	Organizaciones comunales, juntas administradoras	Auto regulación
2,001 a 15,000	Pequeña ciudad	Unidades de gestión operadores especializados	GoL
15,001 a 40,000	Urbano	Pequeñas empresas de saneamiento (PES)	SUNASS
41,001 a 60,000	Urbano	EPS de menor tamaño	SUNASS
Mayor a 60,000	Urbano	EPS de mayor Tamaño	SUNASS

Fuente: SUNASS

En función al rango de conexiones domiciliarias de agua potable. Las EPS se clasifican en cuatro segmentos. Ver-Cuadro N° 4-.

Cuadro N° 4: Clasificación de las EPS según número de conexiones

GRUPO	RANGOS DE CONEXIONES	N° de EPS
SEDAPAL	Mayor a 1 millón	1
EPS Grande	Entre 40 mil a 200 mil	12
EPS Mediana	Entre 15 mil a 40 mil	16
Pequeña	Entre 2 mil a 15 mil	21
Total		50

Fuente: SUNASS

Según la LGSS, las EPS prestan servicios de saneamiento con autonomía funcional y administrativa, señala que todo usuario tiene la obligación de conectarse a la red de agua potable y alcantarillado, con instalación obligatoria de equipos de medición de consumo, y deben hacer uso adecuado de los servicios.

1.4.1. Propiedad

La propiedad y control de las entidades responsables de la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado en el Perú, han recorrido un camino similar, el desarrollo operativo y tecnológico muestra una diferencia notable entre ellas.

Los casos de las empresas de Lima, Arequipa y Cusco, ilustran el proceso de cambio de propiedad de las EPS.

A mediados del siglo pasado se crea en Lima la COSAL, que luego en la década del 70 se convierte en la ESAL, el sector vivienda le encarga importantes inversiones públicas para incrementar la oferta de agua a la ciudad de Lima, 20 años más tarde el gobierno de Fernando Belaunde crea el SENAPA, empresa autónoma de alcance nacional que reemplaza a la Dirección General de Obras Sanitarias del Ministerio de Vivienda, autorizada a establecer unidades operativas en cualquier lugar de la república, ESAL se convierte en SEDAPAL y es afiliada a SENAPA.

La propiedad de la empresa ha pasado del Ministerio de la Presidencia, al Ministerio de Transportes, Comunicaciones, Vivienda y Construcción, al MVCS, actualmente pertenece al FONAFE, empresa de derecho público adscrita al MEF. SEDAPAL ha destinado recursos propios, y ha recibido recursos de económicos del estado y de organismos multilaterales para mejorar la calidad de la gestión, mejorar su capacidad de respuesta operativa y administrativa y construir PTAP y PTAR.

En la ciudad del Cusco la historia de la propiedad, control e inversiones ha sido similar; el terremoto del año 1950 destruye la infraestructura sanitaria, su déficit de agua potable supera el 50% de la capacidad de producción; la Comisión de Reconstrucción y Fomento del Cusco creada para atender la emergencia, declara incobrables los recibos de agua y se encarga de gestionar préstamos para resolver los problemas de oferta de agua potable, la respuesta no fue efectiva y la ciudad del Cusco espero hasta mediados de los años 90 para superar esta situación.

En 1984 SENAPA transfiere la propiedad de la empresa de agua y saneamiento a los gobiernos municipales, y se crea SEDACUSCO como empresa pública de derecho privado, en los años sucesivos 6 administraciones locales se han independizado, formando su propia junta de administración.

En la década del 90, la municipalidad provincial del Cusco gestionó financiamiento externo para ampliar la capacidad de producción de agua potable. Como consecuencia de la mayor oferta de agua, del crecimiento económico y de la reducida capacidad de tratamiento de las aguas residuales se incrementan los niveles de contaminación de los ríos que transcurren por la ciudad. Con préstamos concertados por el GoN y otros aportes, se ha iniciado el año 2012 la construcción de la PTAR, con coberturas cercanas al 100% en el tratamiento de aguas residuales.

En el caso de Arequipa se comprueba lo mismo, a mediados de la década del 60, SEDAPAR consigue financiamiento directo del BID para resolver los desbalances de oferta, que no se superaron hasta entrada la década de los 90. En 1961 se crea la CORSA, con atribuciones para fijar tarifas por el servicio, que se transforma el año 1970 en ESAR y en la década del 90 se convierte en SEDAPAR, cuyos accionistas son 33 GoL y administra los servicios en 17 localidades de la región.

En el año 2006 la sociedad civil y las autoridades políticas del GoR, GoL y GN, suscriben con la Sociedad Minera Cerro Verde un convenio para el financiamiento y construcción de una nueva PTAP que ha iniciado sus operaciones a mediados del año 2012. Está en proceso de negociación la construcción de una PTAR para la ciudad de Arequipa bajo la misma modalidad, que junto con otra que se viene construyendo con el aporte del GN, GoR y GoL, harán que en los siguientes años la ciudad de Arequipa tenga coberturas de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales cercanas al 100%. La mejora en la capacidad de respuesta de la EPS viene siendo atendida con esfuerzos propios y a una velocidad menor a las exigencias de la población.

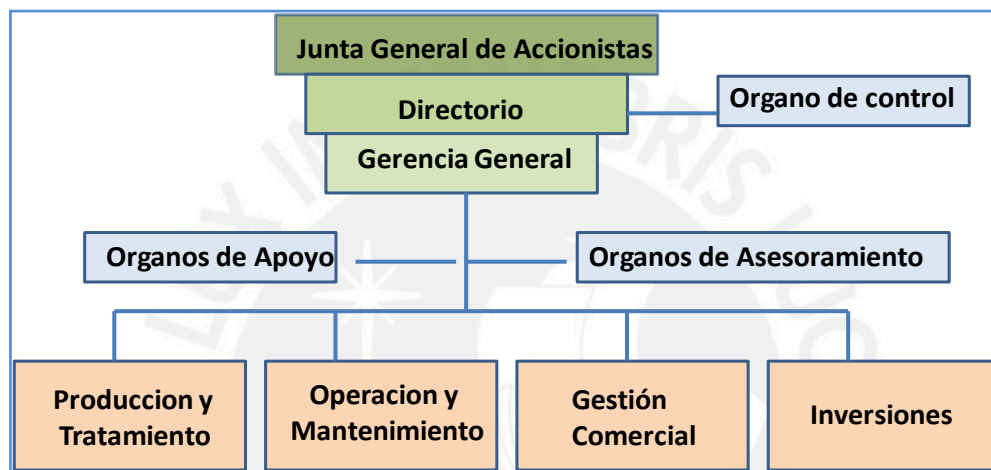
Hasta el año 2007 las municipalidades socias designaban a 6 integrantes del directorio de las EPS, ahora está compuesto por 5 integrantes³⁶: (2) representan a los GoL, (1) al GoR, a los Colegios Profesionales y a la (s) Cámara (s) de Comercio. Persiste la decisión de financiar infraestructura para ampliar la cobertura, muy poco o nada para incrementar la calidad de la prestación.

³⁶ D.S. 010-2007 VIVIENDA. Modifican reglamento de la LGSS

1.4.2. Estructura organizacional

La estructura organizacional de las EPS, con las diferencias propias del tamaño y complejidad de sus operaciones, es similar en todo el país. Las EPS realizan actividades: operacionales, comerciales, de inversión y administrativas. La tecnología utilizada por cada empresa, condiciona su estructura organizacional y la complejidad de sus procesos, el mayor nivel de contacto del cliente se produce en las dos primeras. Ver –Gráfico N° 4-.

Gráfico N° 4: Organigrama típico de una EPS



Fuente: Elaboración propia

1.4.3. Procesos organizacionales

Las actividades operacionales comprenden la captación y transporte de agua cruda hasta la planta de producción de agua potable; conducción, almacenamiento y distribución hasta el consumidor final; recolección de aguas residuales hasta la planta de tratamiento, la evacuación de los efluentes líquidos y la disposición final de excretas.

Estas actividades tienen dos procesos de producción:

- 1) El que recibe el agua cruda y la convierte en potable, y
- 2) El que recibe el agua residual y la devuelve a la naturaleza con características diferentes.

La operación de los sistemas de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales, no han sido construidos para ser gestionados con elevados estándares de automatización, las incidencias, tienen gran repercusión en la población y tienen una relación directa con el posicionamiento de las EPS en relación a la calidad de servicios, la población asume que todas las emergencias son producto de una deficiente operación.

Las actividades comerciales se inician con la venta de una nueva conexión a los no clientes, siguen las de lectura o medición de consumo, facturación, distribución de recibos y cobranza estas actividades como se mencionó son las que generan mayor contacto con el cliente. La tecnología de gestión comercial privilegia la relación entre la EPS y los organismos encargados del control y supervisión del Estado.

Una actividad que las EPS abordan de forma diferente, en tanto puede realizarse por terceros o por la misma empresa, es la relacionada a las inversiones, su magnitud depende de los ingresos propios y de los que se gestionen en los diferentes niveles de gobierno. La modalidad de ejecución de las inversiones está normada³⁷, condiciona las políticas de la EPS y se plasma en la estructura organizacional.

Las actividades administrativas, de planificación, asesoría legal, relaciones públicas y de control, son desarrolladas con las particularidades propias de cada EPS, el margen y la capacidad para implementar sistemas modernos de gestión son los mismos que se observan en toda la administración pública, con altos niveles de centralización y dependencia.

1.4.4. Procesos de contacto con el cliente

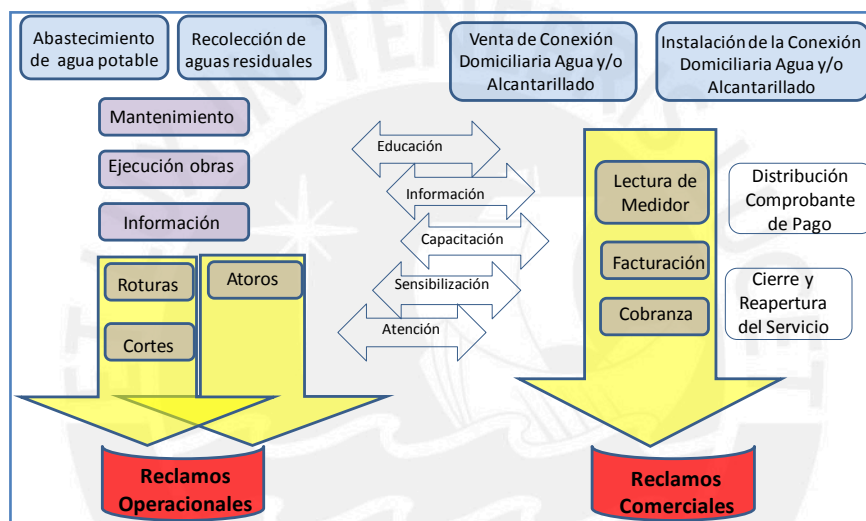
Las EPS desarrollan diversos procesos que inciden en la calidad de servicio, las actividades presenciales tienen mayor importancia en la percepción de la calidad, que es condicionada por las opiniones de líderes y los medios de información.

³⁷ DL 1017, Ley de contrataciones y adquisiciones del estado. DS 138-2012 EF, Reglamento

Los eventos coyunturales también influyen en la calificación que los clientes tienen de las EPS, como demuestran los estudios realizados por el PAS, tanto los clientes como los no clientes tienen una opinión negativa de las EPS, que se fundamenta precisamente en los procesos de contacto.

Los procesos que más impactan en la satisfacción se desarrollan en las áreas comerciales y operacionales, pero tienen su origen en la debilidad de las diversas áreas de la empresa, propias de un arreglo institucional como el que se ha dado cuenta anteriormente. Ver -Gráfico No 5-.

Gráfico N° 5: Procesos cercanos al cliente



Fuente: Elaboración propia

Los procesos en los cuales el cliente participa o es afectado, son fuente potencial de reclamos y malestar. Estos procesos reciben poca atención al momento de asignar recursos.

En el Cuadro N° 32 del Anexo VI se presentan los indicadores de gestión relacionados al producto y el servicio que brindan las EPS objeto de análisis, del cual podemos concluir en relación al producto agua potable: i) Qué la presión es el indicador que presenta mayor variación, entre 10 y 36 metros de columna de agua; ii) Qué la turbiedad y presencia de cloro residual es cumplida en un 100% por las empresas, y iii) Qué la Continuidad de servicio en Arequipa es de 22.2 H/día y Tumbes alcanza 16.3 H/día.

En Cusco los iv) Los reclamos operacionales por cada 1000 conexiones alcanzan los 237.9, que tienen una alta relación con v) El elevado número

de roturas por km de red de agua potable y alcantarillado 1.14 y 5.88 respectivamente, los más altos del grupo. Es de notar que vi) Los reclamos comerciales por consumo elevado son el 67% de los reclamos totales en Arequipa y Tumbes.

1.4.5. Instrumentos de gestión

Las EPS elaboran diversos planes institucionales como: Estratégico, de inversiones, operacional, de compras, entre otros; tienen diversos instrumentos de gestión como: TUPA, manuales, reglamentos, directivas; utilizan software general y especial para actividades comerciales, operacionales y de inversiones; cada una de las EPS ha desarrollado tecnología de atención al cliente y procedimientos de respuesta con altos niveles de independencia.

El nivel de automatización de los procesos es diverso y podría decirse que su desarrollo está en función a la capacidad económica y a la cercanía de los directivos y funcionarios con los centros de decisión política. A pesar que todas las EPS realizan los mismos procedimientos y requieren soporte tecnológico similar, es poco frecuente emprendimientos corporativos para el desarrollo o adquisición de tecnología, por tanto se puede observar soluciones diferentes para problemas similares.

El PMO es preparado para un horizonte de treinta años, que es aprobado, luego de un largo proceso técnico y participativo, cada cinco años, "*contiene las proyecciones económicas financieras a costo eficiente de las operaciones de la EPS³⁸*", y la programación de las inversiones ligada a incrementos tarifarios. Regula débilmente las relaciones de agencia.

La elaboración del PMO está sustentada en los indicadores de gestión actuales y futuros, por tanto son utilizados como meta y control. En esencia el plan combina las necesidades de inversión futura con la capacidad de las EPS de generar flujos económicos, siendo la tarifa el elemento articulador.

El incremento de tarifas está condicionado al cumplimiento de las metas acordadas y es autorizada previo informe de conformidad. Una rápida

³⁸ SUNASS <http://www.sunass.gob.pe/pmo.php>

revisión de los PMO muestra una vez más el énfasis de las inversiones orientadas a la ampliación de la cobertura y la ausencia de la voz de los clientes en la planificación.

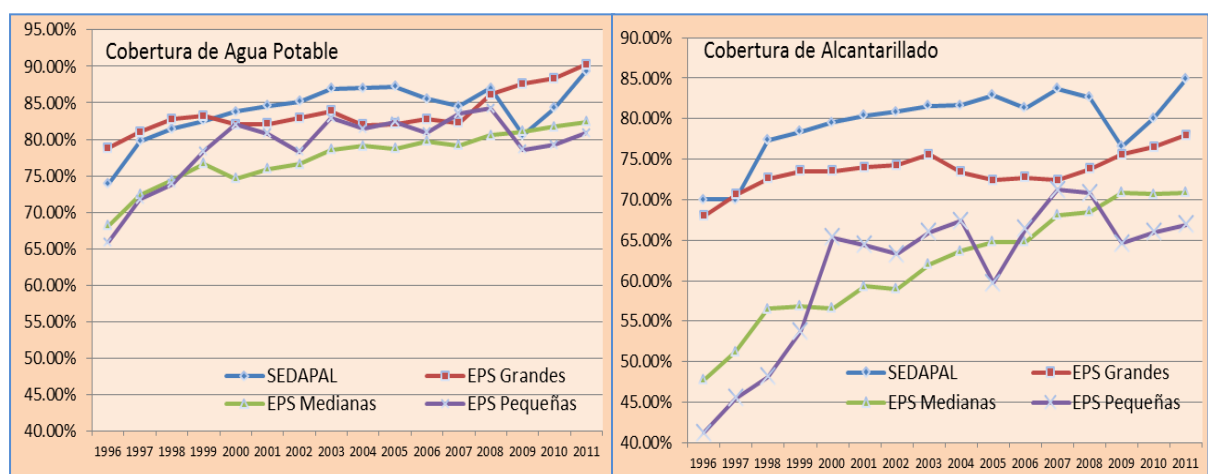
1.4.6. Indicadores nacionales

La SUNASS es la entidad pública que registra, audita y publica los indicadores de gestión de las EPS, la información presentada corresponde al análisis del reporte a diciembre del 2011, se observa que:

- 1) El patrimonio neto de todas las EPS asciende a 5,227 millones de soles, el 70% corresponde a la ciudad de Lima;
- 2) La mitad del patrimonio de las EPS del interior del país está concentrado en las EPS de Arequipa, Chiclayo, Trujillo y Cusco, dentro de cada EPS se reproduce esta situación con sus administraciones zonales.

La cobertura de agua potable para las grandes ciudades es cercana al 90%, para las medianas y pequeñas 80%; en alcantarillado es 80% y 70% para los dos grupos. Desde el año 1995 el promedio nacional de las coberturas de agua y alcantarillado presentan una tendencia creciente, la primera se ha incrementado en 14 puntos y la segunda 21 puntos porcentuales, ambas por encima de la tasa de crecimiento poblacional en el mismo periodo; el crecimiento del alcantarillado en las ciudades medianas y pequeñas ha sido mayor porcentualmente que en las otras categorías, pero aún no alcanza a los promedios nacionales. Ver-Gráfico N° 6-

Gráfico N° 6: Cobertura de Agua Potable y Alcantarillado



Las 50 EPS producen anualmente 1,300 millones de m³ de agua potable (el 50% en la ciudad de Lima) para un mercado de 3'186,809 conexiones, de las cuales el 61.5% tiene medidor de consumo. En la ciudad de Lima no se factura el 39% del agua producida³⁹ y en el resto de ciudades del país el promedio es 46%, en varias EPS las pérdidas superan el 60% y en otras son menores a 30%. Los indicadores evidencian un sistema operativo en promedio ineficiente, la calidad del servicio por razones operacional está garantizada, las EPS no están en condiciones de ofrecer servicios con altos estándares de calidad.

La calidad del producto agua potable está garantizada, así se desprende al observar los resultados de los muestreos permanentes realizados por las EPS y supervisados por SUNASS. La turbiedad y cloro residual alcanzan un nivel de cumplimiento del 100% para SEDAPAL y las empresas grandes; y entre el 97 y 99% para las otras categorías. El agua que se entrega a la población cumple con los requisitos de potabilidad; pero como veremos más adelante la percepción de la población referida a la calidad del agua potable basada en los sentidos, no muestra los mismos resultados.

Además de la calidad del agua potable hay otros factores que impactan positivamente en la calidad del producto, estos son la continuidad y presión. Los indicadores que impactan en forma negativa, porque condicionan la conducta, son la micro medición y consumo por habitante día.

Los indicadores de calidad son evaluados emotivamente por la población y no muestran cambios significativos en los últimos cinco años; los indicadores que responden a la racionalidad de la gestión empresarial, son producto de significativas inversiones asumidas por las EPS en contextos de carencia de recursos económicos y obligada profesionalización y conocimiento de sus operaciones, ver –Gráfico N° 7-.

El análisis de los indicadores de gestión de las EPS se basan en la información publicada por SUNASS y han sido elaborados por el autor.

³⁹ Esto representa más del 40% del agua producida por todas las EPS del interior del país

Para los siguientes gráficos se utiliza la leyenda siguiente.






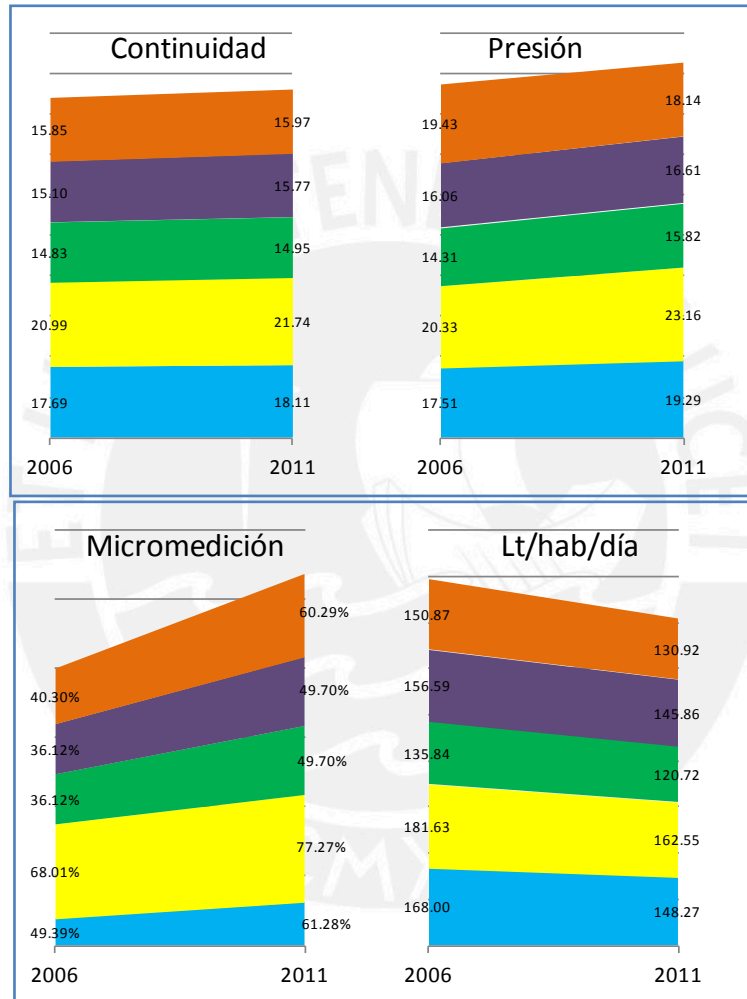
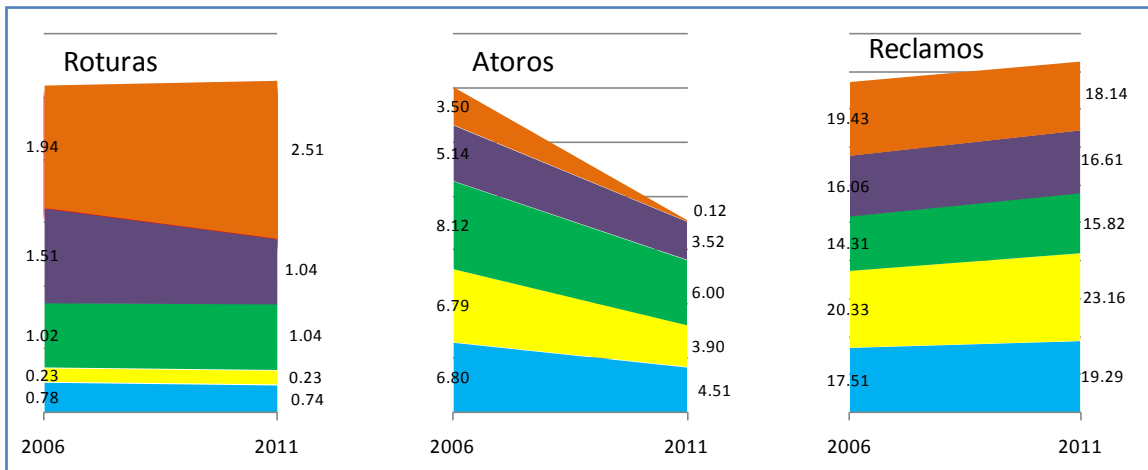
LEYENDA	
EPS Pequeñas	
EPS Medianas	
EPS Grandes	
SEDAPAL	
Total	

Gráfico N° 7: Indicadores que generan satisfacción por el producto



El número de roturas al año por cada mil km. de tuberías, en promedio no ha mejorado en los últimos cinco años; en cambio los atoros producidos en las tuberías de desagüe han disminuido significativamente. Los reclamos recibidos por cada 1000 conexiones en todas las categorías de EPS se han incrementado, probablemente estamos frente a clientes más exigentes y con mayor acceso a medios de comunicación, o ante la evidencia real del deterioro de la calidad de servicio, que es lo más probable. Ver –Gráfico N° 8-

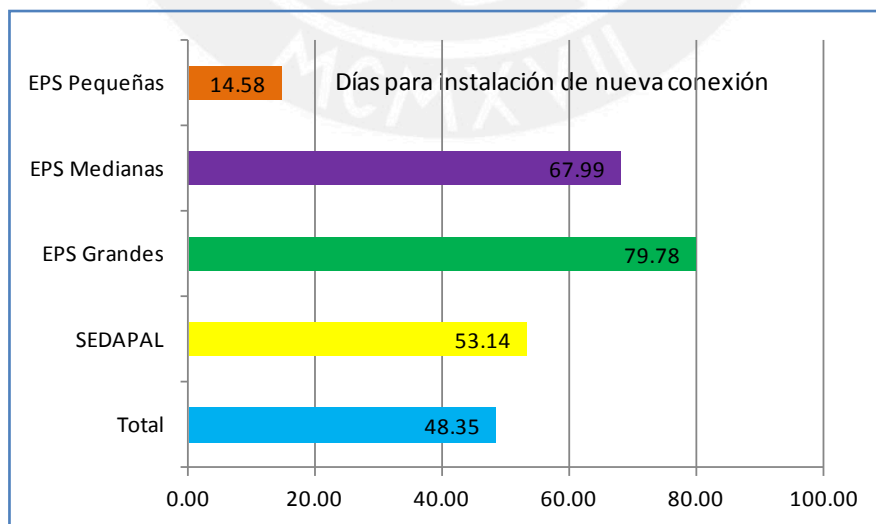
Gráfico N° 8: Indicadores que generan satisfacción por los servicios



El tiempo promedio que toma acceder al servicio es un indicador de la satisfacción que influye cuando la condición de no cliente cambia a cliente de la EPS.

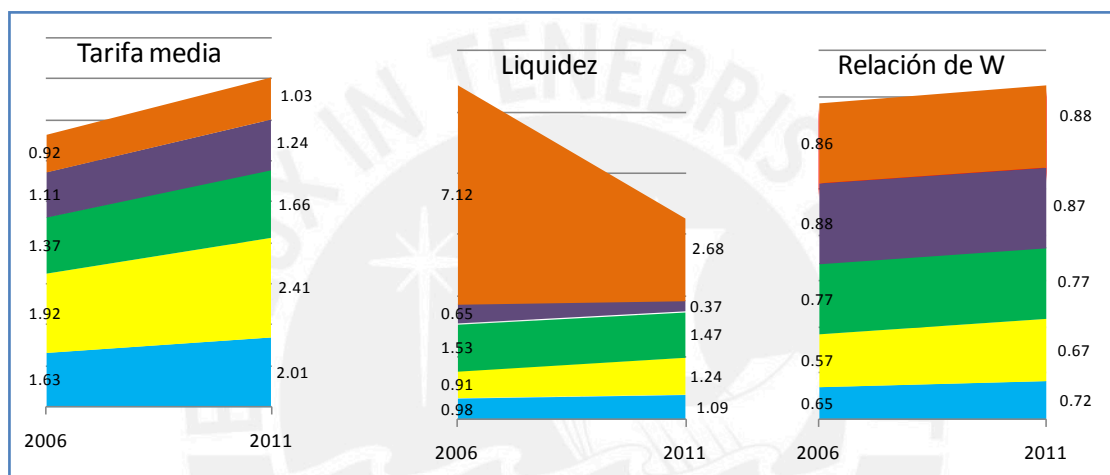
La información que ofrece SUNASS, muestra que las empresas grandes para instalar el servicio en el domicilio, demoran en promedio cinco veces más que las pequeñas, con extremos entre 270 días y 4 días, Ver-Gráfico N° 9-, el nuevo cliente tiene acumulada una insatisfacción que se traduce en una evaluación negativa posterior a la empresa.

Gráfico N° 9: Días para instalar una nueva conexión.



La relación entre el volumen facturado y los ingresos totales se conoce como tarifa media, relaciona las actividades productivas y de operación con la comercial, mientras que otras razones como la liquidez (activos/pasivos) y el índice de trabajo (ingresos operacionales / costos de operación, administración y ventas) nos permiten conocer la sostenibilidad económica operacional de la EPS, se espera que estos indicadores de eficiencia mejoren en el tiempo, como consecuencia de la mejora de procesos y economías de escala. Ver –Gráfico N° 10-

Gráfico N° 10: Ratios económico financieros



En los últimos cinco años, la tarifa media se ha incrementado en todas las EPS, más en las empresas de mayor tamaño que muestran mayores niveles de liquidez en términos porcentuales y absolutos, en algunos casos el indicador de liquidez alcanza dos dígitos, evidencia de la lentitud para ejecutar inversiones. La relación de trabajo no variado significativamente en ninguna de las EPS, con excepción de SEDAPAL.

1.5. Satisfacción de los clientes

Los estudios de satisfacción de los servicios públicos no han sido frecuentes ni abundantes en el Perú, mucho menos aquellos relacionados a los servicios de agua potable y saneamiento⁴⁰, que tampoco han merecido la preocupación de las EPS, afirmación que se confirma al revisar los resultados del concurso denominado Buenas Prácticas⁴¹.

⁴⁰ Investigación realizada por el autor, como antecedentes para la asistencia técnica del PAS-BM

⁴¹ <http://www.sunass.gob.pe/buenaspracticass>

Las EPS priorizan el cumplimiento de la normatividad relacionada a la planificación de inversiones y los compromisos asumidos en el PMO. El mayor esfuerzo de las EPS está orientado a asegurar la calidad del producto y garantizar su operación, su incumplimiento desencadena procesos sancionatorios.

La primera aproximación para medir la satisfacción del cliente de las EPS se encuentra en el reporte de SUNASS⁴² (2012), donde se señala que *“la satisfacción del cliente es uno de los resultados más significativos de la prestación de servicios de buena calidad, considerando que la percepción de la calidad de los clientes está en función del servicio que esperan recibir, es decir sus expectativas”*, el mismo documento desarrolla la encuesta de satisfacción al cliente, auto aplicada por las EPS, en dos partes, *“i) respecto al servicio recibido y ii) respecto a la empresa”*, el instrumento de investigación consta de 10 preguntas; 7 de ellas relacionadas al servicio (calidad del agua, continuidad, presión, etc.) y 3 respecto a la empresa (reclamos y calidad de atención), valoradas en una escala del 1 al 5.

De acuerdo a los resultados promedio publicados por la SUNASS, para los años 2011 y 2012, la satisfacción del cliente de SEDAPAL se ha deteriorado; en las EPS de categorías mediana y pequeña se mantiene en el mismo nivel, mientras que en las grandes empresas se ha incrementado. En términos porcentuales podríamos decir que cerca de la mitad de la población nacional está insatisfecha con el servicio que recibe. Ver -Cuadro N° 5-

Cuadro N° 5: Índice de satisfacción por tamaño empresas

	# Conx AP Promedio	2011	2012
SEDAPAL	1,329,639	3.00	2.88
Grandes	95,815	2.87	3.24
Medianas	26,770	3.13	3.14
Pequeñas	7,893	3.28	3.28

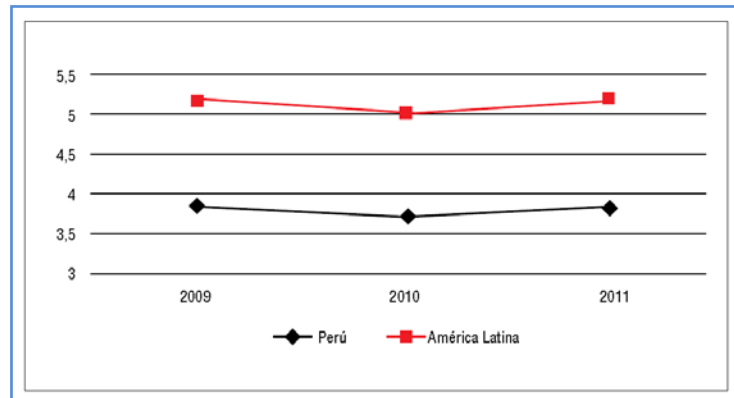
Fuente: SUNASS, , Elaboración propia

Actualmente el índice de satisfacción no forma parte del set de indicadores supervisados por SUNASS, por ello las EPS no han desarrollado acciones específicas para mejorar los resultados de gestión desde esta perspectiva.

⁴² SUNASS: Las EPS y su desarrollo 2012. Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Lima agosto 2012

La evaluación de la satisfacción en América Latina también es reciente, el PNUD⁴³ (2012) realiza investigaciones para conocer la satisfacción de los ciudadanos por los servicios públicos, el índice de satisfacción promedio supera el 80%, mientras que en el Perú no supera el 65%. Ver -Gráfico N° 11.

Gráfico N° 11: Índice de satisfacción por los servicios públicos en América Latina



Fuente: PNUD, La oportunidad de un nuevo ciclo de desarrollo

El estudio del PNUD explica que *"los estados se resisten a admitir como sujetos de pleno derecho a diversos actores sociales y sus demandas, en ese sentido tienden a excluir a intereses e identidades gravemente afectados por las decisiones unilaterales"*. Los gobiernos deciden las condiciones y calidad de la prestación de servicios, las expectativas de la población son ignoradas.

Las empresas buscan la satisfacción de los clientes por que *"producen un impacto importante en las utilidades"*⁴⁴. La satisfacción tiene relación directa con la calidad del producto o servicio, evaluada con criterios pre establecidos técnicamente, como los utilizados por la International Organization for Standardization (ISO), para la certificación de la calidad, que adecuadamente comunicados puede condicionar la expectativa y la percepción de los clientes.

Para evaluar la calidad, los clientes procesan la información recibida o percibida, de acuerdo a Solomón, *"influenciados por las expectativas previas"*, en un ambiente donde *"la sociedad enseña a los individuos un*

⁴³ ARIAS Rebeca y otros, *Perú: La oportunidad de un nuevo ciclo de desarrollo: Escenarios prospectivos 2012-2016*. PNUD. Lima Junio 2012

⁴⁴ SOLOMON Michael, *Comportamiento del Consumidor*, Prentice Hall, Hispanoamericana – 3ra Edición México 1997

conjunto de valores, percepciones y preferencias que influyen en sus deseos y conductas”, información y contexto necesarios para construir experiencias directas o indirectas que se consolidan o varían en el tiempo.

La satisfacción puede considerarse como un stock que cambia en el tiempo, influenciada por eventos positivos o negativos, al respecto Arellano⁴⁵(2000) afirma que los *“consumidores desarrollan un proceso continuo de evaluación de todas sus compras y las integran a sus actividades diarias de consumo”*; por ello, agrega, *“no solo se debe satisfacer a los clientes, sino también a los consumidores, el que paga por el producto y el que lo consume, respectivamente”*. Bajo esta propuesta las EPS deberían enfocar sus actividades no solo a los clientes actuales, sino también a los potenciales, que es donde se forma la primera imagen de las EPS.

Solomón afirma que *“la satisfacción es una función del acercamiento entre las expectativas que el cliente tiene del producto y el desempeño percibido”*, el *“valor de un producto real depende de que tan cerca este al producto ideal... mientras mayor es la brecha, mayor es la insatisfacción”*, con estos criterios la satisfacción la determinan la percepción y las expectativas⁴⁶. La primera aproximación a la satisfacción se mide mediante la razón entre percepciones y expectativas, la segunda sustrayendo el máximo valor esperado del valor percibido, como veremos más adelante.

Los conceptos de cada una de las categorías utilizadas en el desarrollo de la Tesis, han sido explicadas en una serie de investigaciones previas, para el objeto del estudio están se definen como sigue:

- 1) La Percepción es la interpretación de los hechos basados en el conocimiento, la experiencia y el contexto; por tanto, un mismo hecho puede ser explicado desde diferentes percepciones.
- 2) La Expectativa es la posibilidad razonable que algo suceda, se podría decir que es un ideal que se construye a partir de las posibilidades de realización; por tanto, sobre un mismo producto o servicio puede desarrollarse diferentes expectativas.

⁴⁵ ARELLANO C Rolando. Marketing enfoque América Latina, Mac Graw Grill, México 2000

⁴⁶ Ver: <http://smartinez.me/2012/01/calidad-de-servicio-2/>

- 3) La Satisfacción es el cumplimiento del deseo, es la relación entre lo que se desea y lo que se percibe.

Cada persona elabora y adopta sus propios conceptos para evaluar el producto, los servicios y el precio; estas percepciones pueden ser contrastadas con los indicadores reales que las EPS reportan a SUNASS.

Las expectativas responden a la capacidad de imaginar que algo esperado suceda y es influenciada por factores cuya medición es compleja, en tanto intervienen el conocimiento, la experiencia, el contexto y la evaluación de la capacidad de la empresa para cumplir con ellas.

La satisfacción ha dejado de ser sólo una preocupación comercial, una muestra de ello, se puede encontrar en el Art 82) de la Constitución de la República de Venezuela, *“Toda persona tiene derecho a una vivienda adecuada, segura, cómoda, higiénica, con servicios básicos esenciales que incluyan un hábitat que humanice las relaciones familiares, vecinales y comunitarias. La satisfacción progresiva de este derecho es obligación compartida entre los ciudadanos y ciudadanas y el Estado en todos sus ámbitos.”*. El estudio de Ramírez⁴⁷ (2011) “explica la causa de la insatisfacción ciudadana”, en sus conclusiones resalta que “las empresas tienen la obligación de complacer a sus clientes y satisfacer sus necesidades cumpliendo con sus expectativas”.

1.5.1. Modelos de evaluación de la satisfacción

Los modelos LIBQUAL y el SERVQUAL se utilizan para calcular la satisfacción de los clientes, ambos utilizan la percepción y las expectativas de los clientes para construir el indicador.

El modelo LIBQUAL, mide la distancia entre el valor observado y deseado, al respecto Castillo⁴⁸ afirma que “existe poca evidencia de que los consumidores evalúen la calidad del servicio en función de la brecha existente entre percepciones y expectativas.

⁴⁷ RAMIREZ Carlos y otros. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio Sucre, Estado de Sucre. Venezuela 2011

⁴⁸ CASTILLO MORALES, Eduardo, Escala multidimensional SERVQUAL. Universidad del Bío Bío. Chile 2005

El modelo SERVQUAL propuesto el año 1985 por Parasuramann, Zeithanil y Berry⁴⁹, relaciona la percepción con la expectativa del cliente, respecto al desempeño de una variable, contenida en alguno de las 10 dimensiones a evaluar, su valor es relativo con respecto al máximo valor esperado, esta característica lo hace más sólido para monitorear su cambio en el tiempo.

El modelo utiliza las siguientes dimensiones:

- 1) Elementos tangibles, Imagen de las instalaciones, equipos, personal, folletos, medios de comunicación
- 2) Fiabilidad, ejecutar el servicios eficazmente
- 3) Capacidad de respuesta, capacidad de reaccionar frente a la demanda
- 4) Profesionalidad, Habilidad y conocimiento
- 5) Cortesía, respeto y amabilidad
- 6) Credibilidad, veracidad en el servicio que se presta
- 7) Seguridad, falta de riesgos
- 8) Accesibilidad
- 9) Comunicación, publicidad y marketing
- 10) Comprensión, conocer a los clientes.

Para aplicar el concepto al trabajo de investigación, las dimensiones se agrupan en cinco categorías desarrolladas en las variables utilizadas en el cuestionario - Ver Cuadro N° 6-:

⁴⁹ Citado en SANCHEZ Jesús y otros. Evaluación de la calidad en el servicio de una dependencia municipal mediante SERVQUAL. Revista El Buzón de Paccioli, Número Especial 74. México. Octubre 2011.

Cuadro N° 6: Relación entre Categorías / Dimensiones y Variables para determinar la percepción y satisfacción

Dimensión	Categorías	Concepto	Variables
Fiabilidad	Fiabilidad	Realizar el servicio prometido de manera precisa, rápida y bien hecho	Facturación y pago
Credibilidad Seguridad	Seguridad	Conocimiento, credibilidad, profesionalidad y seguridad que construyen la confianza del cliente.	Personal
Capacidad de Respuesta	Capacidad de respuesta	Capacidad de la empresa para responder con rapidez, y dar ayuda inmediata al cliente.	Procesos
Cortesía Accesibilidad Comprensión Habilidad	Empatía	Fácil acceso, buena comunicación y entendimiento con el cliente. Servicio personalizado que hace que el cliente se sienta único.	Atención al cliente
Tangibles I Comunicación	Tangibles	Aspectos físicos: instalaciones, personal, documentación y el material de comunicación utilizado por la empresa	Comunicación Imagen

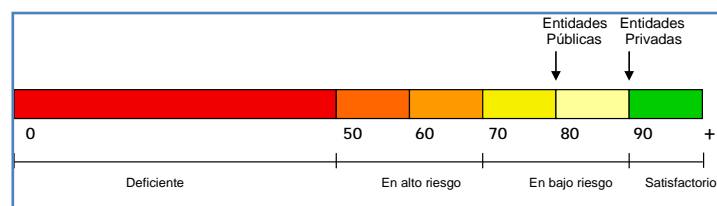
Fuente: Elaboración propia

1.5.2. Escala de calificación

El indicador de satisfacción, es el cociente entre la percepción y la expectativa, para alcanzar su máximo nivel se debe igualar las percepciones con las expectativas del cliente (100% de satisfacción), o superarlas hasta el deleite.

El índice de satisfacción indica en que porcentaje se está cumpliendo con las demandas de los clientes, se utiliza una escala de 0 a 100⁵⁰, con intervalos que se denominan según estable el estudio de IMASEN, como: -Gráfico N° 12-.

Gráfico N° 12: Escala de calificación del Índice de satisfacción



⁵⁰ IMASEN: Anexos metodológicos. Proyecto de Gestión de la Demanda. PAS/BM. Lima 2012

1.5.3. Alcance del indicador de percepción y satisfacción

Los resultados del presente estudio sugieren utilizar el indicador de percepción para comparar los resultados entre EPS y el indicador de satisfacción para desarrollar acciones orientadas a mejorar el desempeño empresarial. Como resultado, en el primer caso se aplican políticas públicas de alcance nacional y para mejorar el indicador de satisfacción, políticas empresariales de alcance local.

El siguiente ejemplo hipotético de dos empresas evaluadas según la escala propuesta en el modelo SERVQUAL, ayuda a explicar la afirmación. Ver – Cuadro N° 7-

Cuadro N° 7: Simulación de la evaluación de dos empresas con el modelo SERVQUAL

	Precepción	Expectativas	Satisfacción
Empresa A	1	6	100%
Empresa B	1	6	100%

El cliente califica (percepción) a la “Empresa A” muy mal y espera (expectativa) muy poco de ella, en la “Empresa B”, la califica o percibe muy bien, y su nivel de expectativas es máximo., En ambos casos los clientes están 100% satisfechos (Satisfacción= Percepción/Satisfacción). Al comparar solo la percepción se puede deducir que la situación de la “Empresa B” es mejor valorada que la “Empresa A”, si el objetivo es mejorar la opinión de todas las EPS, se requiere una política nacional; las expectativas responden a dinámicas propias de construcción en cada ciudad y requieren por tanto políticas locales.

Corresponde a las entidades de gobierno definir el nivel mínimo de percepción con la que deben ser calificadas las EPS (políticas públicas), y a las empresas definir el nivel mínimo de satisfacción que deben buscar en sus clientes (políticas empresariales); en ambos casos se requieren recursos para alcanzar los objetivos propuestos.

1.5.4. Estimación del indicador de percepción y satisfacción

En el ítem anterior se demuestra la utilidad de construir indicadores independientes de percepción y satisfacción; para evaluar ambos indicadores se utiliza el modelo, desarrollado por la Comisión de Integración Energética Regional⁵¹, que utiliza la metodología de la Asociación Brasileña de Distribuidores de Energía Eléctrica (ABRADEE) que Usina Tandil⁵² aplica a los hogares, comercios y empresas eléctricas. El modelo se aplica en 23 empresas eléctricas de Latino América y 27 brasileras. y evalúa: i) El grado de satisfacción de sus clientes con el servicio, ii) la calidad del suministro, iii) la atención al cliente, iv) la imagen y v) facturación; con el objeto de ofrecer a las empresas participantes *“instrumentos e incentivos dirigidos a perfeccionar su desempeño”*.

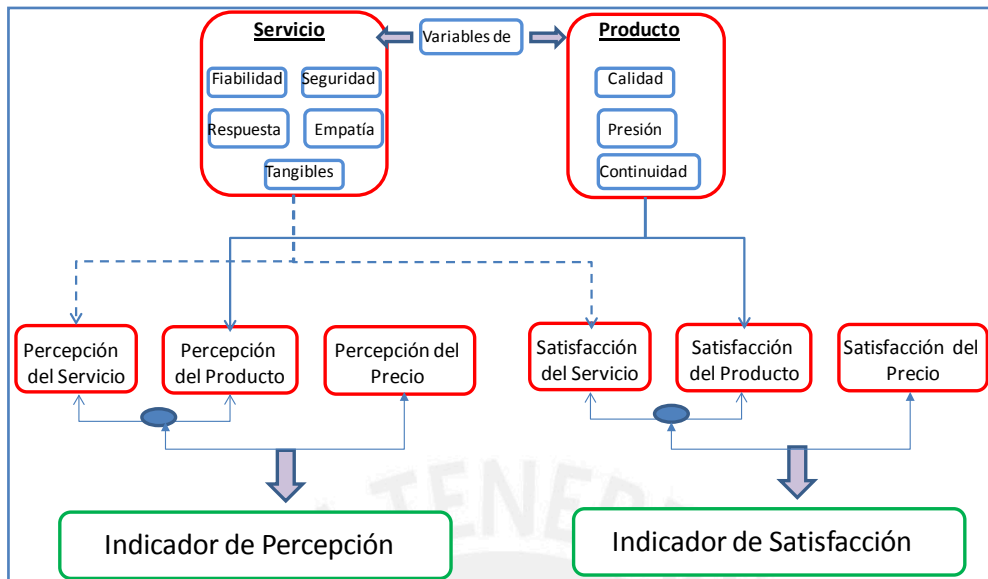
El método de la CIER promedia los indicadores de satisfacción del producto energía eléctrica con los servicios ofrecidos por la empresa, este resultado lo promedia con la satisfacción del precio

El procedimiento seguido para estimar el indicador de satisfacción en el sector eléctrico se utiliza tanto para calcular el indicador de percepción como el de satisfacción, el producto energía eléctrica (evaluado por la CIER) es sustituido en los cálculos de la Tesis, por el producto agua potable, y las variables del servicio son las que corresponden a las EPS y no a las empresas eléctricas. -Ver Gráfico N° 13-

⁵¹ CIER, página web: <http://www.cier.org.uy/>

⁵² Ver www.usinatandil.com.a

Gráfico N° 13: Modelo de estimación de los indicadores de percepción y satisfacción



Fuente: Elaboración propia

1.5.5. Los clientes y los servicios públicos

Briggs⁵³ afirma que uno de los tres elementos *constitutivos del bienestar* es “la provisión de servicios sociales como derecho a los ciudadanos”, Amartya Sen⁵⁴, economista que recibió el Premio Nobel en 1998, menciona que el acceso a los servicios educativos y sanitarios de calidad es parte del derecho al progreso social, ambos autores reconocen que los servicios de saneamiento son un derecho necesario para garantizar el progreso, que como ya se ha mencionado lo proporcionan empresas en un mercado monopólico. Costas⁵⁵ (2007) afirma que la “*sostenibilidad del modelo de mercado no depende tanto del grado de competencia que los gobiernos, sino más bien del grado de satisfacción de los ciudadanos...viene de la existencia de un emergente cuestionamiento ciudadano sobre el funcionamiento y resultados de este modelo*”.

Costas afirma con razón que “*el cliente quiere ser tratado como ciudadano, donde la voz y la satisfacción pasan a ser elementos clave de la eficiencia de estos servicios y del funcionamiento de la democracia*”.

⁵³ URIBE MALLARINO Consuelo, Enfoques del Desarrollo Material de enseñanza. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual 2004 (citado)

⁵⁴ <http://hdr.undp.org/es/developlohumano/origenes/>

⁵⁵ COSTAS COMESAÑA Antón: Del consumidor a ciudadano, el papel de la satisfacción del ciudadano en la sostenibilidad de los mercados de servicios públicos. España Marzo 2007.

De acuerdo con Hirschman⁵⁶ (1997), los clientes tienen dos opciones para hacer sentir su insatisfacción: i) *La Salida, mediante la cual, el cliente insatisfecho cambia de proveedor (situación improbable en mercados monopólicos) y/o la ii) La Voz, protesta o reclamo de un cliente insatisfecho.*

Las instituciones públicas deben aceptar la necesidad de prestar atención al papel que la voz y la participación ciudadana tienen en la provisión de los servicios públicos; la satisfacción de los ciudadanos importa y para conocer el grado de satisfacción hay que evaluar.

La población insatisfecha mantiene un acuerdo social o pacto tradicional al que se le denomina *“equilibrio de bajo nivel o baja intensidad, asociado a la provisión de servicios de saneamiento de baja calidad que pone en riesgo la salud pública, en donde se asume que con el pago de tarifas bajas o limitadas se estaría protegiendo el interés de los ciudadanos”⁵⁷*, cuando este equilibrio se rompe, las empresas se tornan ingobernables, existiendo el riesgo que esta situación se extienda a todo el gobierno.

Cuando la voz es insuficiente, la población recurre a la violencia, y cuando es extrema amenaza la gobernabilidad, que Rojas⁵⁸ (2010) define como *“el resultado de la desproporción entre las demandas sociales y la capacidad de respuesta del sistema político para responder a las mismas”*.

Para Uribe⁵⁹ (2004) *“las crisis de gobernabilidad se pueden resolver de manera extrema mediante la disminución de las demandas (autoridad) o el reforzamiento de la capacidad de respuesta del estado (buen gobierno)”*.

Los niveles de insatisfacción tienen una relación directa con el tamaño de las ciudades, en las grandes se da por hecho que el servicio existe y tiene una calidad reconocida, en las emergentes o ciudades más pequeñas constituye una demanda pendiente.

⁵⁶ HIRSCHMAN Albert, Salida, voz y lealtad, Respuestas al deterioro de empresas, organizaciones y estados. Fondo de Cultura Económica. México 1977

⁵⁷ PAS, MVCS ACDI, Un nuevo acuerdo social: El cambio de modelo de gestión para mejorar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento en las pequeñas localidades Lima, 2007

⁵⁸ ROJAS ORTUSTE FRANK, obra citada

⁵⁹ URIBE MALLARINO Consuelo. Enfoques del Desarrollo. Material de enseñanza. Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual. Lima 2004.

En las ciudades maduras, *"trabajar y no ser notado es una buena descripción del éxito de la infraestructura del agua...en las ciudades en transición, en las emergentes existen grandes problemas de abastecimiento, especialmente en cobertura⁶⁰".*

Los estados al definir los niveles mínimos de satisfacción de los servicios públicos o los ciudadanos al exigirla, están contribuyendo al bienestar de la población y a la gobernabilidad del país.

1.6.El proyecto Gestión de la Demanda en las EPS

El Programa de Agua y Saneamiento del Banco Mundial, es una alianza internacional con más de 30 años de experiencia en el sector agua y saneamiento, brinda asistencia técnica a los gobiernos para elevar el acceso de los servicios de agua, saneamiento y prácticas de higiene a las poblaciones más pobres. El WSP tiene presencia en 24 países y cuatro regiones del mundo: América Latina, África, Asia del Sur y Asia Oriental. En América Latina, trabaja a través de una oficina regional en Lima - Perú y tres oficinas de país localizadas en La Paz, Bolivia; Tegucigalpa, Honduras y Managua, Nicaragua. WSP promueve el intercambio de conocimiento y lleva a cabo proyectos piloto innovadores a nivel local para su posterior escalamiento y difusión del aprendizaje a escala global, contribuyendo a mejorar el marco regulatorio y político del sector Saneamiento, así como fortalecer las capacidades de los gobiernos sub nacionales y de las EPS.

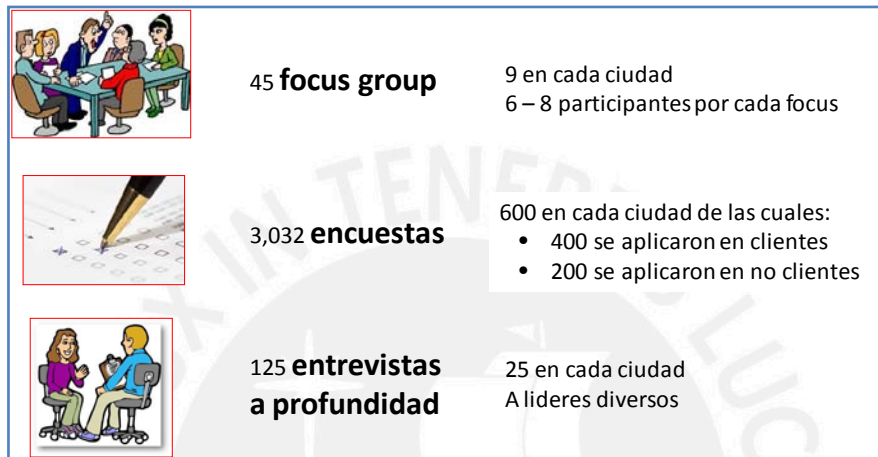
El P-GD, desarrollado por el PAS se orienta al fortalecimiento de la capacidad de gestión empresarial de las EPS enfocada en el cliente, para lo cual se evaluará: i) la percepción y expectativas de los clientes, no clientes y stakeholders de 5 EPS; ii) los modelos de liderazgo, clima laboral y iii) los procesos organizacionales cercanos al cliente.

⁶⁰SIEMENS. Desafío de las megas ciudades: Una perspectiva de líderes y Expertos. Bogotá 2007

La tesis se sustenta en el análisis de una parte de la información relacionada a los estudios realizada a los clientes de 5 EPS.

Durante la primera etapa del P-GD se han realizado Entrevistas, Encuestas y Focus Group en las cinco ciudades seleccionadas, según el detalle que se muestra en el -Gráfico N° 14-

Gráfico N° 13: Instrumentos aplicados en campo



Fuente: PAS- BM Informe de resultados P-GD

El análisis de los resultados contribuirá a la formulación de una propuesta de modelo de negocios para las EPS, basado en el conocimiento de las percepciones, expectativas y satisfacción de los clientes, sus hábitos de consumo de agua potable y uso de la infraestructura sanitaria. El P-GD se propone implementar en las EPS objeto de estudio, las estrategias que resulten de la asistencia técnica, para luego buscar el escalamiento a nivel nacional y colaborar en el desarrollo e implementación de políticas públicas concordantes.

Capítulo 2: Marco Metodológico de la Investigación

2.1. Diseño de la metodología

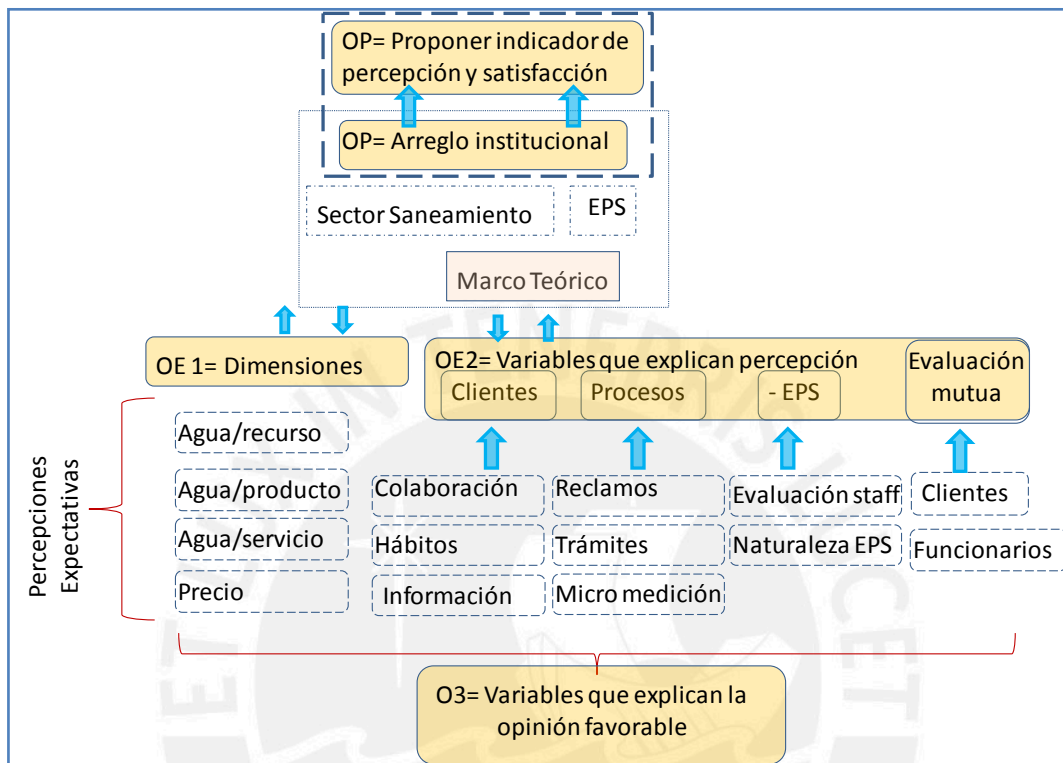
La Tesis se propone incluir la perspectiva del cliente en los indicadores de gestión de las EPS, para ello se evalúa el sector saneamiento, el nivel de percepción y expectativas de los clientes y funcionarios y las causas de la opinión poco favorable de la población urbana con respecto a la calidad de la gestión de las EPS. Cada una de las preguntas es consistente con el objetivo tal como se muestra en el -Cuadro N° 8-

Cuadro N° 8: Objetivo Principal y Objetivos Específicos de la investigación

Objetivo Principal	Pregunta principal	Consistencia
Analizar el arreglo institucional del sector saneamiento en la Previsión y Provisión de los Servicios de Saneamiento, urbano y su impacto en la satisfacción de los clientes para proponer un modelo de evaluación de percepción y satisfacción del cliente de las EPS del Perú.	¿El arreglo institucional del sector saneamiento proporciona satisfacción a los clientes de las EPS?	El arreglo institucional es el marco sectorial en el cual se desenvuelven las EPS, su análisis permitirá conocer las prioridades del modelo con relación a la satisfacción de los clientes y recomendar la inclusión de indicadores de evaluación de percepción y expectativas de los clientes,
Objetivos Específicos	Preguntas Específicas	Consistencia
Objetivo Específico N° 1 Conocer las percepciones y expectativas de los clientes en las diferentes dimensiones: agua natural, agua potable, servicios complementarios y precio.	¿Cuáles son las percepciones y expectativas de los clientes con relación a las dimensiones del agua como: recurso, producto y servicio?	Para tomar decisiones de política pública o empresarial relacionadas a la satisfacción de los clientes se debe conocer primero el valor que estas tienen en relación con el agua natural, como producto y como servicio
Objetivo Específico N° 2 Conocer la percepción de los clientes con respecto a los procesos de mayor contacto y sus impactos en la percepción mutua entre estos y los funcionarios de las EPS.	¿La diferencias de percepción en relación los procesos de mayor contacto son determinantes al momento de evaluarse mutuamente los clientes y los funcionarios de las EPS?	La priorización de acciones a desarrollar se deben sustentar en las diferencias percibidas por los funcionarios y los clientes, con relación a la gestión de las EPS y estas se dan con mayor intensidad en los procesos de contacto
Objetivo Específico N° 3 Conocer cuáles son las variables que explican la opinión positiva de las EPS	¿Qué variables explican la opinión positiva de los clientes con respecto a la gestión de las EPS?	El modelo busca influenciar en la percepción positiva de los clientes, para ello se debe conocer cuáles son las variables de mayor impacto

La coherencia metodológica entre preguntas de investigación, los resultados y las conclusiones, se muestra en el siguiente flujograma. Ver -Grafico N° 15-

Gráfico N° 15: Flujograma de resultados y su relación con los objetivos de investigación



Fuente: Elaboración propia

Toda investigación exige dos momentos, el análisis o estudio preliminar y el trabajo de campo. La pregunta correspondiente al objetivo principal se responderá con investigación bibliográfica, las preguntas específicas encuentran respuesta en el análisis de los resultados del trabajo de campo. Ver -Cuadro N° 9- La Operacionalización de las variables, sus categorías y alcance, se presentan en detalle en el Cuadro N° 12 y en sus 5 cuadros explicativos.

Cuadro N° 9: Preguntas, variables, unidades de análisis y técnicas empleadas en la investigación.

	Pregunta	Unidad análisis	Variable	Técnicas
OP	¿El arreglo institucional del sector saneamiento proporciona satisfacción a los clientes de las EPS?	Sector Público: MVCS, MEF, SUNASS y 1 EPS	Indicadores de gestión	Investigación bibliográfica, pagina web Reportes oficiales.
OE1	¿Cuáles son las percepciones y expectativas de los clientes con relación a las dimensiones del agua como: recurso, producto y servicio?	Clientes , stakeholders	Expectativas, Percepción Satisfacción (*).	Encuestas, entrevistas y análisis de resultados realizados con el programa SPSS
OE2	¿La diferencias de percepción en relación los procesos de mayor contacto son determinantes al momento de evaluarse mutuamente los clientes y los funcionarios de las EPS?	Clientes y trabajadores de las EPS, Procesos de contacto con los clientes		
OE3	¿Qué variables explican la opinión positiva de los clientes con respecto a la gestión de las EPS?	Clientes de las EPS		

(*) Operacionalizadas en detalle en el Cuadro N° 12

Las preguntas de investigación son abordadas en diferentes secciones de la Tesis, así el Arreglo institucional se expone en el Marco Teórico, las percepciones, expectativas y satisfacción de los clientes de las EPS, se desarrolla en el capítulo de Resultados de la Investigación, y las variables que explican la opinión de los clientes en el Capítulo de Construcción de Indicadores, que también contiene la respuesta a la pregunta principal de investigación.

2.2. Tipo

La investigación inicialmente será exploratoria, en tanto los estudios relacionados a la satisfacción por los servicios de agua y saneamiento no son frecuentes en el Perú; será histórica y comparativa en la presentación de los resultados del sector saneamiento, descriptiva y de diagnóstico para la presentación de los resultados.

Durante el desarrollo de la investigación se ha recogido información de campo, básica para preparar las herramientas de intervención y explicar ampliamente alguna de las conclusiones. Una particularidad especial de la investigación es su alto nivel de participación y discusión permanente de resultados.

2.3. Ambito

Se ha seleccionado un grupo de EPS, cuyo ámbito de prestación representa la variedad de realidades del país, espacialmente están ubicadas en la costa y sierra; en el norte, centro y sur del país, pertenecen a las cuatro categorías: Especial, grande, mediana y pequeña, cuatro de ellas son de naturaleza pública y una privada. Ver -Mapa N° 1-.

Según los reportes de indicadores de gestión de la SUNASS, económicamente están en buena, regular y mala posición económica, tienen significativas diferencias operacionales y comerciales los estudios permitirían conocer si existen diferencias sustanciales entre ellas. En el Anexo, se presenta un análisis detallado de los indicadores de gestión de cada EPS

Mapa N° 1: Ámbito de la investigación de satisfacción en los servicios de saneamiento

SEDAPAL, opera en la ciudad de Lima (1'200,000 conexiones) SEDAPAR, en Arequipa (228,000) SEDACUSCO, en Cusco (63,000) SEDACAJ en Cajamarca (34,000) y ATUSA, de régimen privado, en Tumbes (37,000). Un análisis más detallado de cada una de las EPS, se presente en el Anexo I, que se complementan en el Anexo II, que contiene información de los niveles socioeconómicos, niveles de educación y de ocupación de la población de cada una de las ciudades intervenidas, lo que evidencia los altos niveles de heterogeneidad de las mismas

2.4. Unidades de análisis

Las instituciones públicas dictan políticas, normas de diferente naturaleza, asignan presupuestos y son responsables de las inversiones que impactan en la gestión de las EPS, estas últimas son responsables de los procesos de producción, operación y mantenimiento de los sistemas, que finalmente producen, almacenan y distribuyen el agua potable, recolectan y tratan las aguas residuales, realizan procesos de comercialización y otros de la gestión empresarial. Son cuatro las unidades de análisis: i) Las instituciones de gobierno, ii) Las EPS seleccionadas, iii) los Funcionarios de las EPS y iv) Los Clientes

2.5. Fuentes de información

Son dos las fuentes de información disponibles

Primarias: La legislación nacional, reportes oficiales, informes, memorias anuales, presentaciones oficiales, discursos, declaraciones públicas, entrevistas, encuestas. La información cualitativa y cuantitativa de percepción y expectativas provienen de las encuestas realizadas en el P-GD-

Secundarias: Revistas y publicaciones diversas, internet.

2.6. Métodos y técnicas de investigación

La investigación aplica métodos cualitativo y cuantitativo, el primero para conocer la opinión general de funcionarios de gobierno, EPS, líderes de opinión y población, los estudios cuantitativos permiten un mayor trabajo con los resultados.

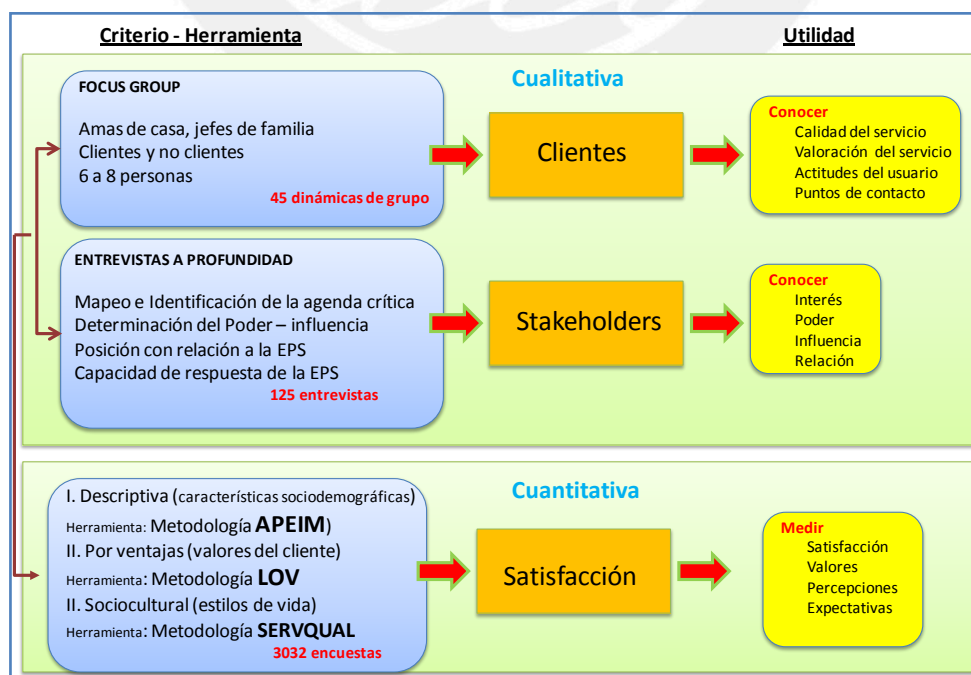
Las escalas de medición y los criterios utilizados para la estimación del indicador de satisfacción, se han desarrollado en extenso en el marco teórico. En las preguntas de medición de la percepción y las expectativas se utiliza una escala discreta del 1 al 6, que califican a la variable de muy mala a muy buena. Los promedios se expresan en una escala continua y siguen el modelo de representación de indicadores de SUNASS, utilizado también en los reportes internacionales de país y de organizaciones internacionales.

No ha sido una tarea fácil convertir números, cuadros y gráficos interminables, información que producen los sistemas estadísticos, en conocimiento. La dificultad radica en la contradicción que surge por conocer a profundidad los resultados y prescindir de muchos de ellos en aras de lograr una exposición clara y precisa. En el camino se ha quedado valiosa información que seguro más adelante permitirá otras conclusiones

2.6.1. Herramientas

Se han aplicado Focus Group, Entrevistas y Encuestas; los cuestionarios utilizan preferentemente preguntas de respuesta cerrada o de abanico de opciones. Los diferentes métodos y herramientas utilizadas se muestran en el -Gráfico N° 16-

Gráfico N° 16: Herramientas utilizadas en la investigación



Fuente: PAS- BM Informe de resultados P-GD

Buscar información, parafraseando al profesor Montoya⁶¹ es “pescar en el lugar adecuado con la herramienta adecuada, el pez definido y diseñado en la formulación del proyecto de investigación”. Las respuestas que buscamos están en diferentes lugares y la tienen diferentes actores: clientes, funcionarios, autoridades, stakeholders; están en las instituciones donde se atiende a los clientes, en la tecnología, en el equipamiento, los procesos y en las normas.

Se busca conocer si los clientes están satisfechos con el servicio, con el producto agua potable, con la empresa, con la atención, conocer sus hábitos. Las respuestas deben ser precisas y verificables, la secuencia en el uso de herramientas se explica en el - Grafico N° 17-.

Gráfico N° 17: Proceso de Investigación



Fuente: Elaboración propia

2.6.1.1. Focus Group

El objetivo de este instrumento es realizar un primer acercamiento para conocer los hábitos, percepciones, expectativas de los clientes. El diseño del instrumento, ha sido preparado con la participación de especialistas y luego de su evaluación se ha aplicado a grupos de entre 6 a 8 personas, conformado por hombres y mujeres proporcionalmente distribuidos, con edad variada y de diferentes NSE, se programaron 9 dinámicas de grupo en cada ciudad. Ver -Cuadro N° 10-.

⁶¹ MONTOYA Rodrigo, Apuntes de clase: Cultura, Globalización y Desarrollo. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Doctorado en Ciencias Sociales. Lima 2012

Cuadro N° 10: Composición de los grupos

Grupo	Sexo	Edad	NSE	Cliente
I/II/III/	M	25 -50	B/C/D/	Si
IV	M	25 -50	D-E	No
V/VI/VII	F	25 -50	B/C/D/	Si
VIII	F	25 -50	D-E	No
IX	M/F	25 -50	.-.-	.-.-

Fuente: PAS- BM Informe de resultados P-GD

Se ha utilizado la Guía de Pautas para los Focus Group -Anexo 1-, dividida en 6 partes, cuyo concepto general se muestra en el -Cuadro N° 11-.

Cuadro N° 11: Estructura de la guía de pautas del Focus Group

Partes de la guía	Objetivos
Calentamiento	Establecer el conocimiento previo de los participantes, con relación a los servicios y el sector saneamiento
Experiencia con el sector agua y saneamiento	Evaluar la percepción que los CLIENTES tienen del servicio de agua y saneamiento
Actitud hacia el agua	Analizar las actitudes con respecto al uso del agua, y relacionarlo con su posición frente a la empresa.
Actitud hacia el servicio de saneamiento	Caracterizar a los CLIENTES en cuanto a su valoración del servicio de agua y saneamiento
Las empresas prestadoras	Conocer los puntos de contacto de los CLIENTES con la empresa y cómo evalúa su performance
Comunicaciones	Conocer el impacto de la estrategia de comunicación de las EPS.

Fuente: PAS- BM Informe de resultados P-GD

2.6.1.2. Encuestas

El cuestionario se ha definido a partir de los hallazgos e hipótesis surgidas de los Focus Group, se aplicará a clientes, mayores de edad y que al momento de la encuesta se encuentren en la vivienda. Como parte del proceso de aseguramiento de la calidad, se ha realizado una prueba piloto para garantizar su aplicabilidad y comprensión por los encuestados.

A. Diseño y tamaño de la muestra

El método de muestreo es conglomerado, con listado previo de viviendas y selección aleatoria de hogares. Para la estimación del marco muestral se tomó como base la información contenida en mapas catastrales de las EPS, mapas del INEI y de las municipalidades, para determinar el ámbito de la cobertura y el alcance de la investigación.

El nivel de confianza utilizado ha sido de 95%, con un margen de error global del $\pm 4\%$. La firma consultora recomienda asignar, como se ha hecho, un número fijo de encuestas para cada ciudad, cuyos resultados serán ponderados de acuerdo al peso de cada provincia y permitirán la inferencia de lo particular a lo general,

No es objeto de la Tesis profundizar aspectos técnicos que pertenecen exclusivamente al mundo de las Matemáticas; la decisión del tamaño de la muestra está basada en la evaluación de estudios similares realizado por la firma consultora IMASEN, el cálculo muestral arroja para cada una de las ciudades 369 encuestas, se adiciona a este resultado un porcentaje de seguridad, entre otras razones para relativizar la tasa de no respuesta, lo que explica el total de 400 encuestas a los clientes en cada una de las ciudades de Arequipa, Cusco, Lima, Cajamarca y Tumbes..

Por razones de interés del P-GD se han aplicado 200 encuestas a los no clientes, en cada una de las ciudades estudiadas. La Tesis sólo presenta los resultados cuantitativos relacionados a la percepción de la gestión de las EPS, y algunas verbalizaciones obtenidas en los Focus Group.

B. Desarrollo del cuestionario

El cuestionario ha sido dividido en tres partes:

- a) Administrativa interna: Contiene información de identificación del responsable del encuestado y del instrumento en sí.
- b) Administrativa del encuestado permite determinar sus características socio económicas -Ver Anexo II- y los datos de control, la información económica complementaria del encuestado -Ver Anexo III-.
- c) Técnica u operativa: Contiene las preguntas de investigación, el análisis de las respuestas permitirá inferir los resultados de la muestra a toda la población. -Anexo IV-

C. Operacionalización del cuestionario

El cuestionario desarrollado en el PGD del PAS permite conocer las

- 1) Características de los clientes, consumidores y usuarios.
- 2) Actitudes con respecto al medio ambiente, al agua y saneamiento.

- 3) La imagen que tiene sobre la EPS.
- 4) El nivel de satisfacción con la EPS.
- 5) El consumo de medios en la ciudad,
- 6) Características y variables de consumo, estilo de vida, etc.

Ver -Cuadro N° 12 y siguientes-

Cuadro N° 12: Operacionalización de variables para el cuestionario

C1. Caracterización de usuarios

Variable	Categoría	Alcance
Abastecimiento de agua	Con conexión	Entender las relaciones entre acceso a los servicios y comportamientos y hábitos de los cliente
	Sin conexión	
Almacenamiento de agua	Si tiene,	
	No tiene, pero requiere	
Ahorro de agua	Comportamientos favorables	
	Comportamientos desfavorables	
Servicio alcantarillado	Tiene desagüe	
	No tiene desagüe	

C2. Medio ambiente

Variable	Categoría			Alcance
Preocupación por el MA	Alto (5)	Medio (3,4)	Bajo (2,1)	Agrupar al público objetivo en función a su posición respecto al Medio Ambiente y Cambio Climático
Preocupación por el CC	Alto (5)	Medio (3,4)	Bajo (2,1)	
Evaluación del impacto de CC	Alto (5)	Medio (3,4)	Bajo (2,1)	

C3. El agua

Variable	Categoría	Alcance
Agua como recurso	Recurso escaso	Conocer la valoración del público objetivo con respecto a las diferentes dimensiones del agua
	Recurso contaminado	
Agua como producto	Consciente de tratamiento	
	Valora Tratamiento	
Agua como servicio	Valora tenerla en casa	
	Siente que debe pagar	

C4. Evaluación de la EPS

Variable	Categoría	Alcance
Identificación de la empresa	La conocen	Conocer como las percepciones que se forman en relación al producto y servicio inciden en la percepción positiva o negativa de los clientes, y en la satisfacción
	Identifican su naturaleza	
Asociación con atributos	La perciben eficiente	
	La perciben moderna	
	Perciben que da buena atención	
Experiencia con la empresa	Tramitaron nueva conexión	
	Siempre han estado conectados	
Satisfacción con el producto	La calidad es adecuada (4,5,6)	
	La calidad es inadecuada (1,2,3)	
	Continuidad satisfactoria	
	Presión satisfactoria	
Satisfacción con el servicio	Atención satisfactoria	
	Información satisfactoria	
	Medición y cobro satisfactorio	
	Evaluación del personal	

C5. Consumo de medios y otras variables

Variable	Categoría	Alcance
Consumo de medios	Consumo todos los medios	Identificar demandas específicas en el servicio y conocer el perfil de los Clientes.
	Consume solo alguno de ellos	
Niveles de información	Muy informado de la EPS	
	Poco o nada informado	
Relación con la tecnología	Usa internet	
	Usa sistema financiero	
Estilos de vida y comodidades	Ciclo de vida	
	Compra en autoservicios	
	Tenencia de artefactos	

2.6.1.3. Entrevistas a profundidad

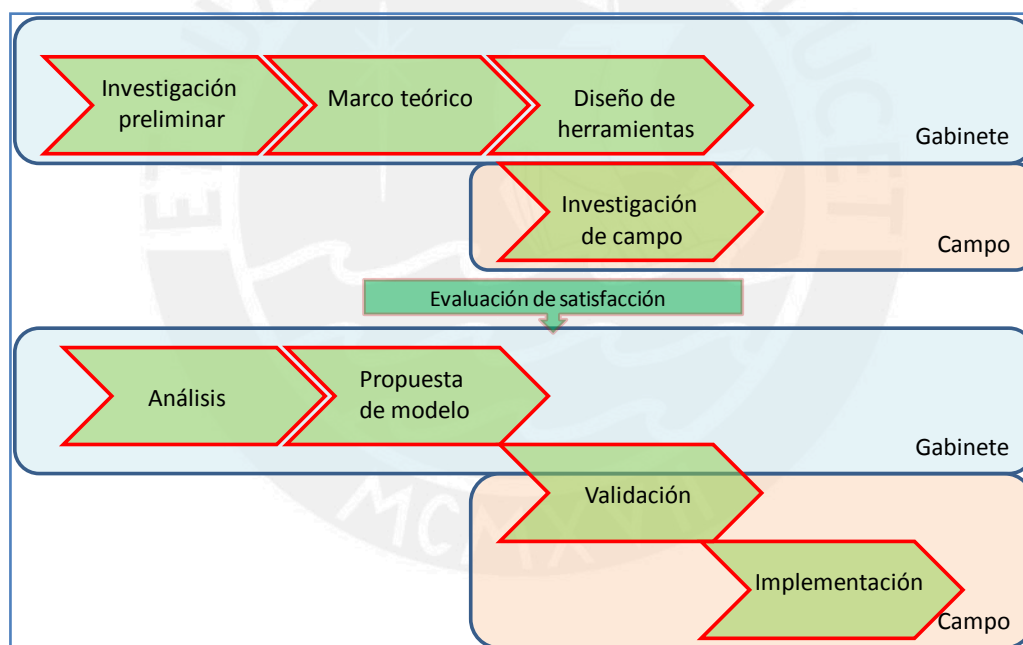
Este instrumento ha sido utilizado por la firma especializada, a solicitud del PAS-BM para conocer los diferentes niveles de participación – influencia en temas de interés particular de los Stakeholders, relacionado al funcionamiento de las EPS, evaluar sus apreciaciones con respecto al uso

del agua potable y los sistemas de saneamiento que realizan los clientes. Se ha preparado una pauta de entrevistas para garantizar que se recabará la misma información de todos los entrevistados. Ver – Anexo V-

2.7. Plan de análisis

El estudio se inicia con la construcción del marco teórico, luego se presenta una visión panorámica al sector saneamiento y la asignación histórica de recursos públicos, en esta parte se desarrolló matrices, cuadros, tablas y gráficos explicativos, insumos necesarios para construir el marco metodológico, y el plan de trabajo de campo. Ver -Gráfico No 18-. Se espera como una etapa posterior de validación e implementación de la propuesta por las instituciones del sector.

Gráfico N°18: Etapas del plan de análisis



Fuente: Elaboración propia

El análisis de la información cuantitativa corresponde a los resultados totales -de las 5 EPS-, el que corresponde a cada una de las EPS ha sido desarrollado por el PAS para los fines del P-GD.

La información cualitativa se valora con el método de “análisis de contenido”. Al respecto Pardinás⁶² (1969: 102) dice que este es usado *“tanto para fines descriptivos como para fines de comprobación de hipótesis, o sea de explicación y aún de predicción”*, el cuál estudia las *“palabras, frases, párrafos, titulares, líneas o bien escritos completos”*.

2.7.1. Análisis de factores

El trabajo de campo, la encuesta en realidad, ha recogido abundante información que explica en mayor o menor medida la calificación positiva o negativa que los clientes tienen sobre las EPS, estas variables o factores según Torres⁶³ *“se pueden asociar y correlacionar para medir la magnitud (o intensidad) de la asociación o relación entre variables”*. Con el propósito de predecir el comportamiento de un factor en relación a (los) otro (s) se utiliza el procedimiento estadístico denominado Análisis de Regresión.

En la Tesis se analiza la totalidad de las respuestas de las 5 EPS, asumiendo hipotéticamente que estos pertenecen a una sola empresa, con el propósito de mostrar las actividades que más impactan en la opinión positiva y consecuentemente en la satisfacción de los clientes, se presentan en orden de prioridad ó de mayor relación con la variable que se quiere controlar, en este caso, la percepción positiva de las EPS

Se debe analizar si el factor debe incrementar o disminuir su valor, en función a la escala de evaluación aplicada en el cuestionario. En la presentación de resultados se explica cada uno de los factores . El modelo corrobora que los resultados no se deben al azar (significancia) y el error estándar o distancia de los datos al promedio es relativamente bajo.

⁶²PARDINAS Felipe, Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Siglo XXI Editores. Vigésimo sexta edición. México 1984

⁶³ TORRES Colinobol. Metodología de la investigación científica. 3ra Edición UNMSM Lima 1984

Capítulo 3: Resultados de la investigación

Los resultados del estudio están ordenados de acuerdo a los Objetivos y Preguntas Específicas planteadas en el Diseño de la Investigación y se presentan en el orden que han sido formulados.⁶⁴.

Los Focus Group realizados en las diferentes ciudades muestran similitud en las respuestas, por ser de interés para la investigación se presentan las que verbalizan aspectos relevantes relacionados al agua como recurso y como producto. Los cuadros y gráficos, resultado de los análisis cuantitativos exponen los hallazgos de la investigación.

3.1. Importancia del agua potable y los servicios de saneamiento

El agua potable es reconocida por los clientes como el servicio público más importante, tiene un alto valor para la vida, la higiene, la salud y proporciona comodidad en el hogar, el servicio de alcantarillado no está visibilizado,.

Pregunta: ¿Cuál es el servicio más importante para Uds.?

- *El agua definitivamente, porque con el agua tienes todo, haces todo.*
- *El agua es vital para cocinar, lavar, asearte.*
- *El agua es indispensable, a mi quítenme la luz si quieren, me quedo a oscuras no me importa, pero si me quitas el agua me vuelvo loco.*

Mujeres NSE "B" – Clientes / Arequipa

Hombres NSE "C" – Clientes / Cusco

Pregunta: ¿Qué de bueno representaría para ustedes y sus familias tener el servicio de agua y desagüe en sus casas?

- *Higiene.*
- *Limpieza, evitamos el dengue.*
- *Para bañarse, lavar, cocinar.*
- *Para evitar enfermedades deberíamos tener agua.*

Mujeres NSE "D" – Clientes / Lima

Los no clientes manifiestan respuestas similares a los clientes, adicionando el alto impacto que ocasiona en su economía el no tenerla, en este segmento es menos importante que en los clientes el servicio de alcantarillado, lo que confirma que la primera preocupación es contar con agua potable, los indicadores de agua potable y alcantarillado confirman esta prioridad desde la perspectiva de gobierno.

⁶⁴ Las fuentes de la información corresponden al PGD del PAS, las estimaciones y la metodología de cálculo han sido desarrolladas por el autor

Pregunta: ¿Qué aspectos positivos experimenta uno cuando tiene el servicio de agua y desagüe?

- *Higiene.*
- *Un mejor estilo de vida.*
- *Con más higiene, comodidad.*
- *Controla las enfermedades.*

Hombres NSE "D" – No clientes / Lima

Pregunta: ¿Cuáles son los aspectos negativos de no tener agua y desagüe?

- *Tenemos que utilizar el agua contadita.*
- *No podemos desperdiciar ni una gota porque nos cuesta.*
- *Yo no puedo cocinar tranquila ni puedo lavar cuando quiero."*

Mujeres NSE "D/E" – No clientes / Arequipa

- *Gastamos mucho dinero comprando agua.*
- *Yo aparte gasto en baño, no ve, que yo no tengo en mi casa"*

Hombres NSE "D/E" – No clientes/ Arequipa

3.2. La Percepción de los clientes a las dimensiones del agua⁶⁵

El agua es valorada por los Clientes en sus diferentes dimensiones, como recurso, producto y servicio.

3.2.1. El agua como recurso

El agua es un recurso natural que se encuentra en la naturaleza en lagos, ríos, manantiales, así como en las cumbres nevadas. El estudio confirma la preocupación de la población por su disponibilidad en el futuro y por la calidad de las fuentes, situación que tiene una alta relación con el mal uso del agua y el precio en momentos de escases.

Pregunta: ¿Qué es lo que les preocupa con respecto a las fuentes de agua de su zona?

- *A mí me preocupa que el agua se acabe y que no tengamos como hacer nuestras cosas.*
- *Si el agua se acaba o está a punto de acabarse el precio va a subir y eso no nos conviene.*
- *Los ríos se están secando, a pesar de que llueve, porque el agua se rebalsa y no siempre se usa para que nosotros podamos hacer nuestras cosas.*
- *La gente desperdicia el agua y no le importa que mucha gente no tenga.*

Mujeres NSE "D" – Clientes / Tumbes

⁶⁵ Responde a la primera parte de la pregunta del objetivo específico 1

La preocupación por la escasez del agua es mayor en los clientes que tienen una opinión negativa de la EPS, en Cajamarca es mayor el nivel de muy preocupado, respuesta influenciada por los conflictos relacionados al agua y la minería que allí se han desarrollado.–Cuadro N° 13-

Cuadro N°13: ¿Dónde se ubicaría usted por su preocupación en cuanto a la escasez de agua en el futuro?

	SEDAPAR	SEDACAJ	SEDACUSCO	SEDAPAL	ATUSA
Nada preocupado	2.1	3.1	0.5	0.7	2.1
Poco preocupado	6.9	10	2.9	2.4	7.5
Preocupado	46.6	27.1	22.5	34.9	35.4
Bastante preocupado	26.9	20.6	54.4	28.2	26.4
Muy preocupado	17.5	37.6	19.7	33.8	28.6
No responde		1.6			
TOTAL	100	100	100	100	100

El alto porcentaje de respuestas, de la opción el agua se va acabar y la situación de las fuentes altamente contaminadas, explican el temor de la gente. En Cusco donde la continuidad de servicio es alta, la preocupación por que el agua será escasa o está contaminada es menor.–Cuadro N° 14-

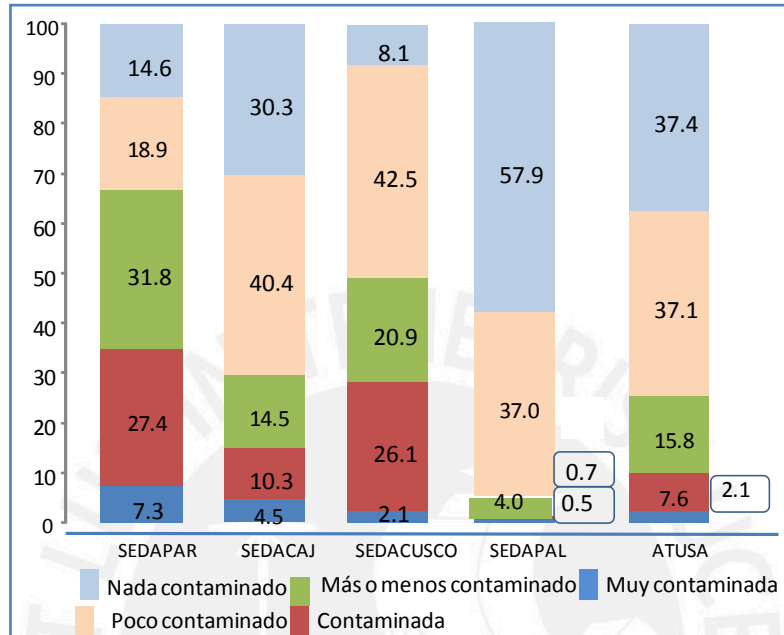
Cuadro N° 14: ¿Qué tipo de problemas se dan con respecto al agua potable y al servicio?

	SEDAPAR	SEDACAJ	SEDACUSCO	SEDAPAL	ATUSA
El agua se va a acabar	44.1	17.6	4.2	23.5	7.0
El agua está contaminada	23.5	43.2	1.9	12.5	23.5
Los cortes o interrupciones del servicio	12.6	9.4	23.2	10.4	16.9
El costo del agua es alto	9.9	10.1	16.2	14.5	9.1
El agua no recibe el tratamiento adecuado	5.2	5.9	9.5	11.5	18.3
Falta de redes de agua para la población	--	5.6	12.2	11.4	11.5
Que no hay tratamiento del desagüe	--	3.3	22.5	--	3.2
El mal funcionamiento de la EPS	--	3.2	6.7	--	9.2
Otros	3.9	1.4	0.8	8.7	1.2
No responde	0.8	0.3	2.8	7.5	--

La percepción de la población con relación a la contaminación de las fuentes es local, totalmente aleatoria, existe una leve tendencia a que esta aumente en los NSE más bajos. La cuenca del río Rimac es la más contaminada, sin embargo el 57.9% de la población considera que esta nada contaminada, en contraste con el 35.7% de la población de Arequipa que considera que la

fuentes está contaminada o muy contaminada, situación que no es real, porque la contaminación se produce aguas abajo de la toma de captación – Gráfico N° 19-.

Gráfico N°19: ¿Cómo califica la contaminación de la fuente principal de agua?



Los clientes que tienen una opinión favorable de la empresa reconocen su responsabilidad en la contaminación de las fuentes de agua, a excepción de Cajamarca donde el 60% de clientes responsabilizan a la actividad minera de la percibida mala calidad del agua de sus ríos. En Lima casi la mitad de la población considera que la contaminación la producen las personas que viven en las riberas de los ríos, en ambos casos extremos, si la regla de “quien contamina paga” es cierta, estamos frente a una población que no pondrá reparos al momento de incluir en las tarifas el costo de tratamiento de aguas residuales. –Cuadro N° 15-

Cuadro N° 15: ¿Cuáles son las principales razones por la que se contamina las fuentes?

	SEDAPAR	SEDACAJ	SEDACUSCO	SEDAPAL	ATUSA
Los desagües que terminan en los ríos	36.9	10.0	52.5	30.9	42.9
Las empresas mineras	29.5	60.4	21.0	20.4	27.3
Las personas que viven a la rivera de los ríos	22.7	10.0	11.6	47.4	30.1
Las empresas industriales	11.2	6.2	3.3	27.5	--

3.2.2. El agua como producto

No es usual que se reconozca al agua potable como producto, la misma denominación de las Empresas Prestadoras de “Servicio de Agua y Saneamiento” lo niega; similar situación se observa en la denominación de las “Plantas de Tratamiento de Agua Potable”, que son instalaciones que reciben el agua cruda como insumo, que luego de diversos procesos, donde se le mezcla con diferentes reactivos, controlados y supervisados por personal de alta especialización, se obtiene el agua en condiciones de salubridad aceptables de agua como producto.

La población no tiene una idea clara de la producción de agua potable, como consecuencia, la valoración o reconocimiento es mínimo.

Pregunta: ¿Conocen el proceso de potabilización del agua?

- No, no mucho
- Cuando las aguas sucias las vuelven limpias y las podemos tomar
- Es eso que le hacen a las aguas negras para hacerlas útiles”

Mujeres NSE “D” – Clientes / Arequipa

Pregunta: ¿Qué es potabilizar el agua?

- Es un tipo de tratamiento.
- Eso es lo que hay en la Atarjea, el tratamiento.
- Es traer el agua de mar.
- Purificar el agua.
- Tratar el agua.

Hombres NSE “D” – Clientes / Lima

Sin embargo, los clientes reconocen algunos aspectos positivos relacionados al producto agua potable.

Pregunta: ¿Qué aspectos positivos le encuentran al servicio de agua y desagüe que reciben en sus hogares?

- El agua viene clorada. Es agua limpia, fresca.
- No es agua entubada.
- Es agua que se puede tomar del pilón.

Hombres NSE “C” – Clientes / Cusco

Los aspectos negativos se refieren a la calidad del producto, relacionada con los servicios de abastecimiento

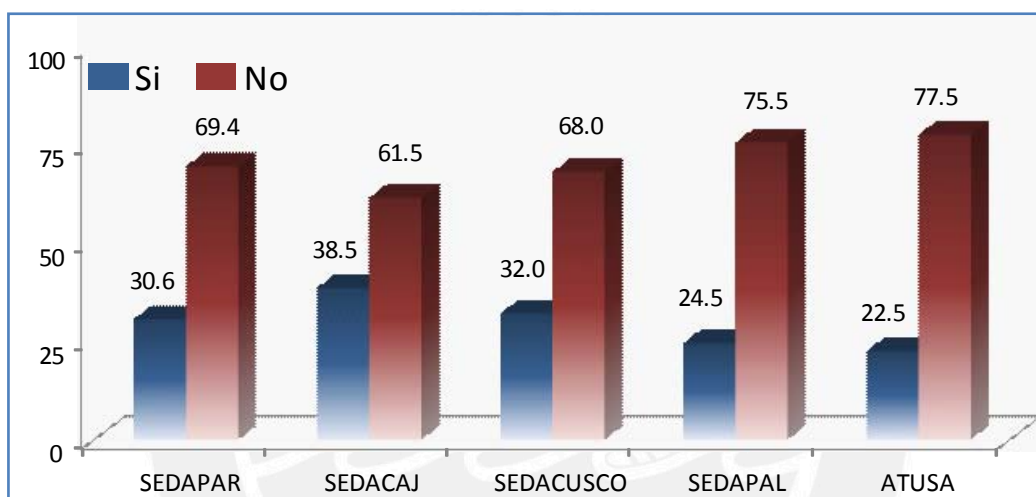
Pregunta: ¿Qué aspecto negativo se pueden dar al tener ese servicio en casa?

- Cuando hay lluvias fuertes, el agua llega turbia. Hay que esperar 20 minutos, dejándola correr, para salga el agua limpia.
- El agua que a veces nos hacen llegar, dicen que esta con heces.
- Se demoran en atender tus reclamos.

Mujeres NSE “D” – Usuarios / Tumbes

El nivel de desconfianza en el producto agua potable es alto, entre el 61.5% y el 77.5% de la población no toma agua potable directamente del caño.- Gráfico N° 20-, resultados influenciados entre otros por el desconocimiento de los procesos industriales para potabilizar el agua, por la campaña del cólera, en la que se recomendaba hervir el agua para tomarla, y las campañas comerciales de agua embotellada, que indirectamente atacan la calidad del agua potable e incide directamente en la opinión que la población tiene de las EPS.

Gráfico N° 20: ¿Toma usted agua potable directamente del caño?



La población percibe que entre el 40% y 50% de lo que paga a las EPS se destina a la producción de agua potable, y entre el 8% y 27% se destina al servicio de desagües Ver –Cuadro N° 16-.

Cuadro N°16: ¿Cuál de los siguientes aspectos incide más en la tarifa (monto que se cobra)?

	SEDAPAR	SEDACAJ	SEDACUSCO	SEDAPAL	ATUSA
Darle un tratamiento al agua para purificarla	53.6	45.9	56.3	41.2	54.6
Instalar cañerías/ tuberías para transportarla	31.6	17.2	33.4	23.8	27.2
Tener un servicio de desagüe	12.4	27.5	8.7	21.1	12.2
Por el agua que utiliza/ consume	--	--	--	10.2	--
Otros	0.7	0.5	0.3	3.0	2.0
No responde	1.7	8.9	1.3	0.7	4.0

Ante estas respuestas, cabe preguntarse, ¿Cómo el cliente calificará a una empresa que gasta la mitad de los que se le paga en producir agua en la que el cliente no confía, y que además valora poco los servicios de saneamiento?.

3.2.3. El agua como servicio

Los momentos de interacción entre los clientes con las EPS se producen en: i) el área comercial donde se resuelven problemas de acceso y confianza, ii) el área operativa, donde se controla la distribución, seguridad del producto y mantenimiento de redes, iii) las áreas de gestión empresarial, responsables de la planificación administración y comunicación, entre otros. La población valora los servicios por la calidad de atención que recibe en los procesos de contacto con la EPS.

Pregunta: ¿Qué aspectos del servicio de agua y desagüe son importantes para usted?

- *El recibo llega a tiempo.*
- *El tema de los cortes ha mejorado, a veces cortan y reponen exactamente a la hora.*
- *Cuando vas a reclamar vienen a verificar.*
- *No te cortan el agua al primer mes de retraso en el pago.”*

Hombres NSE “B” – Clientes / Lima

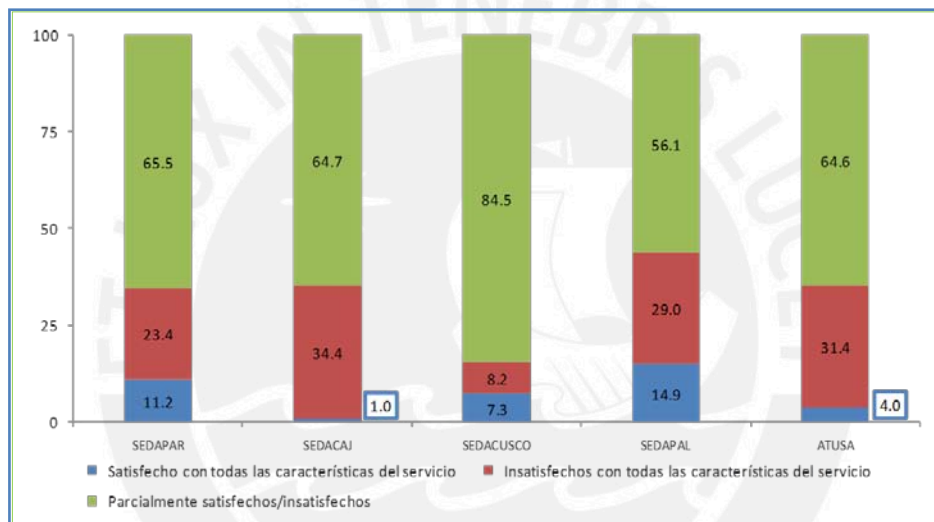
Tomando como referencia los aspectos que más valora el cliente, se ha preparado preguntas relacionadas con el nivel de aprobación de 13 variables de servicio, los resultados se muestran en el –Cuadro N° 17-.

Cuadro N° 17: Porcentaje de personas que le da una calificación excelente, muy buena y buena a las siguientes características del servicio

	SEDAPAR	SEDACAJ	SEDACUSCO	SEDAPAL	ATUSA
<i>Cercanía de locales para la atención de los clientes (trámites o reclamos)</i>	52.9	22.3	54.90	47.10	44.9
<i>Cercanía de lugares para pago</i>	56.8	21.1	56.00	43.40	44.4
<i>Acceso a otros medios de pago (cargo automático, pago por Internet, etc.)</i>	51.8	14.9	35.90	40.90	27.4
<i>Atención del personal</i>	38.6	17.5	44.50	38.20	26.7
<i>Distintas opciones para comunicarse con la empresa</i>	42.9	18.6	44.60	34.00	30.7
<i>Solución a los reclamos</i>	43.6	14.1	42.80	30.80	20.2
<i>Rapidez en la instalación de conexiones</i>	42.4	11.7	44.30	29.00	20.9
<i>Información proporcionada a los usuarios</i>	38.2	18.9	44.00	28.80	27.4
<i>Orientación para ahorrar en el consumo de agua</i>	43.6	15.3	49.00	28.50	28.2
<i>Orientación para el uso adecuado de desagüe</i>	37.2	16.5	41.90	27.30	25.2
<i>Orientación para verificar cuánto está consumiendo</i>	39.6	18.2	48.20	29.80	21.2
<i>Competencia de su personal</i>	38.8	15.3	44.50	35.00	20.2

Los Clientes de cuatro EPS valoran el esfuerzo para acercar los trámites, reclamos y pagos a los clientes, para SEDACAJ esta variable no tiene interés. El 14.9% de los clientes de SEDAPAL están satisfechos con todas las variables de servicios, mientras que en SEDACAJ solo el 1%. La posición más favorable está en SEDACUSCO, donde el 84.5% aprueba por lo menos una de las variables evaluadas y solo el 8.2% no califica en el rango de excelente, muy buena y buena a todas las variables. La situación más delicada se presenta en Cajamarca donde el 34.4% de la población está insatisfecha con todas las variables del servicio evaluadas –Gráfico N° 21-

Gráfico N° 21: Nivel de satisfacción con todas las variables de servicio



3.3. El precio

3.3.1. Calidad / Precio

La percepción no es uniforme, comparando las ciudades de Tumbes y Arequipa podemos comprobar que en la primera ciudad, más de la mitad de la población percibe que paga mucho o demasiado, mientras que en Arequipa, los que perciben que pagan más o menos, poco o muy poco, es 71.4%. En ambas ciudades existe un significativo porcentaje de la población que pertenece al segmento medio, que considera que paga poco o muy poco –Cuadro N° 18-

Cuadro N° 18: ¿Dónde se ubica usted con relación al monto pagado?

	Arequipa					Tumbes				
	TOTAL	NIVEL SOCIOECONÓMICO				TOTAL	NIVEL SOCIOECONÓMICO			
		Medio	Bajo superior	Bajo inferior	Marginal		Medio	Bajo superior	Bajo inferior	Marginal
Pago muy poco	1.4	3.2	--	--	5.0	0.5	3.4	--	0.5	--
Pago poco	11.9	13.7	16.3	5.2	3.7	2.0	3.4	1.9	1.8	2.1
Pago más o menos	58.1	61.1	56.0	61.4	52.4	38.4	31.0	41.5	41.7	20.8
Pago mucho	22.0	15.2	24.4	24.5	25.1	35.2	27.6	29.2	34.9	54.2
Pago demasiado	5.2	5.8	3.4	6.4	8.7	18.2	24.1	22.6	16.1	14.6
No responde	1.4	1.1	--	2.6	5.0	5.7	10.3	4.7	5.0	8.3

Existe una relación directa entre los que perciben que reciben un servicio adecuado por lo que pagan y la opinión favorable de la EPS; no sorprende que un alto porcentaje de la población en Arequipa (54.4%) y Cusco (64.5%) refieren recibir un servicio adecuado, mientras que en Cajamarca (46.1%) y Tumbes (67.6%) perciben que reciben menos de lo que deberían recibir y esto se traduce en la opinión sobre la empresa. –Cuadro N° 19-

Cuadro N° 19: ¿Dónde se ubica usted con relación al servicio que recibe?

	SEDAPAR	SEDACAJ	SEDACUSCO	SEDAPAL	ATUSA
Recibo un servicio adecuado para lo que pago	54.4	26.0	64.5	43.9	17.5
Recibo más de lo que pago	10.5	9.8	4.7	5.0	3.0
Recibo menos de lo que debería recibir	29.5	46.1	29.7	47.1	67.6
No responde	5.7	18	1.0	4.0	12.0
TOTAL	100	100	100	100	100

3.3.2. Disposición a pagar incrementos de tarifa

La población es consciente del mal estado de las tuberías de agua potable y alcantarillado, también de la necesidad de evitar la contaminación de los cuerpos de agua. Se pregunto a la población si estaría dispuesta a aceptar un incremento en la tarifa, sin especificar el monto, En Cusco más del 56% y 78% de la población está dispuesta a pagar un incremento para mejorar las tuberías y construir una PTAR, en Tumbes esta proporción apenas supera el 21%. El impacto de políticas erradas, como las que se desarrollaron en Cajamarca en años recientes, se reflejan en la negativa de la población cuando se les pregunta por su disposición de aceptar mayores tarifas para construir una PTAR. –Gráficos N° 22 y 23-

Gráfico N° 21: ¿Está dispuesta a pagar un incremento para darle mantenimiento a las líneas de conducción agua potable y alcantarillado?

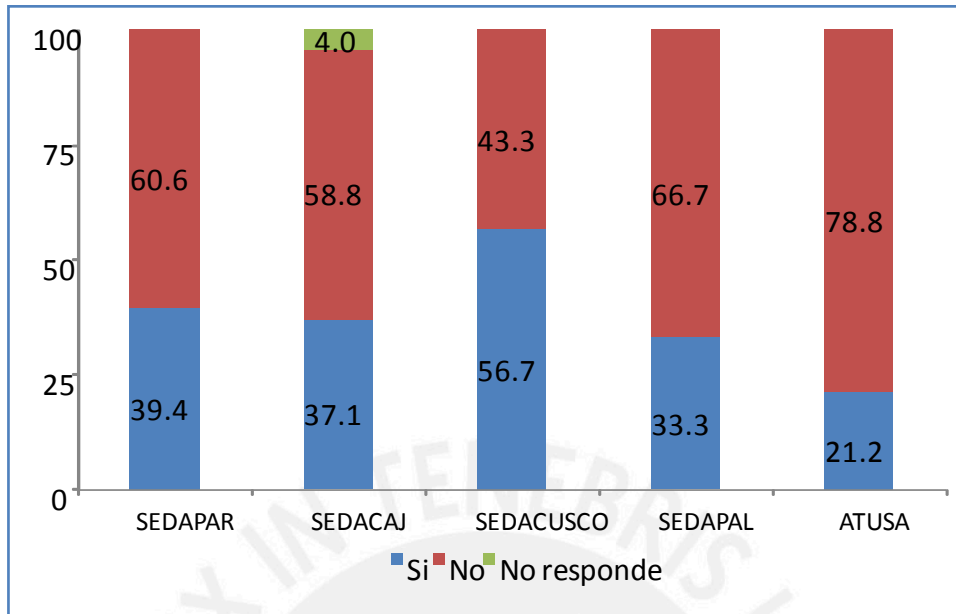
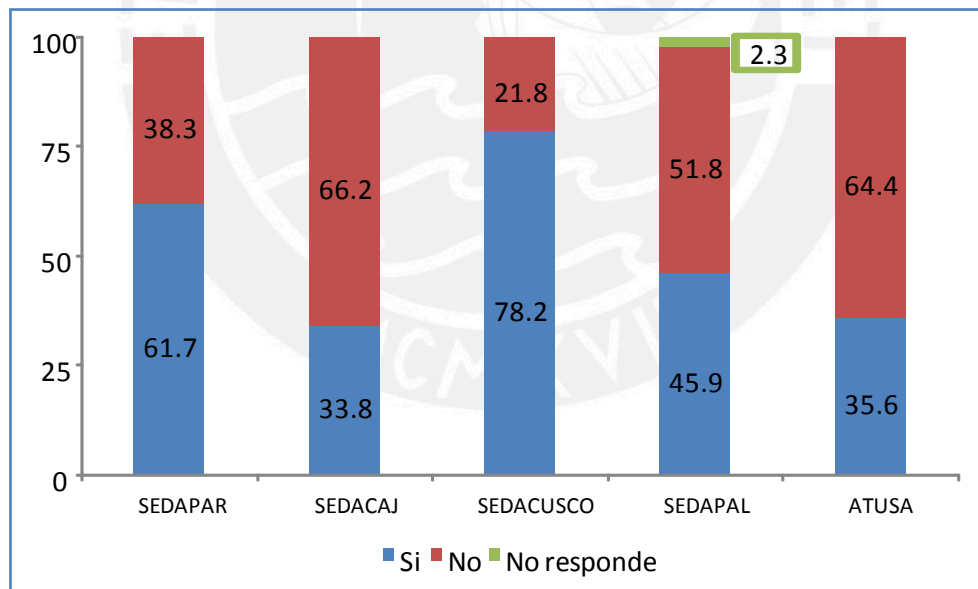


Gráfico N° 23: ¿Está dispuesto a pagar un incremento para que se construya una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales?



3.4. Expectativas y Satisfacción de los clientes

Los Clientes evalúan un producto i/o servicio en un lugar y en momento determinado y construyen su propia expectativa, como se ha explicado en el marco conceptual, la percepción y las expectativas determinan la satisfacción del cliente. En el presenta acápite se presentarán los resultados

obtenidos en campo y en gabinete relacionados a la estimación de los indicadores de percepción y satisfacción.

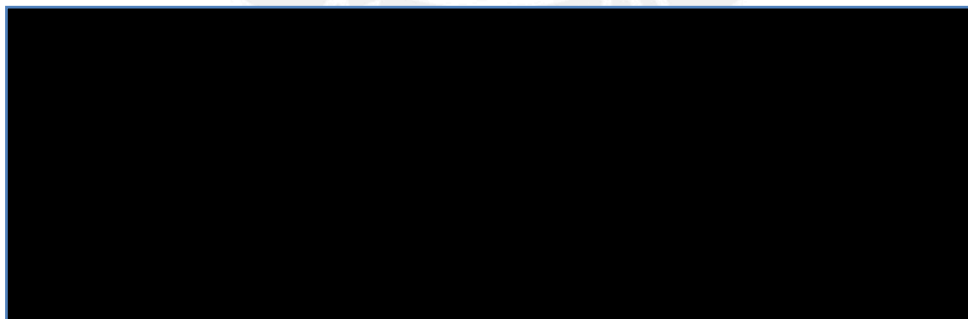
En el cálculo del indicador de satisfacción, a manera de ilustración, se presenta además la expectativa con relación a la expectativa máxima, para ilustrar como sería el indicador de satisfacción si los clientes serían exigentes al máximo posible.

3.4.1. Con relación al producto

A. Percepción

Al analizar los resultados de las variables del producto -Ver Cuadro N° 20- se observa que los atributos con mayor valoración son la presión en Lima 4.25 sobre un máximo de 6 y la continuidad en Cusco 4.09, el más bajo es la calidad en Cajamarca con 2.5, seguido de la continuidad 2.7 y como consecuencia de esto último la presión en la misma ciudad 2.8. La continuidad y la presión han mejorado sustancialmente en los últimos 5 años en Tumbes, pero la población aún no percibe mejoras en la calidad del agua, esta percepción está influenciada por el continuo malestar que causan los constantes aniegos de aguas residuales en una transitada calle de la ciudad.

Cuadro N° 20: ¿Cómo evalúa (percepción) las siguientes características del agua potable?

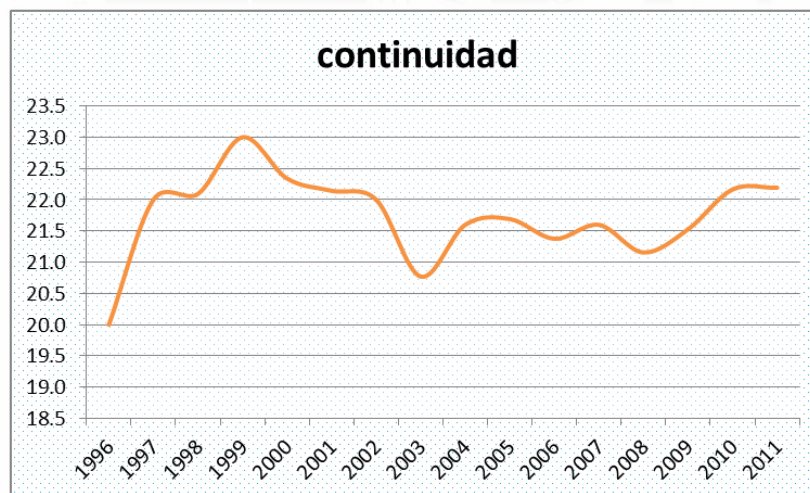


Para evaluar el producto agua potable los clientes no utilizan criterios técnicos, ni instrumentos especializados, su evaluación es de tipo organoléptico, a diferencia de la evaluación técnica que realizan por mandato de la ley las EPS. En promedio, las 5 ciudades perciben que el producto agua potable no es de calidad, la continuidad no es reconocida a

pesar de que los indicadores muestran altos niveles en Cusco, Arequipa y Lima, precisando además que una alta proporción de la población recibe agua las 24 horas al día como abastecimiento directo o como consecuencia del uso de tanques elevados.

Los resultados de continuidad permiten mostrar la importancia de la percepción en la gestión de las empresas; al respecto, en los últimos 16 años la continuidad de servicio en la ciudad de Arequipa es superior a las 20 horas al día de agua en los hogares, entre los años 2009 y 2011 es mayor a 22 horas por día –Gráfico N° 24–, además de ello más del 75% de la población recibe agua 24 horas al día, y cerca del 15% tiene tanques de almacenamiento de agua en sus domicilios; sin embargo, la percepción de la población es 3.7, sobre un máximo de 6, lo que quiere decir que el 40% está insatisfecho con la continuidad, siendo que un poco menos del doble de la población insatisfecha recibe agua las 24 horas.

Gráfico N°24: Continuidad de servicio en la EPS SEDAPAR



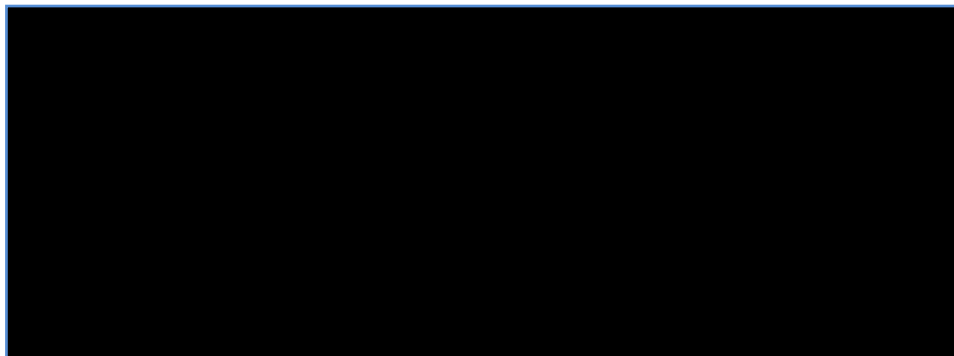
Fuente: Reporte de indicadores de SUNASS. Elaboración propia

B. Expectativas

Las expectativas de la población no alcanza a la máxima posible -Ver Cuadro N° 20-, en ello tiene que ver mucho el concepto de ineficiencia que rodean a las empresas públicas, pero también con la realidad social de la ciudad, condicionada al acceso de calidad a otros servicios, así se desprende al analizar los resultados para la ciudad de Lima, donde los clientes son mucho

más exigentes 4.96 sobre un máximo de 6, en Tumbes donde la empresa es privada, al igual que la cosmopolita ciudad de Cusco es también alta. La expectativa más baja está en Cajamarca, donde la justificación pública ante los constantes reclamos es la imposibilidad de mejorar el servicio, y que las PTAP ya no pueden producir más agua. Se destaca nuevamente que la continuidad es la variable con mayor expectativa.

Cuadro N°20: Qué espera (expectativa) con relación a las características del producto?



C. Satisfacción

La población en Cajamarca y Tumbes es drástica al momento de evaluar el producto, pero exigente al momento de exigir resultados, ello explica su baja satisfacción, en tanto en Cusco y en Lima las diferencias entre la percepción y las expectativas no son mayores al 20%, lo que explica una satisfacción mayor. Al ensayar cuanto sería la satisfacción si los clientes tendrían una expectativa máxima el promedio total cae de 71.65% a 56.1%, lo que evidencia que se requiere desarrollar políticas orientadas a mejorar la evaluación y orientar las expectativas con respecto al producto agua potable. -Ver Cuadro N° 21-

Cuadro N°21: Satisfacción promedio del producto agua potable



3.4.2. Con relación al servicio

A. Percepción

La percepción con respecto a las variables del servicio evaluadas en promedio es ligeramente mayor al 50% de la valoración máxima, al igual que en el caso del producto, son exigentes en Cajamarca y Tumbes al calificar la atención a sus reclamos y la instalación de nuevas conexiones, ambos están por debajo del promedio, a pesar que los actuales clientes pueden no haber realizado los trámites para una nueva conexión, es esta variable la que incide más al momento de calificar el servicio, influenciada por las movilizaciones sociales que solicitan servicio de agua que reciben mayor atención en los medios.

Es notable el impacto que en Arequipa tiene la evaluación de la cercanía de los locales para pago de recibos, a saber allí se han suscrito convenios con diversas instituciones financieras que ha permitido poner a disposición de los clientes más de 450 puntos de cobranza, contrariamente en Cajamarca no se dispone de esta ventaja, de allí la calificación baja de esta variable 2.7 sobre un máximo de 6. - Ver Cuadro N° 22-

Cuadro N°22: ¿Cómo evalúa (percepción) las siguientes características del servicio?

	Percepción general					
	Cusco	Arequipa	Lima	Cajamarca	Tumbes	Promedio
<i>Cercanía de locales para la atención de los clientes (trámites o reclamos)</i>	3.4	3.7	3.6	2.7	3.5	3.4
<i>Cercanía de lugares para pago</i>	3.4	3.7	3.6	2.7	3.5	3.4
<i>Acceso a otros medios de pago (cargo automático, pago por Internet, etc.)</i>	3.1	3.5	3.5	2.6	2.9	3.1
<i>Atención del personal</i>	3.3	3.3	3.3	2.6	2.9	3.1
<i>Distintas opciones para comunicarse con la empresa</i>	3.4	3.4	3.2	2.6	3	3.1
<i>Solución a los reclamos</i>	3.4	3.3	2.9	2.4	2.7	2.9
<i>Rapidez en la instalación de conexiones</i>	3.4	3.4	3	2.4	2.6	3.0
<i>Información proporcionada a los usuarios</i>	3.4	3.3	3	2.6	2.9	3.0
<i>Orientación para ahorrar en el consumo de agua</i>	3.4	3.4	3	2.5	3	3.1
<i>Orientación para el uso adecuado de desagüe</i>	3.4	3.2	3	2.6	2.9	3.0
<i>Orientación para verificar cuánto está consumiendo</i>	3.4	3.2	3.1	2.6	2.7	3.0
<i>Competencia de su personal</i>	3.3	3.2	3.2	2.5	2.8	3.0
Promedio	3.4	3.4	3.2	2.6	3.0	3.1
INDICADOR	56.0%	56.4%	53.3%	42.8%	49.2%	51.5%

B. Expectativas

Las expectativas de la población -Ver Cuadro N° 23- en promedio llegan al 71.1%, no esperan demasiado de las empresas, en Lima son mucho más exigentes, reclaman más cercanía de los lugares de pago y mayor competencia del personal, en Cajamarca valoran además la solución de los reclamos, en Tumbes la instalación de conexiones.

Cuadro N° 23: ¿Qué espera (expectativa) con relación a las características del servicio?

	Expectativa general					
	Cusco	Arequipa	Lima	Cajamarca	Tumbes	Promedio
Cercanía de locales para la atención de los clientes (trámites o reclamos)	4.4	4.3	4.6	3.6	4.4	4.26
Cercanía de lugares para pago	4.4	4.4	4.8	3.6	4.5	4.34
Acceso a otros medios de pago (cargo automático, pago por Internet, etc.)	4.3	4.3	4.6	3.4	4.2	4.16
Atención del personal	4.4	4.2	4.7	3.6	4.6	4.3
Distintas opciones para comunicarse con la empresa	4.4	4.3	4.7	3.4	4.4	4.24
Solución a los reclamos	4.4	4.3	4.7	3.8	4.7	4.38
Rapidez en la instalación de conexiones	4.4	4.3	4.7	3.5	4.6	4.3
Información proporcionada a los usuarios	4.3	4.3	4.7	3.4	4.4	4.22
Orientación para ahorrar en el consumo de agua	4.4	4.3	4.7	3.5	4.4	4.26
Orientación para el uso adecuado de desagüe	4.4	4.2	4.7	3.6	4.4	4.26
Orientación para verificar cuánto está consumiendo	4.4	4.2	4.7	3.4	4.4	4.22
Competencia de su personal	4.4	4.2	4.8	3.5	4.6	4.3
Promedio	4.4	4.3	4.7	3.5	4.5	4.3
INDICADOR	73.1%	71.3%	78.3%	58.8%	74.4%	71.2%

C. Satisfacción

A nivel nacional la insatisfacción es mayor en la solución de reclamos y en la instalación de conexiones domiciliarias. Al respecto en el ítem 3.5 se ha dado cuenta que el tiempo promedio que demanda a SEDAPAL, las EPS Grandes y Medianas es de 53, 80 y 68 días para realizar una nueva instalación. En este caso la percepción se ve respaldada con la información real, ya que esta no requiere de ningún conocimiento científico o técnico para la evaluación. Ver –Cuadro N° 24-

Cuadro N° 24: Satisfacción promedio del producto agua potable

	Satisfacción promedio					
	SEDAPAR	SEDACAJ	SEDACUSCO	SEDAPAL	ATUSA	PROMEDIO
Cercanía de locales para la atención de los clientes (trámites o reclamos)	86.0%	75.0%	77.3%	78.3%	79.5%	79.2%
Cercanía de lugares para pago	84.1%	75.0%	77.3%	75.0%	77.8%	77.8%
Acceso a otros medios de pago (cargo automático, pago por Internet, etc.)	81.4%	76.5%	72.1%	76.1%	69.0%	75.0%
Atención del personal	78.6%	72.2%	75.0%	70.2%	63.0%	71.8%
Distintas opciones para comunicarse con la empresa	79.1%	76.5%	77.3%	68.1%	68.2%	73.8%
Solución a los reclamos	76.7%	63.2%	77.3%	61.7%	57.4%	67.3%
Rapidez en la instalación de conexiones	79.1%	68.6%	77.3%	63.8%	56.5%	69.1%
Información proporcionada a los usuarios	76.7%	76.5%	79.1%	63.8%	65.9%	72.4%
Orientación para ahorrar en el consumo de agua	79.1%	71.4%	77.3%	63.8%	68.2%	72.0%
Orientación para el uso adecuado de desagüe	76.2%	72.2%	77.3%	63.8%	65.9%	71.1%
Orientación para verificar cuánto está consumiendo	76.2%	76.5%	77.3%	66.0%	61.4%	71.5%
Competencia de su personal	76.2%	71.4%	75.0%	66.7%	60.9%	70.0%
Promedio	79.1%	72.9%	76.6%	68.1%	66.1%	72.6%

Por el indicador global se puede decir que la población está un 72.4% satisfecha por los servicios que ofrecen las EPS (no incluye alcantarillado, ni tratamiento de aguas residuales), indicador que de acuerdo a la “escala de índice de satisfacción se encuentra en alto riesgo, y muy lejos del 90% o más que las entidades privadas buscan al satisfacer a sus clientes, si se estima la satisfacción con relación a la máxima expectativa, esta caería a 51.5 %, Ver –Cuadro N° 25-. , es de esperar que en esas condiciones, las posibilidades de la aparición de conflictos sociales sean altas. De allí la importancia de incluir el indicador de satisfacción al momento de definir los modelos de gestión de las empresas de servicios públicos.

Cuadro N° 25: Promedio de satisfacción del agua como servicio en las 5 EPS

	Satisfacción promedio					
	Cusco	Arequipa	Lima	Cajamarca	Tumbes	Promedio
Cercanía de locales para la atención de los clientes (trámites o reclamos)	77.3%	86.0%	78.3%	75.0%	79.5%	79.2%
Cercanía de lugares para pago	77.3%	84.1%	75.0%	75.0%	77.8%	77.8%
Acceso a otros medios de pago (cargo automático, pago por Internet, etc.)	72.1%	81.4%	76.1%	76.5%	69.0%	75.0%
Atención del personal	75.0%	78.6%	70.2%	72.2%	63.0%	71.8%
Distintas opciones para comunicarse con la empresa	77.3%	79.1%	68.1%	76.5%	68.2%	73.8%
Solución a los reclamos	77.3%	76.7%	61.7%	63.2%	57.4%	67.3%
Rapidez en la instalación de conexiones	77.3%	79.1%	63.8%	68.6%	56.5%	69.1%
Información proporcionada a los usuarios	79.1%	76.7%	63.8%	76.5%	65.9%	72.4%
Orientación para ahorrar en el consumo de agua	77.3%	79.1%	63.8%	71.4%	68.2%	72.0%
Orientación para el uso adecuado de desagüe	77.3%	76.2%	63.8%	72.2%	65.9%	71.1%
Orientación para verificar cuánto está consumiendo	77.3%	76.2%	66.0%	76.5%	61.4%	71.5%
Competencia de su personal	75.0%	76.2%	66.7%	71.4%	60.9%	70.0%
Promedio	76.6%	79.1%	68.1%	72.9%	66.1%	72.6%

3.4.3. Con relación al precio

La población de Tumbes, percibe que el monto que paga es el más caro de todos: 2.71, el monto pagado no es compensado con el producto y servicio recibido. En Cusco y Arequipa se percibe que el monto es más barato que el resto de EPS, en la misma línea que la explicación precedente, la relación beneficio / costo es la que explica la alta satisfacción por el precio en ambas ciudades. -Ver Cuadro N° 26-

Las expectativas futuras de la población están 30%, por encima de la percepción promedio. Tanto la percepción y las expectativas con respecto al precio son bajas, alrededor de 50% y 65% respectivamente, estos resultados relativizan la hipótesis que consiente que la población rechaza de plano los incrementos de tarifas, esta aceptación esta en relación directa al beneficio costo percibido. Utilizando el promedio aritmético el índice de satisfacción del precio es de 76.28%, la mayor insatisfacción se observa en la empresa privada de ATUSA, en razón a que la diferencia entre lo que perciben pagan y las expectativas por el pago son mucho más marcadas.

Cuadro N° 26:..., Indicador de Satisfacción promedio



Escala 1= muy caro y 6= muy barato.

3.5. La percepción mutua entre clientes y funcionarios de las EPS

Una de las lecciones más importantes que se extraen del estudio, son las diferencias que se observan al momento de valorar determinados procesos y acciones, desde las perspectivas de los clientes y funcionarios de las EPS, ya se ha mostrado como la percepción de continuidad en Arequipa o el monto pagado en Tumbes, son contrarios a los indicadores reales. En este acápite se mostrará la valoración que los clientes le dan a los procesos de mayor contacto y como estos impactan en la percepción mutua.

3.5.1. La satisfacción en los procesos de contacto

El momento de mayor contacto, por su importancia y tiempo que le dedican los clientes, es el trámite de solicitud de nueva conexión, otro momento de relación personal valorado se produce en los reclamos comerciales, el más relevante está relacionado a la sobrefacturación, producto en muchos casos de una deficiente micro medición. Los reclamos operacionales son aleatorios e inesperados, afectan a un grupo de la población y según su magnitud interesan a los medios y a las autoridades locales, los reclamos operacionales por alcantarillado causan mayor insatisfacción que los de agua potable y en general cuando involucran a un mayor número de familias, la insatisfacción permanece más tiempo en el recuerdo.

3.5.1.1. Trámites

Entre un 28.6% y 42.3% de clientes declara haber realizado algún tipo de trámite en la EPS, más del 50% para solicitar una conexión nueva, estas respuestas son mayores en los NSE bajos. Le sigue en importancia la

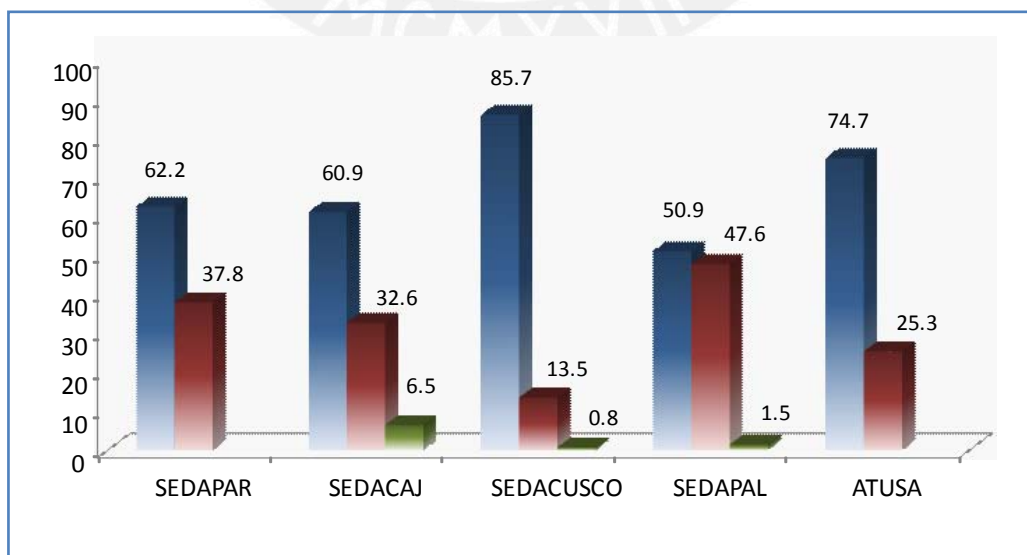
solicitud de medidor y reclamos por cobro excesivo, este último entre el 4% y 10%. -Gráfico N° 25-

Gráfico N° 25: ¿Alguna vez usted, ha realizado algún trámite?



El nivel de satisfacción con los resultados del trámite es alto en SEDACUSCO y ATUSA. Al relacionar las respuestas con la opinión positiva / negativa que tienen de la EPS, el 83% y 64% respectivamente, tienen un alto nivel de satisfacción por el resultado de los trámites. -Gráfico N° 26-. Los procesos de contacto tienen una alta relación con la opinión positiva de los clientes.

Gráfico N° 26: ¿Está usted satisfecho con los resultados (sólo a los que contestaron que si)?



3.5.1.2. Reclamos

En de esperar que en los procedimientos normados por SUNASS las percepciones sean similares en todas las EPS, los resultados evidencia que existen problemas en su aplicación y control, los resultados difieren entre EPS. La capacidad de atención de los reclamos tiene una alta relación con los procesos, la tecnología y las competencias de los trabajadores, los clientes relacionan la atención de los reclamos con la opinión favorable de la EPS. Alrededor de un tercio de los clientes manifiesta haber realizado reclamos de diversa naturaleza, su satisfacción no es uniforme –Gráficos N° 27 y 28-. En las ciudades del interior del país estos reclamos, se hacen públicos en tanto los clientes recurren a los medios para denunciarlos en tiempo real, al analizar el número de reclamos atendidos por la EPS y el porcentaje de la población que manifiesta haberlos presentado, se deduce que la respuesta combina los reclamos presentados a las EPS con los denunciados a los medios, preferentemente la radio.

Para explicar la opinión favorable y la velocidad de atención de los reclamos debe observarse las respuestas que obtiene SEDACUSCO y ATUSA, en ambos casos la relación es directa. Es también significativo el reconocimiento que entre el 40% y 50% recibe la opción de "si estoy satisfecho con la atención pero se demoraron demasiado".

Gráfico N° 27: ¿Ha presentado alguna vez un reclamo a la EPS, (sólo a los que tienen conexión)?

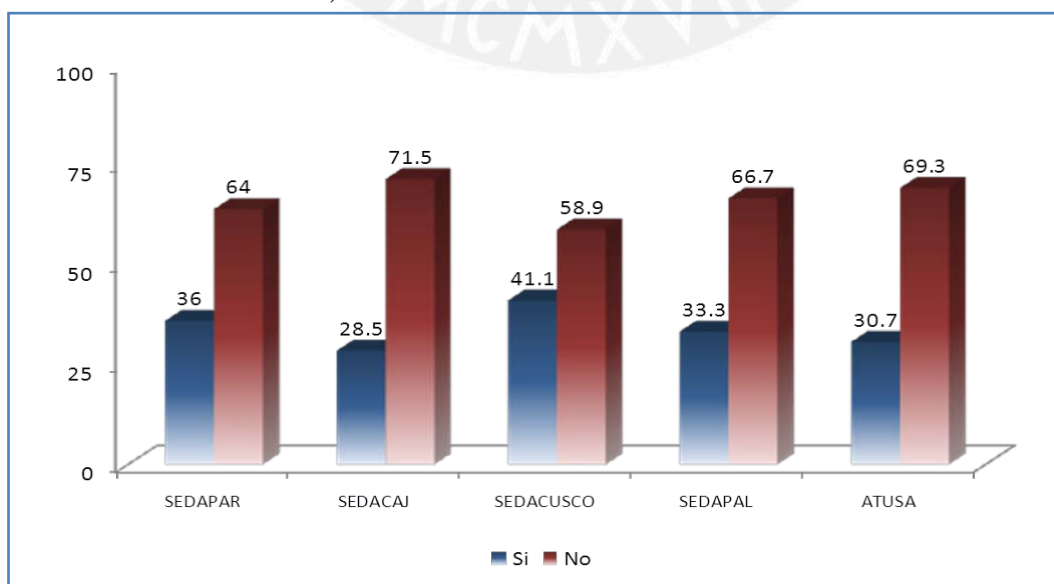
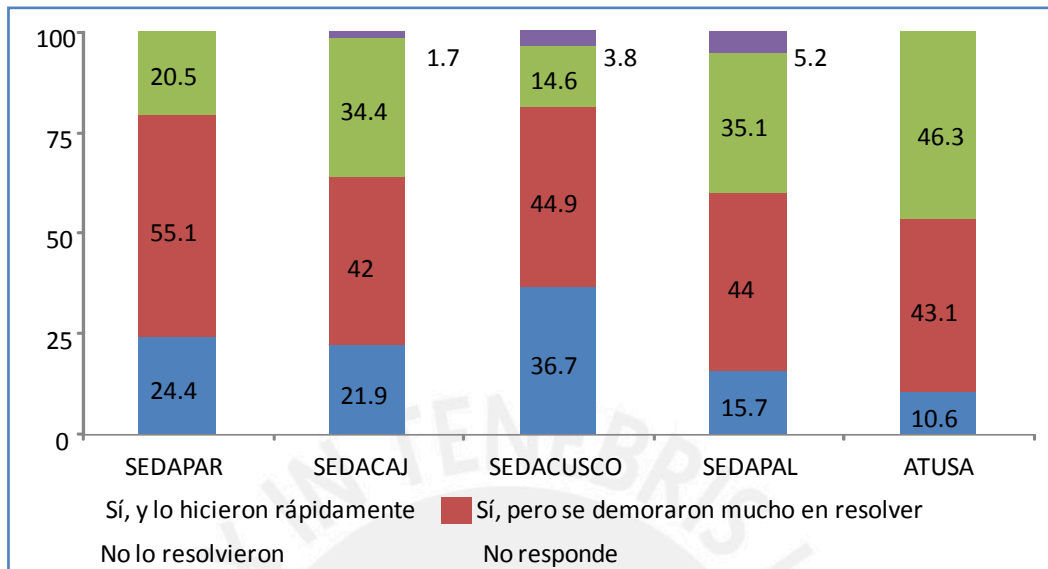


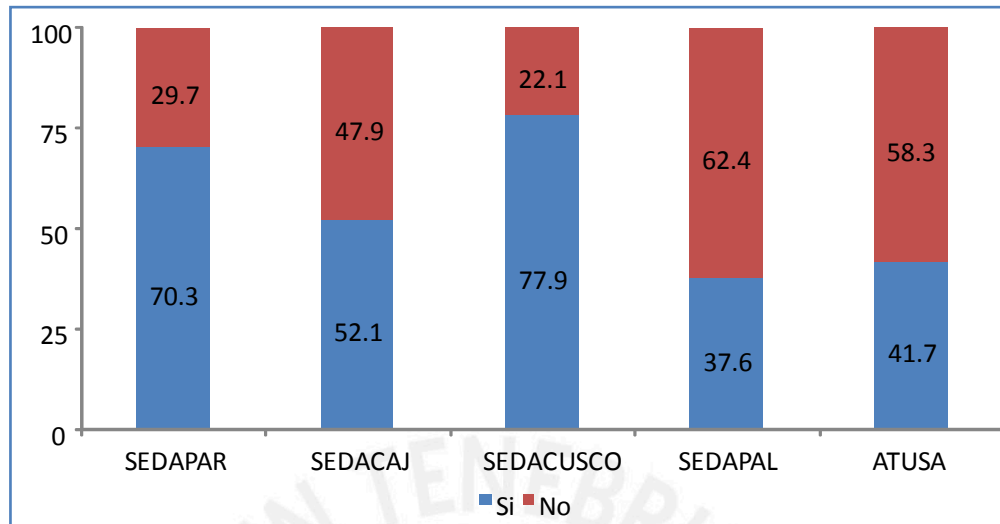
Gráfico N° 28: ¿Está usted satisfecho con la solución (a los que contestaron que si)?



3.5.1.3. Micro medición

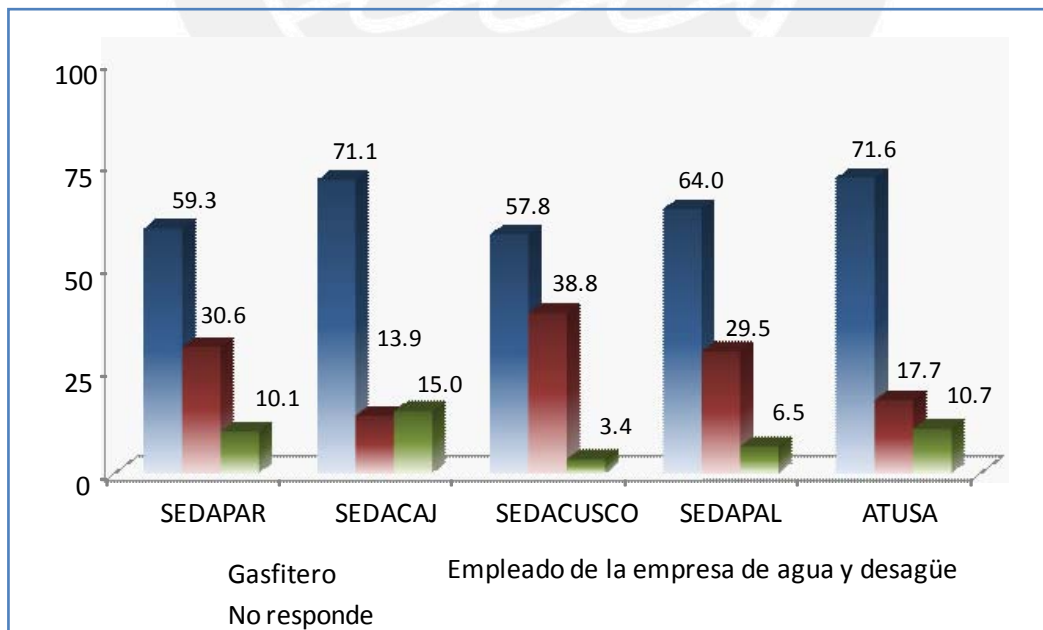
La confianza en la micro medición en Arequipa, Cusco, está entre el 70% y 77.9%, desde hace algunos años se implantó en Cusco el denominado “recibo rojo” que pone en alerta a los clientes cuando la fecha de corte de servicio por no pago esta cerca, además de ello han implementado un sistema de aviso temprano cuando se observa facturación atípica, lo que fortalece el sistema de micro medición de allí que la mayoría de la población confíe en la micro medición. En Cajamarca y Tumbes es menor pero significativa, 52.1% y 41.7% respectivamente, este indicador es un reflejo de la confianza en el trabajo de la EPS, en Lima es probable que las continuas denuncias que la televisión muestra cada cierto tiempo, contribuyan a elevar la desconfianza de la población, tanto que el 62.4% de los que tienen medidor en su domicilio, consideran que el trabajo realizado en ese aspecto no es de confiar. –Gráfico N° 29-

Gráfico N° 29: ¿Usted confía en la lectura del medidor (solo a los que tienen el equipo)?



Los clientes que pagan montos mayores a S/. 50 y tienen una opinión favorable desconfían de la micro medición. Existen altos niveles de desconfianza cuando se les pregunta si permitirían el ingreso de personal de la EPS para revisar las instalaciones intra domiciliarias. Ver Gráfico N° 30-

Gráfico N° 30: ¿Usted confiaría en un gasfitero particular o de la EPS para realizar reparaciones en su domicilio?



3.5.2. La EPS desde la perspectiva del cliente

Los clientes perciben a la EPS desde las diferentes dimensiones del agua, tienen una imagen que se transforma en opinión favorable o desfavorable, que condiciona y es condicionada por el posicionamiento empresarial y otros factores de orden político y mediático, entre otros.

3.5.2.1. Evaluación de los trabajadores

La población sea no cliente, espera que el personal de la EPS cambie de actitud, justifican su percepción con una fuerte injerencia política de las autoridades locales, en términos generales lo que exigen es respeto y rapidez, como en todos los servicios públicos la población exige ser escuchada.

Pregunta: Si ustedes fueran trabajadores de la EPS ¿Qué característica tendrían?

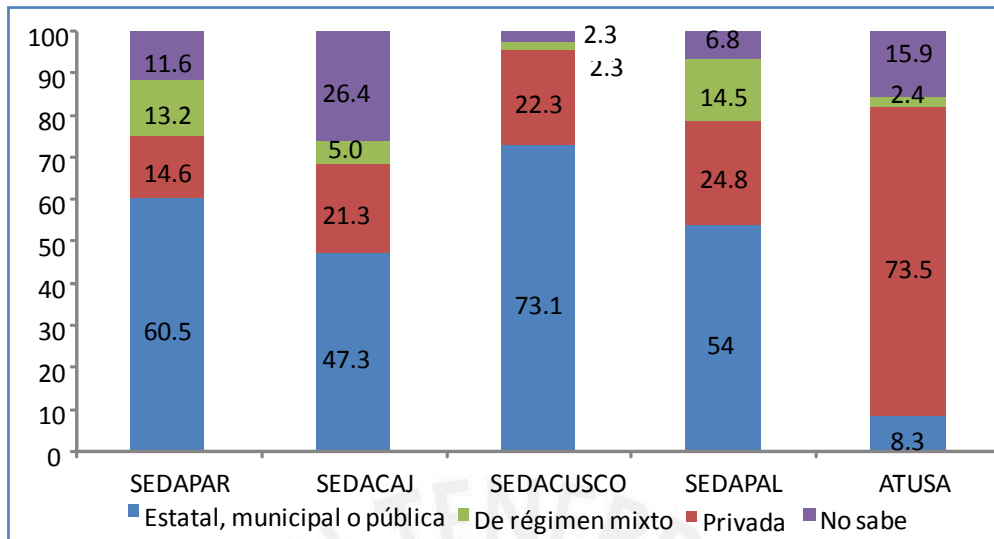
- *Ser amable, comprensiva.*
- *Rápidas, atentas./ Saber escuchar.*
- *Sería respetuosa./ Ser más paciente con los clientes.*
- *Que no haya discriminación”*

Mujeres NSE “B” – No clientes / Cusco

3.5.2.2. Naturaleza

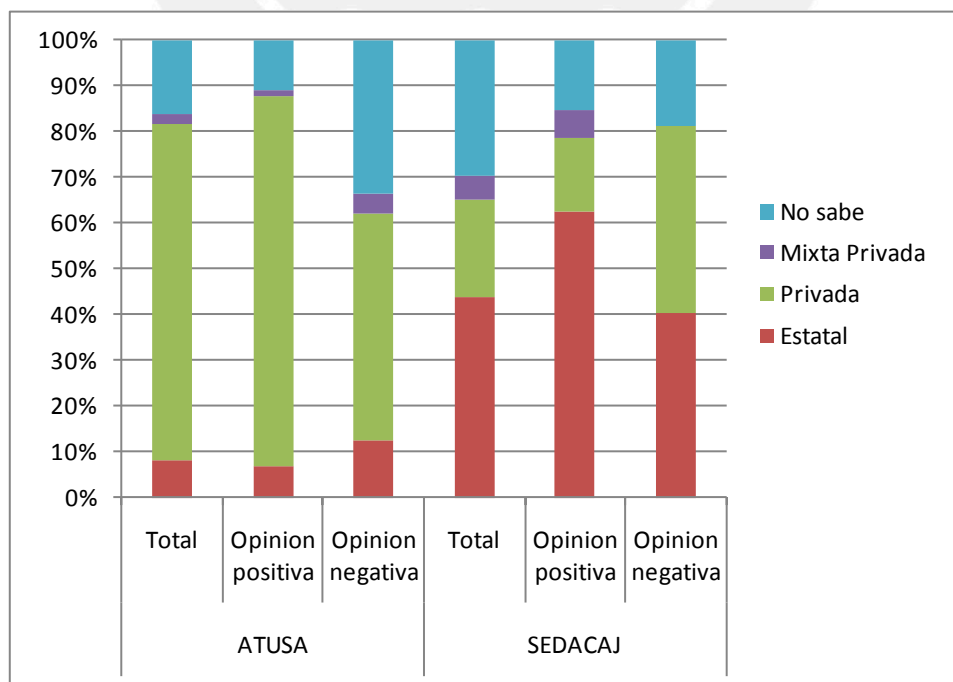
En todas las ciudades existe un apreciable porcentaje de población que considera que la EPS es privada, entre el 47.3% y 73.1% de clientes que reciben los servicios de una EPS pública la reconocen como tal, un 73.5% reconoce lo mismo en la EPS privada. Es de notar que en Lima, una cuarta parte de la población cree que SEDAPAL es privada y un 14.5% mixta. –Gráficos N° 31-

Gráfico N° 31: ¿La EPS es una empresa, pública, privada, mixta, otra?



La comparación de percepciones entre dos EPS cercanas y de tamaños similares, pero de naturaleza diferente, muestra que en Tumbes el 73.5% de la población reconoce que la EPS es privada, en Cajamarca el 62.7% que es pública, estos porcentajes son mayores entre los clientes que tienen una opinión positiva de la EPS. Es ligeramente mayor la opinión negativa en la población que cree que las empresas son públicas -Gráfico N° 32-

Gráfico N° 32: ¿La naturaleza de las EPS de Cajamarca y Tumbes es:, pública, privada, mixta, otra?

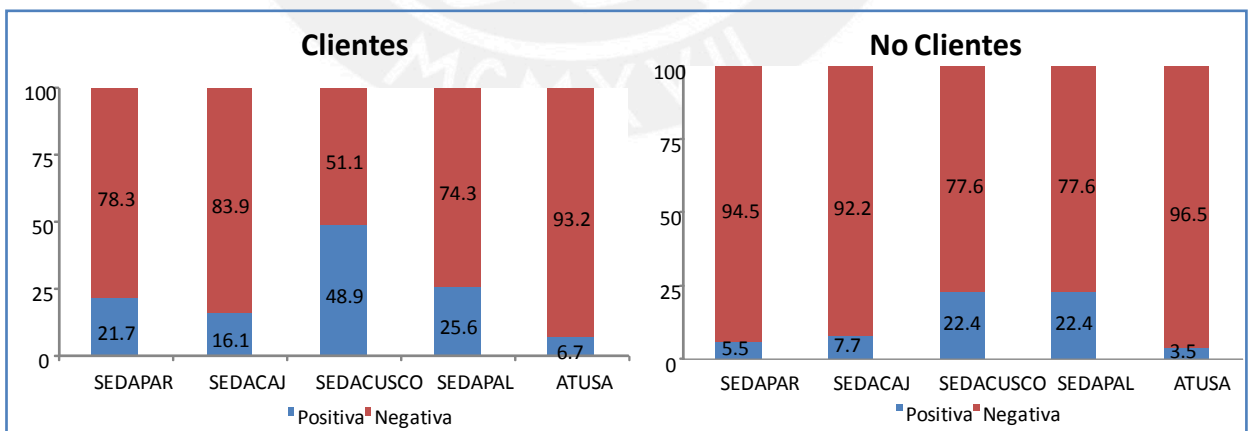


3.5.2.3. Opinión

La información presentada justifica la necesidad de incluir indicadores de control y monitoreo de la satisfacción de los clientes, la satisfacción se traduce en opinión. Más del 50% de los clientes y del 80% de los no clientes tienen una opinión negativa de las EPS, lo cual debe alarmar a los tomadores de decisión, y obligarlos a incluir indicadores de evaluación de la satisfacción. Ver-Gráfico N° 33-

La opinión más alta se observa en SEDACUSCO, es cercana al 50%, los Clientes y No clientes de SEDAPAL tienen una opinión favorable cercana al 25%. Es de destacar que en el primer caso el posicionamiento de la EPS responde a sostenidas campañas de difusión de actividades y a la activa participación de sus funcionarios en los medios locales, a los buenos resultados empresariales y las continuas inversiones para mejorar los servicios; mientras que en Lima, la opinión positiva de los No clientes, obedece a las altas expectativas para alcanzar el acceso a los servicios, que son anunciadas con grandes inversiones en curso, que incrementarían la oferta de agua. La opinión negativa de ATUSA es alta, en ambos grupos, a pesar que sus estrategias de comercialización son aceptadas por la población y las significativas mejoras de sus indicadores de gestión.

Gráfico N° 33: ¿Cuál es su opinión de la EPS?



Nota.- Las respuestas excelente, muy buena y buena, están agrupadas en opinión positiva y en la opinión negativa, las respuestas regular, mala y muy mala

3.5.2.4. Posicionamiento.

Los clientes no perciben ningún atributo favorable de posicionamiento común a todas las EPS, la evaluación al personal es negativa, reciben una baja calificación, se les percibe ineficientes, que brindan mala atención, en una empresa con tarifas altas y antigua, muchos de esos atributos negativos son trasladados de una ciudad a otra o son reforzados por la calificación de otros servicios públicos, es decir forman parte del stock de calificación, que como se dijo, reciben las instituciones públicas.

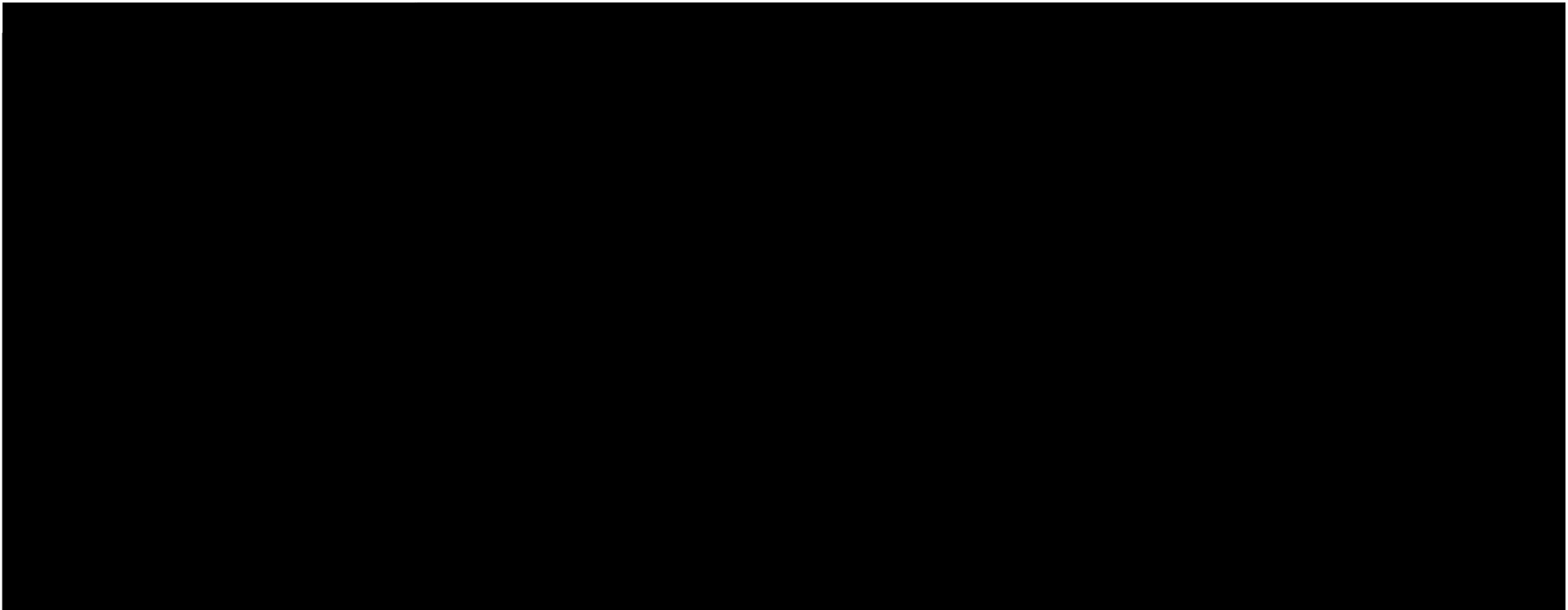
La relación entre percepción (opinión positiva o negativa) y una empresa ideal, es la que conecta la satisfacción con la opinión, tal es el caso de SEDACUSCO, en donde las diferencias entre la percepción y el ideal de empresa en dos atributos son las más estrechas de todas: tarifas bajas (alta relación beneficio /costo) y buena atención del personal. En el caso de ATUSA la percepción de tarifas altas se refuerza con el deseo de tener servicios con tarifas bajas-

Ninguna EPS es reconocida como de alta tecnología, en SEDAPAL se observan las diferencias o brechas más significativas, la calificación como empresa antigua es una muestra que no ha sabido comunicar sus avances en el uso de tecnología.

SEDAPAL y SEDAPAR son percibidas como las EPS que cumplen con las obras, lo que se explica, en ambos casos, en la sostenida campaña de difusión de construcción de grandes obras. SEDACAJ es percibida como la EPS más antigua, y ATUSA como la más moderna, opinión influenciada por su naturaleza de privada.






La población espera, con diferentes intensidades, una empresa moderna, con buena atención, con tecnología de punta y tarifas bajas, en síntesis lo "Bueno, Bonito y Barato" se evidencia en las respuestas. –Cuadro N° 27-.

Cuadro N°27: ¿Cuál o cuáles de las siguientes características cree usted que debería tener una empresa ideal?, ¿Cuál o cuáles de las siguientes características se asocian con la EPS de la ciudad?



La población forma su opinión de las empresas en base a la calidad del producto, del servicio, la naturaleza de la empresa, su presencia en los medios y el comportamiento de sus funcionarios y trabajadores, y con ello construye una imagen, que se ha personalizado en una construcción que debe ser utilizada para entender como perciben los clientes a una EPS- Gráfico N° 34-

Gráfico N° 34: Personalización de las EPS

	<p>Hombre con edad comprendida entre 60 y 70 años. De tez trigueña y contextura delgada, físicamente se le aprecia cansado, ojoso y fastidiado con el día a día. Se le considera un hombre amargado, que no sabe escuchar, avaro, corrupto e irresponsable.</p>
	<p>Hombre con edad comprendida entre 30 y 40 años. Se le considera con un hombre sencillo, amable, eficiente y buena gente si se le paga puntual, pero que a la vez tiende a la corrupción.</p>
	<p>Hombre con edad comprendida entre 60 y 70 años. Se le considera un hombre con experiencia en el rubro pero que no sabe escuchar, que no presta la atención debida a su negocio, de carácter irascible, muy tenso y demorón.</p>
	<p>Sería una persona egoísta, que busca su propio bienestar y que se le percibe como corrupto e interesado, así mismo se le considera una persona ineficiente y estafadora.</p>
	<p>Hombre con edad comprendida entre 50 y 60 años. Se le considera un hombre serio, que viste siempre saco y corbata por lo que se le percibe como lejano o distante. Es un hombre déspota, que no sabe tratar a sus clientes, se cree superior que el resto.</p>

Fuente: PAS- BM Informe de resultados P-GD

3.5.3. Los clientes desde la perspectiva de la EPS

Es una constante la opinión negativa de los funcionarios con respecto a las facilidades que disponen para realizar su trabajo, los procedimientos, equipamiento, tecnología, remuneraciones y reconocimiento son deficientes o escasos, las respuestas obtenidas en el Focus Group evidencian la relación tensional entre trabajadores y clientes.

“Pregunta: El cliente de la EPS es...”

- Amargado.
- Reclamón.
- Sulfurado.
- Inconsciente.
- Renuente
- Variados: puntuales, responsables, amargados, etc.”

Funcionarios - Tumbes

La relación entre los trabajadores del área comercial y los clientes es tensional, de permanente conflicto, en todos los casos son calificados como malhumorados, agresivos, renegones, el calificativo de Patán, sabelotodo y fresco es reiterativo. También se les reconoce comportamientos pasivos y en menor intensidad con la puntualidad en los pagos. Ver -Cuadro N°28-.

Cuadro N°28: Clasificación de clientes según los trabajadores de las EPS

Arequipa	Cusco	Cajamarca	Tumbes	Lima
No quiere pagar	Colérico, renegón	Reclamón, agresivo	Malhumorado, gruñón	Malhumorado, gruñón
Caserito	Caserito		Fresco	Fresco
Moroso	Sabelotodo			Sabelotodo
	Patán		Patán	Patán
	Pasivo	Pasivo	Pasivo	Preocupado o desesperado
Bueno y puntual	Coqueto o regalón	Puntuales		Razonable
	Tercera edad		Nuevo	

Fuente: Elaboración propia

Los funcionarios son consientes que su trabajo no es bien calificado por los clientes, a pesar de estar convencidos sus buenos resultados, los trabajadores de las EPS no sienten reconocimiento en sus clientes, parte de ello es atribuido a la falta de información.

Pregunta: ¿Cómo ve el cliente la labor que desempeñan?

- *Primeramente somos los malos de la película.*
- *La percepción que tiene la gente de nosotros es la peor, que somos los culpables, los que empezamos todo el problema.*
- *También somos los que debemos resolver todo.*
- *Piensan que la oficina es un área donde se puede reclamar todos los problemas de la empresa y no es así.*
- *Por eso creo que falta darle al usuario más información sobre las tarifas, sobre la facturación, fechas de emisión y de vencimiento, porque si estuviesen bien informados no habría tanto reclamo.*
- *Además, hay conflicto interno de otras áreas y cuando viene el usuario conversa con nosotros y dicen que en la oficina de reclamos les han dicho que nosotros hemos informado y que somos los culpables. Y nos vienen a decir y a gritar que somos los culpables.*

- *Yo creo que para ser una empresa con 190,000 usuarios nuestro porcentaje de reclamos es bajo. Y eso significa que hay una buena operatividad en el funcionamiento de la empresa, una buena conducción y hay la voluntad y el cariño de todos sus trabajadores para sacarla adelante, lo que pasa es que la gente exagera mucho.*

Funcionarios – Arequipa

3.5.3.1. Nivel de colaboración

A mayor satisfacción se espera mayor nivel de colaboración de los clientes.

Al respecto se han aplicado preguntas de diversa naturaleza, las respuestas totalmente de acuerdo evidencian de un alto nivel de colaboración con la EPS. El -Gráfico N° 35- muestra las respuestas de las EPS de Cusco y Arequipa, que tienen un carácter representativo con relación a todas las otras EPS. La población en Cusco está más identificada y dispuesta a colaborar con la empresa, el rechazo a las instalaciones clandestinas es cercano al 50%, la aceptación de la micro medición es el doble que en Arequipa. Con relación a las fuentes de agua, a pesar que Arequipa tiene mayores niveles de stress hídrico, la población reconoce esta situación en menor proporción que la población del Cusco.

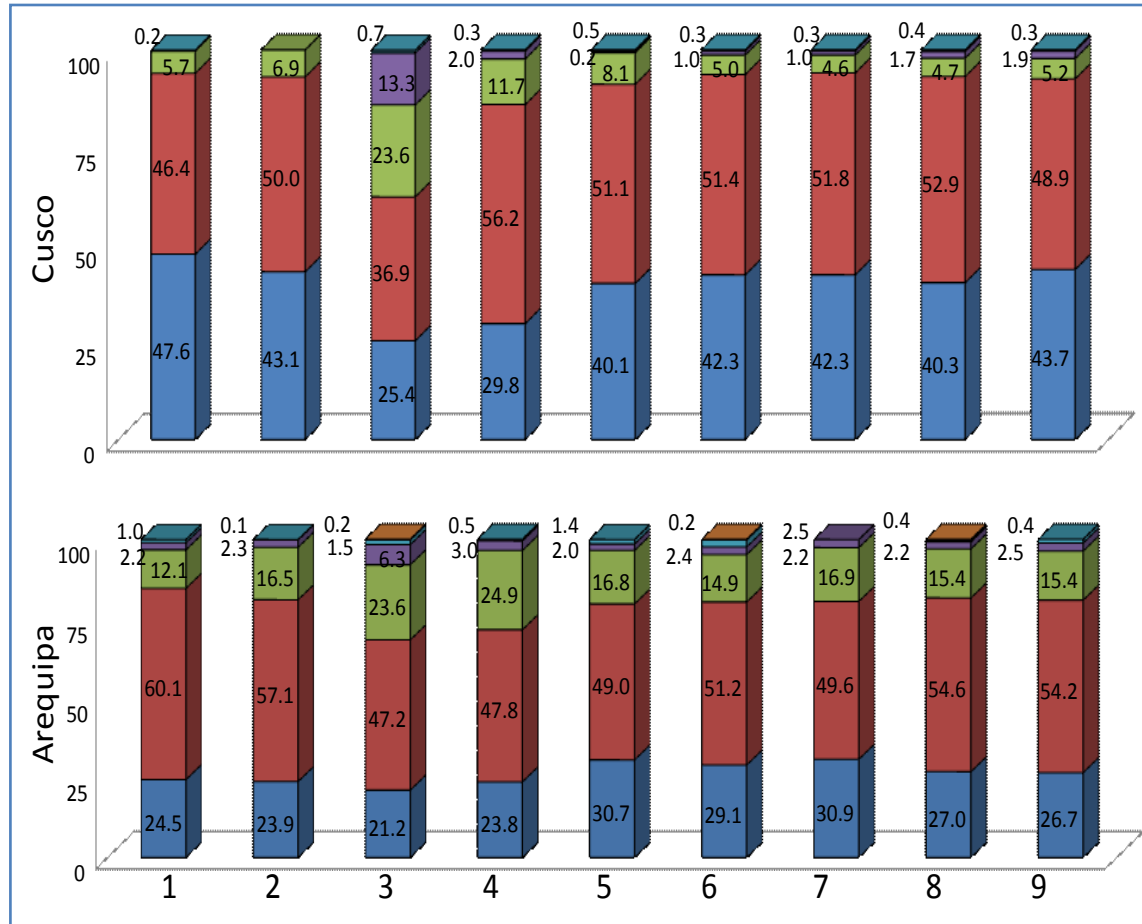
En Arequipa la identificación con los problemas derivados de la falta de tratamiento de las aguas residuales es mayor que en Cusco, debido a que en la primera de ellas la contaminación que se percibe en el río Chili es mayor que la del río Huatanay en Cusco. Los niveles de solidaridad para los que no tienen agua son similares en ambas ciudades, esto permite afirmar que se puede apelar a este valor para reforzar campañas de uso adecuado del agua potable.

Gráfico N°35: ¿Qué tan de acuerdo se encuentra con las siguientes frases?

- 1) Se debe sancionar a quienes tienen conexiones clandestinas de agua
- 2) Se debe medir el consumo de todos los usuarios a través de medidores
- 3) Las personas que tienen servicios de agua potable en sus casas malgastan el agua
- 4) El agua que el ser humano puede usar para consumo cada vez está más contaminada
- 5) El calentamiento global está reduciendo las fuentes de agua en el mundo
- 6) No todas las personas en el país tienen acceso al agua potable
- 7) Si las personas usaran mejor el agua que llega a sus hogares, más personas tendrían acceso al agua
- 8) El desagüe debe ser tratado antes de ser evacuado
- 9) Todos deben pagar el servicio de agua y desagüe

LEYENDA

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo
- No responde

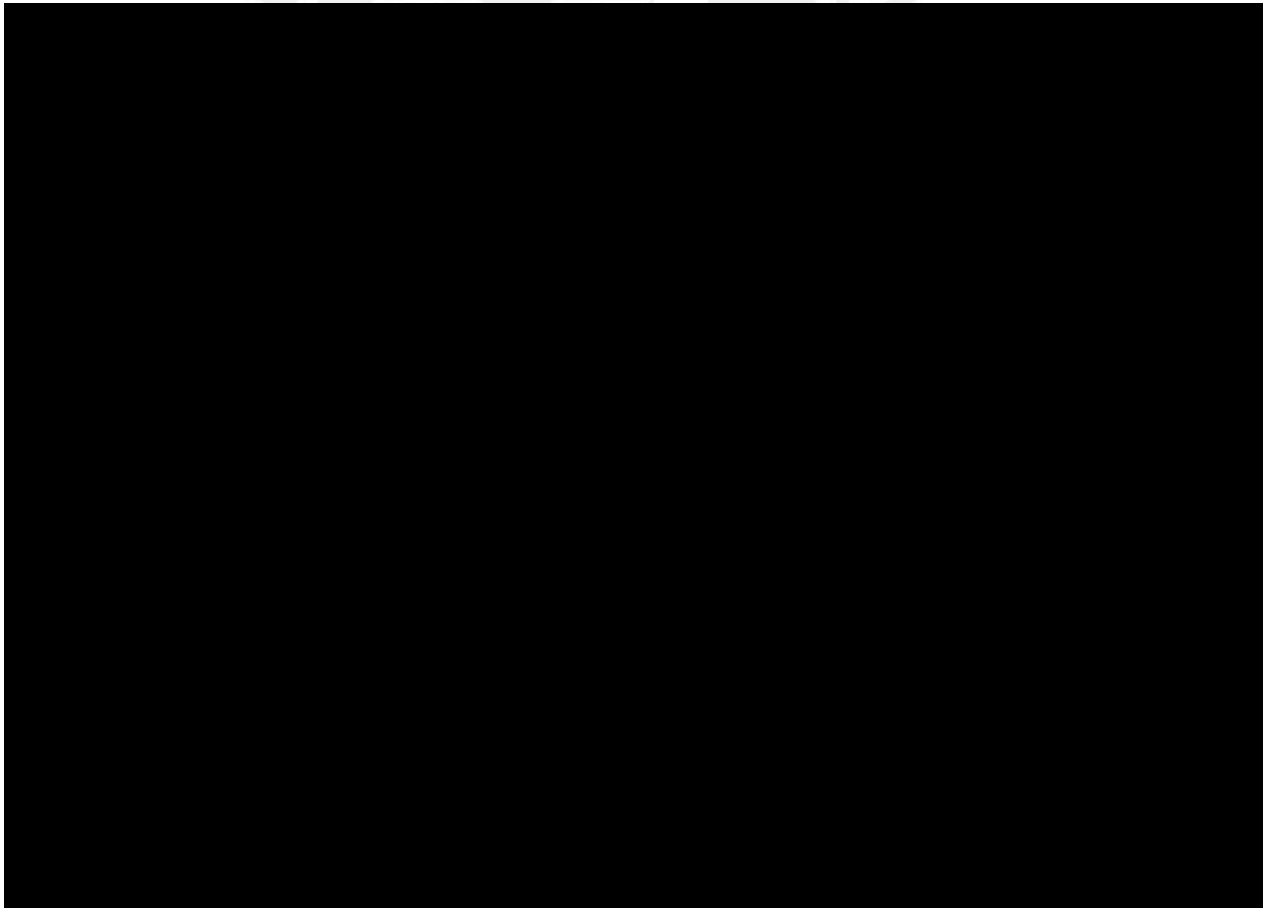


3.5.3.2. Hábitos

Se puede afirmar que la población conoce los comportamientos correctos, en el -Cuadro N° 29-, los estudios no permiten afirmar que estos son llevados a cabo por la población.

En relación al cuidado del agua, Arequipa tiene los comportamientos menos deseados, mientras que en Cusco y en Lima los esperados son más frecuentes. En Cusco y Cajamarca es mayor el uso de equipos ahorradores, mientras que en la primera ciudad y en Lima se revisa periódicamente las instalaciones, situación que está en relación con los indicadores de agua no contabilizada, que en ambas ciudades es bajo. En Lima es donde más se riega los jardines con agua sea potable o reciclada, situación que también se observa en Arequipa.

Cuadro N° 29: ¿Cuál es su respuesta habitual con respecto a?



3.5.4. Información, comunicación, educación

Los clientes consideran importante las campañas de educación sanitaria, que se resalta cuando se evalúa el servicio; sin embargo, el nivel de recordación de campañas de información o comunicación que parte de las EPS es mínimo, mayor impacto tienen las campañas comerciales que incentivan el consumo de agua "natural" o mas "segura".

Pregunta: ¿Qué tan necesario considera el hacer campañas para un uso adecuado del agua?

- *Es bien importante, porque tenemos que cuidar lo que es nuestro, el agua es de todos y si solo unos pocos la usan, ¿el resto qué?*

Mujeres NSE "C" – Clientes / Tumbes

"C: ¿Qué campañas anteriores recuerda respecto del cuidado del agua?

- *Acá no hacen campañas de ahorro o cuidado, por eso la gente no cuida.*
- *En el colegio de mi hijo hacían campañas de lavado de dientes con el caño cerrado, usando un vasito nomás, de ahí aprendidos nosotros en la casa"*

Mujeres NSE "D" – Clientes / Tumbes

A pesar de que la empresa tiene un contacto mensual con sus clientes por medio del recibo de consumo, su uso como medio de comunicación se restringe a aspectos comerciales, y este canal no es aprovechado por las EPS, entre otras razones porque la legislación actual es muy rígida en cuanto al contenido de los mismos, y como se muestra no es de interés de los clientes.

Pregunta: ¿Qué información se consigna en los recibos del agua?

- *Viene lo que tú consumes.*
- *La fecha de vencimiento.*
- *Si estás al día o no: la carita triste o feliz.*
- *Cuadro de comparación del consumo de agua.*
- *Ponen metros cúbicos.*
- *Cuanto pago y que pago.*
- *En la parte de atrás indican los lugares de pago.*
- *El teléfono de reclamo.*
- *Todos los meses debe salir el Aquafono"*

Mujeres NSE "B" – Clientes / Lima

Pregunta: ¿Qué es lo primero que ven cuando llega el recibo?

- *El precio.*
- *Y hasta cuándo se puede pagar"*

Mujeres NSE "C" – Clientes / Cusco

Capítulo 4: Construcción de los indicadores de percepción y satisfacción de clientes

En el desarrollo del marco teórico se ha dado cuenta de la conveniencia de elaborar dos indicadores independientes y complementarios, de percepción y satisfacción. En el presente capítulo se presenta una propuesta para la construcción de ambos indicadores, considerando además que en contextos socialmente dinámicos, algunos eventos pueden modificar momentáneamente o de manera definitiva la percepción y las expectativas de los clientes. La satisfacción será diferente en el tiempo y en cada lugar, será influenciada por el stock de satisfacción de los servicios de saneamiento y por otros servicios de naturaleza pública o privada y de otras instituciones del estado en general, sobre los cuales la EPS no ejerce control alguno.

Todo cambia, lo que era bueno antes, puede no serlo después y no por ello se va a dejar de medir y comparar. Si se puede medir, se puede comparar, si se puede comparar se puede mejorar, si se pretende mejorar, se asignarán presupuestos e inversiones orientadas a evitar el deterioro de la satisfacción, e indirectamente contribuir a ampliar el stock de satisfacción por los servicios públicos en general y a la gobernabilidad del país.

La satisfacción de los clientes no es un objetivo en sí mismo, si bien contribuye al bienestar general y a la competitividad del país, se convierte en una herramienta efectiva para incentivar el uso racional del agua. Al disminuir el indicador de consumo unitario de litros agua por habitante día, producto de la aplicación del modelo de satisfacción, las EPS dispondrán sin mayor inversión, de más agua para incorporar a nuevos clientes.

La Tesis evidencia que existe una brecha entre lo que la población percibe que recibe y lo que la EPS brinda, la percepción de la continuidad en Arequipa desarrollada en el capítulo de Resultados de la Investigación es una muestra de ello, la percepción es totalmente diferente a los resultados oficiales de la EPS.

Las EPS tienen un set de indicadores que reportan a las instituciones oficiales, las que no incluyen un indicador que permita a los clientes expresarse, como es el caso de los indicadores de percepción y satisfacción.

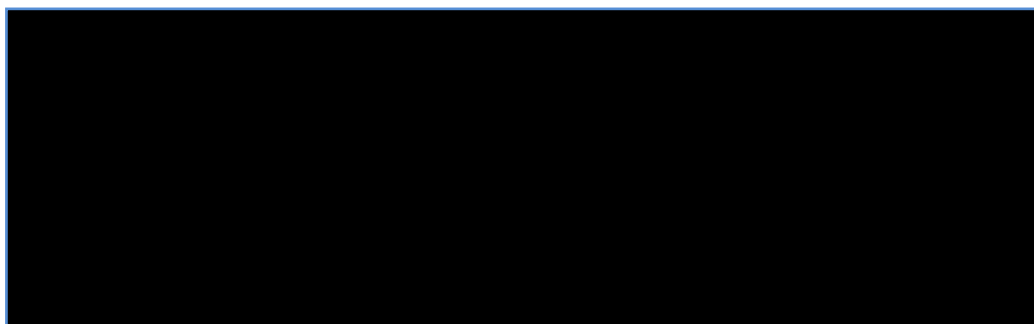
Como se ha expresado en el capítulo de metodología, para estimar el indicador de percepción⁶⁶, se promedia primero el producto y servicio y el resultado con el precio

4.1. Indicador de percepción

La población de Cajamarca y Tumbes tienen una baja percepción de la calidad del producto Agua Potable, la primera también tiene una baja percepción en los servicios, ambos indicadores calificados de alto riesgo. En promedio el producto y los servicios ofrecidos por las EPS son mal percibidos, lo que explica la evaluación negativa que tienen los clientes de las EPS. En el precio se observan tres niveles bien marcados, en Cusco y Arequipa la población está más satisfecha con el monto que pagan que en Lima y Cajamarca y las 4 ciudades se ubican en mejor posición que la percepción que tienen en Tumbes. En promedio la percepción de las 5 EPS está en 65.9%, lo que confirma la pésima opinión que se tiene en el país en relación a la gestión de las EPS. -Ver -Cuadro N° 30-,

La población es muy dura al calificar la gestión de las EPS, sustenta su calificación en su experiencia previa de contacto con las EPS, las cuales deben cumplir normativas nacionales, sectoriales, locales y empresariales,.

Cuadro N° 30: Percepción promedio



⁶⁶ Los cálculos presentados han sido desarrollados por el autor

4.2. Indicador de Satisfacción

El indicador compara las expectativas o aspiraciones propias de cada localidad, con la calificación que le da a cada componente de la satisfacción; se propone este indicador sea utilizado para definir políticas empresariales y desarrollar actividades enfocadas en la satisfacción de la población local.

La primera observación evidencia que la mayor insatisfacción está en los servicios, ya que al tener el producto agua potable en la casa hace que la exigencia se dirija al servicio. Los mayores niveles de satisfacción se encuentran en Cusco y Arequipa Ver -Cuadro N° 31-, la relación con el nivel de aprobación positiva de las EPS, en Cusco es 48.9%, en ambas ciudades entre 65% y 70% de los clientes perciben que reciben un servicio adecuado o más por lo que pagan.

El promedio de satisfacción por el precio confirma que la relación precio/calidad percibida es determinante para incrementar la satisfacción de los clientes. El promedio general de la satisfacción por el precio en las cinco ciudades evaluadas es de 76%, en todos los casos es superior a la satisfacción del producto y servicio, aún así no es el mejor resultado, en la escala de satisfacción se ubica en bajo riesgo. Tumbes es la que tiene el menor índice de satisfacción en el espectro de alto riesgo, como se dijo anteriormente, el hecho que esta empresa sea privada condiciona las respuestas, la población asume que el privado lucra con los servicios que en opinión popular deberían ser brindados por el estado.

La satisfacción promedio de la población de las cinco ciudades es de 74.8%, que indica que con el modelo de gestión que tienen, no logran proporcionar la satisfacción esperada por la población, de acuerdo a la escala de satisfacción se requiere ofrecer un mínimo de satisfacción de 80%, siendo deseable que el indicador alcance el 90%.

Cuadro N° 31: Satisfacción promedio



4.3. Modelo de gestión de la satisfacción de los clientes

El propósito del modelo es contribuir a mejorar aquellos procesos que elevan la satisfacción de la población, para presentar estos resultados se ha simulado que todas las respuestas corresponden a una sola empresa, por ello tiene un carácter ilustrativo, lo que se muestra es un método que se aplica de manera individual a cada EPS, por su naturaleza requieren un propuesta específica que corresponde al ámbito empresarial.

4.3.1. Metodología de estimación de factores

La opinión que los clientes tienen de la EPS depende de factores de distinta naturaleza, utilizando un modelo de regresión estadística se encuentran las respuestas que influyen positivamente en la imagen de la empresa.

Son 4 los factores de los 14 que arroja el modelo estadístico, los que tienen mayor impacto y representan el 46.4% de los factores que condicionan la calificación favorable de las EPS, y como se ha dejado constancia en el estudio, esta se sustenta en la satisfacción del cliente. Los factores que más explican la opinión favorable de las EPS están relacionados al:

- i) Producto: Continuidad y calidad;
- ii) A la empresa: Calidad de atención, confianza, información
- iii) Al cliente: Solidaridad y colaboración.

Para desarrollar cualquier actividad que busque mejorar la satisfacción de los clientes, se requiere de presupuestos y como ya se mencionó, deben ser incluidos en el PMO de cada una de las EPS, o desarrollar programas nacionales con presupuestos especiales.

4.4. Resultados

El modelo general muestra 13 factores que condicionan la opinión favorable de la población, 4 de estos representan el 46.4% del total de las variables que deben ser consideradas para alcanzar el objetivo, de recibir de parte de la población una opinión favorable, sustentada en la satisfacción por el producto y los servicios que reciben. Ver –Cuadro N° 36–.

La opinión positiva de la EPS se incrementa, si la empresa:

- 1) Incrementa su continuidad
- 2) Incrementa el indicador de micro medición y la confianza en los procesos de lectura del medidor.
- 3) Incrementa la calidad del producto agua potable.
- 4) Sensibiliza a la población para que esté Totalmente de Acuerdo con la sanción que deben recibir los que tienen instalaciones clandestinas.

Los siguientes factores tienen un menor impacto en la calificación positiva de la EPS, pero no por ello dejan de tener importancia.

- 5) Los clientes esperan una mejor comunicación, del modelo tarifario
- 6) Los clientes reconocen el esfuerzo que la empresa realiza para concientizar en el ahorro del agua.
- 7) Incrementa la solidaridad de los clientes, a favor de los no clientes.

La variable precio aparece como prioridad N° 9, la población no privilegia el precio para mostrar su satisfacción por los servicios públicos.

- 8) Incrementar la percepción de un alto beneficio por el monto pagado, para orientar la respuesta referida hacia la opción pago muy poco.

En realidad la población, para estar satisfecha, espera recibir agua potable de calidad, buen servicio, y buena atención, de una empresa que actúe con transparencia y entregue información para el buen uso y cuidado del producto y la infraestructura, como contraparte los clientes cambiaran su actitud a otra que reconozca los esfuerzos en la gestión de la empresa y sean más solidarios con los que no tienen acceso al agua potable

Como se ha mostrado, el modelo SERVQUAL permite conocer la percepción, expectativas y calcular la satisfacción de los clientes de las EPS. Siguiendo el modelo propuesto por la CIER, se ha evaluado cada una de estas variables en relación al producto, a los servicios ofrecidos y al precio, con los resultados, se ha desarrollado una metodología de cálculo del indicador general, sobre la base de los datos recogidos en la encuesta aplicada y validada en 5 ciudades.

Existe una alta relación entre la satisfacción de los clientes con la opinión positiva que estos tienen de las EPS, los mismos que se han determinado con el análisis de factores, que muestra las respuestas que influyen positivamente en la imagen de la empresa, estas respuestas traducidas en actividades, como se ha dado cuenta, sustentan las decisiones de las EPS, procesos que ya están siendo tomadas en cuenta por el organismo regulador

La SUNASS mediante Resolución del Consejo Directivo 012-2013-SUNASS CD, ha resuelto en el art. 1) *“Aprobar la fórmula tarifaria que será de aplicación por SEDACUSCO S:A: para el quinquenio regulatorio 2013-2018, mediante incrementos tarifarios base y condicionados”,* La SUNASS condiciona el incremento a *“la implementación de un plan de marketing, el cual contendrá las políticas a desarrollar para mejorar el índice de satisfacción dl usuario medido por SUNASS”*.

Es decisión de la EPS seguir el modelo propuesto y de ser así le corresponde a SUNASS aceptar y validar la metodología propuesta.

Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

La redacción de las conclusiones se enfoca en una sucesión de mensajes centrales que enmarcan la conclusión que se presenta, cada conclusión sustenta a otra de mayor nivel, y a las recomendaciones que de estas se desprende; en conjunto responden al objetivo y pregunta principal de la investigación.

Pregunta principal

“¿El arreglo institucional del sector saneamiento proporciona satisfacción a los clientes de las EPS?”

El estado peruano es soberano en el aprovechamiento del recurso natural agua, todos los niveles de gobierno legislan e intervienen en la gestión del recurso agua, del agua potable como producto y del agua como servicio, no necesariamente de manera coordinada.

Diversos instrumentos nacionales e internacionales, enfatizan la importancia del acceso a los servicios de agua potable y alcantarillado, su propósito es incidir en la disminución de la brecha de cobertura de agua potable, alcantarillado, y tratamiento de aguas residuales, en ese orden, y se constituyen en una justificación de políticas que priorizan las inversiones públicas.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento es el ente rector sectorial, la Superintendencia Nacional de Administración de Servicios de Agua y Saneamiento, regula y fiscaliza las actividades de los operadores, que en el ámbito urbano son denominados EPS.

El sector saneamiento ha cambiado constantemente de ente rector, la propiedad de las EPS ha pasado del control central al local, situación que está actualmente en revisión

La previsión de los servicios urbanos es responsabilidad de todos los niveles de gobierno, la provisión de las EPS, parte integrante del Sistema Nacional de Inversión Pública.

En los últimos 5 años el gobierno central ha programado inversiones para el sector saneamiento superiores a los 15 mil millones de soles y entre julio del 2011 al 2012 la cifra es superior a los mil millones.

Históricamente el estado se ha preocupado preferentemente por dar agua y saneamiento a los que no tienen, orienta mínimas inversiones para mejorar la calidad de los servicios a los que ya lo tienen, sus acciones para fortalecer la capacidad de gestión a las EPS es mínima.

La EPS dan servicio al 88% de la población urbana del Perú, son de propiedad municipal a excepción de SEDAPAL y ATUSA, responsables de los servicios en la ciudad de Lima y Tumbes, respectivamente.

La opinión que tienen los clientes de las EPS, es producto de la satisfacción por el producto agua potable, los servicios y el precio, la estructura organizacional, documentos de gestión, procesos operativos e indicadores de gestión de las EPS, no incluyen actividades presupuestadas para incrementar la satisfacción de los clientes.

“El arreglo sectorial y el diseño institucional de las EPS, no está orientado ni muestra interés por la satisfacción de sus clientes. El sector no proporciona satisfacción a sus clientes”.

Pregunta específica

¿Cuáles son las percepciones y expectativas de los clientes con relación a las dimensiones del agua como: recurso, producto y servicio?

Para la población en general el agua potable es el servicio público de mayor importancia, les permite satisfacer necesidades de alimentación e higiene y salud (producto), realizar las labores en la casa con comodidad, ahorro de tiempo y economía (servicio).

Agua como recurso

La población tiene temor por la probable escasez y la contaminación de las fuentes de agua natural, su responsabilidad ante estos problemas es trasladada a otros actores.

Su conocimiento en relación a la contaminación de las fuentes está fuertemente condicionado por eventos coyunturales, las EPS no tienen políticas de comunicación efectiva.

La población no tiene una idea clara de los procesos de producción de agua potable, como consecuencia de ello no confía en el producto agua potable.

La calificación al producto agua potable es baja, la población percibe mejor, a la presión, continuidad y calidad, en ese orden. La percepción y las expectativas de calidad del agua, son las más bajas, la población con acceso a los servicios tiene mayores expectativas en la mejora de la continuidad y presión del agua.

El indicador de satisfacción para el producto agua potable es de 71.65%

Agua como servicio

Los servicios que brindan las EPS no son visibles para la población, tampoco el tratamiento de las aguas residuales; por tanto, son poco valorados, situación que repercute en la opinión de las EPS y en la satisfacción de los clientes.

Es mayor la satisfacción cuando tiene cerca los locales o medios alternativos para pagar los servicios. Lo que más le causa insatisfacción a los clientes, es la lentitud en la instalación de nuevas conexiones y en la solución a los reclamos; en realidad lo que valora el clientes es su tiempo, en consecuencia sus expectativas mayores están en la reducción del tiempo de atención en general y en la calidad de atención, que relaciona con la competencia del personal.

El promedio de la satisfacción por los servicios es de 72.9%, con rangos que varían entre 65% y 80%, la población espera más de una EPS de naturaleza privada, donde la expectativa es mayor que en las otras EPS. La diferencia porcentual entre la percepción y expectativas por los servicios está alrededor del 20%

El precio

El precio no es la primera preocupación, ni la principal causa de insatisfacción, lo que determina la satisfacción es la relación costo/calidad. En las ciudades donde es mayor la opinión favorable a las EPS, existe mayor disposición para aceptar incrementos de tarifas.

El índice de satisfacción promedio del precio para las cinco EPS evaluadas es de 75.23%. La expectativa está 30% por encima de la percepción, lo que muestra que la población está dispuesta a aceptar incrementos de tarifa, condicionada a la mejora de los servicios.

La población es muy dura al momento de evaluar a las EPS, tiene niveles conservadores de expectativa, no tienen confianza en el desempeño futuro de las EPS.

La percepción promedio de las 5 EPS de 65.9%, satisfacción promedio es de 74.8%, indicador que se recomienda no sea menor al 90%, lo es más, con la EPS de naturaleza privada. Si el precio no es determinante en la satisfacción, el sector tiene suficiente margen de maniobra para incrementar la satisfacción de la población.

¿La diferencias de percepción en relación los procesos de mayor contacto son determinantes al momento de evaluarse mutuamente los clientes y los funcionarios de las EPS?

Procesos de mayor contacto

Alrededor de un tercio de la población refiere haber realizado trámites en la EPS, mayormente acude para solicitar nuevas conexiones y micro medidores. 3 de cada 4 clientes satisfechos por los resultados obtenidos tienen una opinión positiva de la EPS.

Los reclamos de naturaleza comercial más frecuentes, son originados por sobre facturación, más del 40% de la población enfatiza que la solución de los reclamos toma mucho tiempo. El impacto en la opinión de la población de los reclamos operacionales, es directamente proporcional a su magnitud.

La confianza en la micro medición es variada en el sur del Perú está entre 70 y 80%, en el norte entre el 40 y 50%, en Lima el porcentaje se ubica en el medio de ambos rangos, entre los clientes a quienes se les registra el consumo. La confianza disminuye cuando los pagos por consumo son mayores.

Los procesos de contacto entre la EPS y los clientes tienen una alta relación con la satisfacción y esta se traduce en opinión positiva ó negativa hacia las empresas.

Evaluación mutua de clientes y trabajadores de las EPS

Existe una brecha importante de percepciones mutuas entre los clientes y los trabajadores de las EPS. Para los clientes, los trabajadores no ofrecen una buena atención, para los trabajadores los clientes no valoran el esfuerzo empresarial.

Los trabajadores de las EPS evalúan la calidad de su gestión, según los indicadores reportados a SUNASS, los clientes se basan en sus percepciones.

Las relaciones cara a cara entre trabajadores de las EPS y clientes son tensionales, tanto clientes como trabajadores utilizan calificativos desafortunados uno del otro.

Los clientes no tienen interés en la naturaleza de la EPS, alrededor del 20% de la población atendida por una EPS privada, piensa que es pública, el porcentaje en la situación contraria es mayor.

Los clientes no reconocen ninguna característica positiva en las EPS, la empresa ideal debe brindar buena atención, atender con tecnología de punta y con tarifas bajas.

El nivel de recordación de las campañas de educación, comunicación, e información de las EPS es baja. Las EPS no pueden utilizar el canal natural de contacto, como es la distribución mensual de los recibos, para fortalecer sus mensajes.

Existen brechas entre lo que la EPS y sus trabajadores piensan que brindan a la población y lo que esta percibe que recibe. La satisfacción en los procesos de mayor contacto contribuye a incrementar o disminuir estas diferencias.

¿Qué variables explican la opinión positiva de los clientes con respecto a la gestión de las EPS?

Los clientes tienen una baja valoración de las EPS, más del 50% de los clientes y 80% de los no clientes tienen una opinión negativa.

Existe una alta correlación entre la opinión favorable a las EPS y la atención oportuna de trámites y reclamos, la confianza en el micro medidor es determinante al momento de evaluar las EPS.

Existe una relación directa entre buenos hábitos de uso del agua y la opinión positiva de la empresa. Los resultados muestran que la población conoce cuales son los buenos hábitos en el uso del agua y del uso de la infraestructura de saneamiento, pero no se evidencia que estos se conviertan en acciones.

Sobre el producto, la población espera que la continuidad se incremente, para ello se requiere mayores inversiones en infraestructura o disminuir dramáticamente el consumo unitario día, espera también la atención más rápida en los servicios. La satisfacción en el cliente se expresa en sus buenos hábitos y en su disposición a colaborar con la EPS

Recomendación

El actual arreglo institucional no proporciona satisfacción a los clientes, para cambiar esta situación se recomienda:

- a. Incluir Indicadores de Percepción y Satisfacción en la gestión de las EPS y evaluar periódicamente su desempeño
- b. Estandarizar modelos estadísticos para el cálculo de los Indicadores de Percepción y de Satisfacción. La Tesis pone a consideración un modelo de evaluación.
- c. Utilizar el Indicador de Percepción. para el diseño, implementación y control de políticas nacionales; y el Indicador de Expectativas para el diseño, implementación y control de políticas empresariales.

Anexos

Anexo I: Guía de pautas para los Focus Group

Partes de la guía	Preguntas
Calentamiento	i. Cuando a ustedes les hablan de servicios públicos, ¿qué es lo primero que piensan? ¿en qué más?. De ellos, ¿cuál consideran el más importante?, ¿por qué razón?, ¿en segundo lugar?. En caso no mencione el servicio de agua / alcantarillado, preguntar: ¿El servicio de agua puede ser considerado como un servicio público? ¿por qué sí / no? ¿y el servicio de alcantarillado? ii. ¿Con qué servicios públicos cuentan en su zona? iii. ¿Cuál es el que consideran más importante? ¿Por qué?
Experiencia con el sector agua y saneamiento	i. Podrían completar la siguiente frase: para ustedes “el servicio de agua y desagüe es “.....” ii. ¿Qué aspectos positivos encuentran al servicio de agua y desagüe que reciben en sus hogares? De ellos, ¿cuál consideran el más importante? ¿Por qué? iii. ¿Qué aspectos negativos le encuentran al servicio de agua y desagüe? De ellos, ¿cuál es el que más les molesta? iv. ¿Cuáles considera que son las características que debe tener un buen servicio de agua y saneamiento? (E: Profundizar en las características) ¿Podrían ordenar esas características en orden de importancia? v. ¿Ustedes piensan que el servicio ha mejorado o no en los últimos 5 años?, ¿por qué?, ¿y si hablamos de los últimos 10 años?, ¿qué entidad cree que es la responsable que este servicio haya mejorado / empeorado?, ¿alguna otra entidad?, ¿qué aspectos considera necesarios corregir en el corto plazo (próximos 12 meses)?, ¿y en los próximos 5 años?
Actitud hacia el agua	i. Podrían completar la siguiente frase: “el agua es...” ii. ¿Qué es lo que les preocupa con respecto a las fuentes de agua de su zona? iii. ¿Existe suficiente cantidad de agua para abastecer a toda la población? iv. ¿Qué medidas toman en su hogar para cuidar el agua?, ¿quiénes son las personas al interior de su hogar más preocupados por cuidar su consumo?
Actitud hacia el servicio de saneamiento	i. ¿Qué características debe tener un adecuado sistema de saneamiento? ii. ¿Cómo califica el sistema de saneamiento que existe en su ciudad? iii. ¿Pagaría más para tener un sistema de tratamiento de aguas residuales?
Las empresas prestadoras	i. Si la EPSfuera una persona, ¿cómo sería? (E: preguntar si sería hombre / mujer, joven/mayor, amable / descortés, eficiente / ineficiente, etc.) ii. En términos generales, ¿qué tan satisfechos se sienten con el servicio brindado por la EPS?, ¿por qué se sienten de esa forma?, ¿qué hecho o situación consideran ustedes que ha sido la más importante para que ustedes se sientan satisfechos / insatisfechos con el servicio recibido? iii. ¿En qué situaciones entran en contacto con la empresa?, ¿podrían describirlos? iv. ¿Ha asistido en alguna ocasión a un local o a la sede principal de la EPS?, ¿qué tipo de trámite realizó?, ¿con qué expectativas llegaron a las oficinas?, ¿qué es lo que esperaban?, ¿por qué llegaron con esas expectativas?, ¿cómo comparan sus expectativas con lo que sucedió? (E: indagar si las cosas han funcionado mejor / peor o igual a lo que esperaban y en qué se basa esa percepción). ¿Espera que se produzcan cambios en la atención de trámites para la próxima ocasión?, ¿qué cambios considera que se darán? v. En términos generales, ¿cómo calificarían las instalaciones de la EPS, ¿Cuál es la mayor deficiencia que ustedes han encontrado? vi. ¿Cómo calificaría las diferentes instalaciones dedicadas a la atención de usuarios del servicio? vii. ¿Qué tan avanzada ve la tecnología que se usa? ¿En qué debería mejorar? viii. En cuanto a la facturación (o estimación de su tarifa mensual). ¿Considera que el pago mensual que hace es razonable con el servicio que recibe?, ¿por qué razón?, ¿ha presentado alguna vez un reclamo relacionado a la facturación de su servicio?, ¿cuánto tiempo demoraron en solucionar su reclamo?, ¿cuál fue la respuesta recibida?, ¿quedó satisfecho con esta respuesta? ix. Fuera de reclamos realizados por la facturación, ¿ha realizado algún otro tipo

	<p>de reclamo ante la empresa prestadora del servicio?, ¿qué tipo de reclamo?, ¿a través de qué vía lo presentó (personalmente, correo / fax, Internet)? ¿cuánto tiempo demoraron en solucionar su reclamo?, ¿cuál fue la respuesta recibida? ¿Quedó satisfecho con esta respuesta?</p> <p>x. Con respecto a la información sobre el servicio que provee la empresa prestadora, ¿ustedes consideran que la información que encuentran ahí es útil / clara / transparente / completa)?, ¿por qué?, ¿qué otra información debería difundir?</p> <p>xi. ¿Qué problemas suelen suceder en la vía pública a causa de la operación de la empresa prestadora del servicio?, ¿algún otro?</p> <p>xii. ¿Qué problemas ambientales piensa que causa la operación de la empresa prestadora del servicio? ¿algún otro?</p>
<p>Comunicaciones</p>	<p>i. En los últimos meses, ¿qué han oído hablar de la EPS...?, ¿a través de qué medios?, ¿cuál es su opinión sobre ella?, ¿cuáles consideran que son las funciones principales de esta entidad?, ¿considera que ha estado cumpliendo con dichas funciones?, ¿por qué?, ¿en qué aspectos ustedes notan que está o no está cumpliendo con sus funciones?</p> <p>ii. Si ustedes trabajaran para esta empresa, ¿qué medidas tomaría para llevarse bien con la población?</p> <p>iii. ¿Cómo tomaría contacto con la población?, ¿qué medios utilizaría?, ¿por qué considera que esos medios son mejores?</p> <p>iv. ¿Qué tipos de actividades realizaría con la población?, ¿por qué preferiría ese tipo de actividades?</p> <p>v. ¿Qué tanto esfuerzo sienten que ha hecho esta empresa para ganarse a la población?, ¿qué tan exitosas sienten que han sido en este intento?, ¿a qué atribuyen el que no hayan tenido éxito o sí lo hayan tenido? ¿qué deberían haber hecho para lograr una mejor relación?</p> <p>vi. ¿Cuáles son las entidades o personajes que tienen mayor influencia (son más tomadas en cuenta) en materia de agua y saneamiento en la zona sobre...?</p> <ol style="list-style-type: none"> La población Las autoridades del gobierno central Las autoridades regionales Las autoridades locales Los medios de comunicación <p>vii. ¿Quiénes son las personas que más saben sobre el funcionamiento de la EPS?</p>

Anexo III: Datos de control

1. ¿Cuál es su condición de habitante de esta vivienda? (157)

1. Propietario
2. Inquilino
3. Vivienda familiar
- .. Otro: _____

2. ¿Cuántas personas conforman su hogar en la actualidad? (158)

_____ personas

3. ¿Usted adquirió la vivienda construida o la fue construyendo? (159)

1. La
com
pró
con
strui
da
2. La fue construyendo de a pocos

4. ¿Usted usa Internet con frecuencia? (160)

1. Sí
2. No

5. ¿Quién es la persona que se dedica a hacer el pago o los trámites ante la empresa de agua y saneamiento? (161)

6. ¿Usted ...
- Otro miembro de la familia _____

7. ¿Usted ...

	SI	NO
Compra en autoservicios (162)	1	2
Tiene teléfono celular (163)	1	2
Tiene cable en su hogar (164)	1	2
Tiene televisor a color (165)	1	2
Tiene cuenta en algún banco (166)	1	2

8. ¿ Ha tenido o tiene usted algún préstamo en al entidad financiera? (167)

1. Sí
2. No

POR OBSERVACION

9. La vivienda que usted ocupa es.. (168)

1. Vivienda puerta a calle de un piso
2. Vivienda puerta a calle de más de un piso
3. Edificio
4. Quinta
5. Callejón
- Otros : _____

Anexo IV: El cuestionario

CUESTIONARIO _____	FECHA _____
CUESTIONARIO SOBRE LA SITUACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA Y DESAGÜE EN 5 EPS	

I. CARACTERIZACION DE USUARIOS

10. ¿Cómo se abastece principalmente usted y su familia de agua? (1) (E: ENTREGAR TARJETA 1)

1. Conectado a red pública dentro de la casa
2. Conectado a una red pública fuera de la casa (quinta de un solo caño)
3. Pilón (pileta pública)
4. Camión cisterna/aguatero
5. Pozo de agua al interior del hogar
6. Compra agua a vecinos
- _. Otros (especificar): _____
64. Ninguna

A QUIENES ESTÁN CONECTADOS A LA RED PÚBLICA

	Sí	No	No aplica
Cierra la ducha para jabonarse cuando se baña (10)	1	2	3
Riega sus jardines con agua potable (11)	1	2	3
Riega sus jardines con agua reciclada (12)	1	2	3
Deja abierto el caño con frecuencia (13)	1	2	3
Tiene caños o waters/inodoros malogrados en su casa (14)	1	2	3
Usa caños o waters / inodoros ahorradores (15)	1	2	3
Deja abierto el caño mientras se cepilla los dientes (16)	1	2	3
Deja abierto el caño mientras lava los platos (17)	1	2	3
Revisa periódicamente las instalaciones de agua de su casa (18)	1	2	3

11. ¿Con qué frecuencia realiza...?

	Frecuencia
El mantenimiento y reparaciones en las instalaciones sanitarias al interior de su vivienda	
Limpieza y desinfección de sus cisternas, tanque elevados o cilindros o depósitos de agua	

12. ¿Sabía usted que una fuga de agua en el inodoro puede ocasionar la pérdida de hasta 5000 litros al día?

1. Sí
2. No

13. Para hacer reparaciones al interior de su hogar ¿en quién confía más, en su gasfitero o en los empleados de la empresa de agua y desagüe?

1. Gasfitero
2. Empleado de la empresa de agua y desagüe
90. No responde

14. ¿Estaría dispuesto a pagar a la empresa de agua y desagüe por reparar las fugas de los aparatos sanitarios al interior de su hogar?

1. Sí
2. No
90. No responde

A QUIENES NO ESTAN CONECTADOS A LA RED PUBLICA (los que están conectados a la red pública ir a la pregunta 27)

15. ¿Pagan ustedes por el agua que consumen? (19)

1. Sí
2. No ----- (Pasar a p.26)

16. ¿Con qué frecuencia compra el agua? (20)

1. Diario
2. Interdiario
3. Dos o tres veces por semana
4. Una vez por semana
5. Menos de una vez por semana

17. ¿Cuánto paga en cada ocasión? (21)

_____ soles

18. ¿Cuánta agua compra en cada ocasión? (22)

_____ litros
(E: tomar en cuenta que un cilindro equivale a 200 lts.)

19. ¿El agua que compra le alcanza para satisfacer sus necesidades? (23)

1. Sí
2. No

20. En una escala del 1 al 5, donde 1 es pago muy poco y 5 pago demasiado por el agua que uso para beber, ¿en dónde se ubicaría usted? (24) (E: MOSTRAR TARJETA)

1. Pago muy poco
2. Pago poco
3. Pago más o menos
4. Pago mucho
5. Pago demasiado
90. No responde

A TODOS

21. ¿Tiene usted desagüe conectado a la red pública? (25)

1. Sí
2. No → Pasar a la p.33

22. ¿Usted ha tenido acceso al desagüe desde que vive en este lugar o tuvo que hacer los trámites para que lo conectaran a la red? (26)

1. Tuvo desde que vive en esta casa
2. Tuvo que hacer los trámites para que lo conectaran a la red
90. No sabe

23. Usted en el desagüe del lavadero de su cocina suele echar restos de comida u otros residuos sólidos de pequeño tamaño

1. Sí
2. No

24. Usted en el water/inodoro suele echar

	Sí	No
El papel higiénico utilizado (10)	1	2
El rollo de cartón del papel higiénico ya terminado(11)	1	2
Otro tipo de residuos sólidos no orgánicos (12)	1	2

25. Según lo que usted sabe el desagüe de todos los hogares de la ciudad se van

1. Al mar
2. Al río
3. A una plata de tratamiento

26. Estaría dispuesto a afrontar un recargo en su recibo de agua y saneamiento para que se construya una plata de tratamiento de las aguas del desagüe

1. Sí → Pasar a la p. 36
2. No → Pasar a la p.36

27. ¿Tiene usted un silo o pozo séptico en su propiedad/hogar?

1. Sí
2. No → Pasar a la p. 36

28. ¿Con qué frecuencia realiza el mantenimiento del silo (letrina) o pozo séptico (tanque séptico)?

29. ¿Qué problemas origina la presencia de un silo (letrina) o pozo séptico (tanque séptico) en su hogar/propiedad?

1. Enfermedades diarreicas en los niños.
 2. Presencia de cucarachas, moscas u otros insectos.
 3. Malos olores.
 4. Contaminación del medio ambiente
- Otros: _____

A TODOS

30. Cuando se trata de tomar agua, ¿usted...? (27)

1. Siente que es necesario hacerle un tratamiento antes de beberla
 2. Toma el agua directamente del caño o tal como la compra
 - ... Otros (especificar)
- _____

31. ¿Qué procedimiento aplica al agua antes de beberla? (28..30)

1. La hierve
 2. Le echa pastillas de cloro
 - ... Otros (especificar)
- _____

90. No responde

32. ¿Tiene usted tanque o cisterna? (31)

1. Sí →(E: Pasar a Preg. 40)
2. No

33. ¿Siente usted que requeriría tener tanque o cisterna en su hogar? (33)

1. Si
2. No

II. EL MEDIO AMBIENTE

34. En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada y 5 mucho, ¿dónde se ubicaría usted por su preocupación por el medio ambiente? (34) (E: **MOSTRAR TARJETA 4**)

1. Nada
2. Poco
3. Regular
4. Bastante
5. Mucho

35. En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada preocupado y 5 muy preocupado, ¿dónde se ubicaría usted por su preocupación por el problema de escasez del agua para el futuro? (35) (E: **MOSTRAR TARJETA 5**)

1. Nada preocupado
2. Poco preocupado
3. Preocupado
4. Bastante preocupado
5. Muy preocupado

36. En una escala del 1 al 5, donde 1 es nada afectado y 5 muy afectado, ¿cómo diría usted que se encuentra la región donde usted vive con relación a los efectos del cambio climático? (36)

1. Nada afectado
2. Poco afectado
3. Más o menos afectado
4. Afectado
5. Muy afectado

III. EL AGUA

37. ¿A qué llama usted agua potable? (37) (E: **NO LEER ALTERNATIVAS**)

1. Agua dulce que se encuentra en la naturaleza
 2. Agua que ha sido tratada / purificada
 3. Agua que ha sido transportada hasta mi hogar
 - ... Otros (especificar)
- _____

90. No responde

38. ¿Considera usted que existen en su región problemas relacionados con el agua para consumo humano? (38)

1. Sí
2. No =>(E: pasar a preg. 46)
90. No responde =>(E: pasar a preg. 46)

39. ¿Qué tipo de problemas cree que se dan con respecto al agua? Piense tanto en el recurso agua como en el servicio (E: NO LEER ALTERNATIVAS)

Otras menciones 40...48	1° Mención (39)
El agua se va a acabar	1
El agua está contaminada	2
El costo del agua es alto	3
El agua no recibe tratamiento adecuado antes de tomarla	4
Los cortes del servicio de agua	5
El mal funcionamiento de la empresa de agua de la zona donde vivo.	6
Que no hay tratamiento de las aguas negras y grises (desagüe) que luego son evacuadas al mar y ríos	7
Escasez de agua / falta de agua	9
Falta de redes de agua para la población	10
Otros (especificar):	

A TODOS

53a. ¿Cuál o cuáles de las siguientes características asocian con(dar el nombre de la EPS de su ciudad) que es la empresa encargada de dar agua y desagüe en su localidad? (E: ENTREGAR TARJETA ROTATIVA 2 características positivas y negativas)

Atributos	Empresa Ideal (64..78)	Empresa prestadora (79..93)
Empresa moderna	1	1
Empresa con buena atención	2	2
Empresa con personal de baja calificación		3
Empresa ineficiente		4
Empresa con recursos	5	5
Empresa con tarifas bajas	6	6
Empresa antigua		7
Empresa sin acceso a fuentes de financiamiento		8
Empresa con tarifas altas	9	9
Empresa sin recursos		10
Empresa con personal calificado	11	11
Empresa eficiente	12	12
Empresa con acceso a fuentes de financiamiento	13	13
Empresa con mala atención		14
Otras: (especificar)		
Ninguna	64	64
No responde	90	90

40. ¿Usted alguna vez ha hecho un trámite en(dar el nombre de la EPS de su ciudad)? (94)

1. Sí
2. No → Pasar a p. 55

54a. ¿Cuál o cuáles de los siguientes trámites ha hecho? (95)

1. Pedir o solicitar estar conectado a la red
2. Pedir medidor

- Otros: _____

54b. ¿Su trámite culminó con éxito? (96)

1. Sí

2. No

41. Ahora pensemos en cómo debería ser el servicio de(dar el nombre de la EPS de su ciudad) para que usted se sienta satisfecho. En una escala del 1 al 6, donde 1 es agua de vez en cuando y 6 agua todos los días y las 24 horas, ¿en qué punto debería ubicarse como mínimo la frecuencia en la que usted tuviera agua para que usted se sienta satisfecho con la empresa? (97) (Entregar tarjeta)

1. Agua ocasionalmente, de vez en cuando
2. Agua una vez a la semana
3. Agua dos o tres veces a la semana
4. Agua todos los días aunque sea unas horas
5. Agua todos los días la mayor parte del día
6. Agua todos los días, las 24 horas

42. Si hablamos de calidad del agua, donde uno es sin ninguna calidad y 6 es excelente, ¿en qué punto debería ubicarse como mínimo la calidad del agua proporcionada para que usted se sintiera satisfecho con el servicio que brinda(dar el nombre de la EPS de su ciudad)? (98)

1. Uno (sin ninguna calidad)
2. Dos
3. Tres
4. Cuatro
5. Cinco
6. Seis (excelente calidad)

43. Y en cuanto a la presión, en una escala del 1 al 6 donde 1 es sin presión y 6 con una presión excelente, ¿en qué punto debería ubicarse la presión del agua como mínimo para que usted se sintiera satisfecho con el servicio que brinda(dar el nombre de la EPS de su ciudad)? (99)

1. Uno (Sin presión)
2. Dos
3. Tres
4. Cuatro
5. Cinco
6. Seis (excelente)

44. Ahora por favor califique a(dar el nombre de la EPS de su ciudad)? en una escala del 1 al 6, donde 1 es la menor nota y 6 la mayor con respecto a:

	Uno	Dos	Tres	Cuatro	Cinco	Seis
Continuidad (100)	1	2	3	4	5	6
Calidad (101)	1	2	3	4	5	6
Presión (102)	1	2	3	4	5	6

45. Si hablamos del servicio, en una escala del 1 al 6, donde 1 es muy malo y 6 es excelente ¿en qué punto debería ubicarse esta empresa como mínimo en cuanto a ... para que usted se sienta satisfecho?

	1	2	3	4	5	6
Cantidad de locales propios para la atención de los clientes (103)	1	2	3	4	5	6
Accesibilidad/disponibilidad de lugares para pago (104)	1	2	3	4	5	6
Atención del personal en los locales propios (105)	1	2	3	4	5	6
Distintas opciones para comunicarse con la empresa (106)	1	2	3	4	5	6
Atención a los reclamos (107)	1	2	3	4	5	6
Rapidez en los procesos de instalación (108)	1	2	3	4	5	6
Información proporcionada a los usuarios (109)	1	2	3	4	5	6
Orientación para ahorrar en el consumo de agua (110)	1	2	3	4	5	6
Orientación para poder verificar cuanto esta consumiendo (111)	1	2	3	4	5	6
Capacidad de su personal (112)	1	2	3	4	5	6
Disposición de su personal para atender a las personas (113)	1	2	3	4	5	6

46. Si tuviera que calificar a(dar el nombre de la EPS de su ciudad)? usando en una escala del 1 al 6, ¿Qué nota le pondría usted en cuanto a ...?

	1	2	3	4	5
Cantidad de locales propios para la atención de los clientes (114)	1	2	3	4	5
Accesibilidad/disponibilidad de lugares para pago (115)	1	2	3	4	5
Atención del personal en los locales propios (116)	1	2	3	4	5
Distintas opciones para comunicarse con la empresa (117)	1	2	3	4	5
Atención a los reclamos (118)	1	2	3	4	5
Rapidez en los procesos de instalación (119)	1	2	3	4	5
Información proporcionada a los usuarios (120)	1	2	3	4	5
Orientación para ahorrar en el consumo de agua (121)	1	2	3	4	5
Orientación para poder verificar su consumo (122)	1	2	3	4	5
Capacidad de su personal (123)	1	2	3	4	5
Disposición de su personal para atender a las personas (124)	1	2	3	4	5

47. Y si hablamos de lo económico, en una escala del 1 al 6 donde 1 es muy caro y 6 muy barato, ¿en qué punto debería ubicarse como mínimo lo que cobra(dar el nombre de la EPS de su ciudad)? para que usted se sienta satisfecho? (125)

1. Uno (muy caro)
2. Dos
3. Tres
4. Cuatro
5. Cinco
6. Seis (muy barato)

48. Y, usando la misma escala, ¿qué calificación le pondría a esta empresa en cuanto a lo que cobra? (126)

1. Uno (muy caro)
2. Dos
3. Tres
4. Cuatro
5. Cinco
6. Seis (muy barato)

49. ¿Usted considera que lo que se cobra por el servicio de agua potable corresponde principalmente a lo que cuesta

tratar el agua o corresponde a lo que cuesta llevar el agua a los hogares? (127)

1. Se cobra principalmente por lo que cuesta tratar el agua
2. Se cobra principalmente por lo que cuesta llevar el agua a los hogares
- 90.No sabe

50. ¿Por lo general usted paga el recibo que llega el mismo mes o siempre tiene uno atrasado? (129)

1. Paga en el mes el recibo que corresponde
2. Siempre tiene un recibo atrasado

51. ¿Ha presentado alguna vez un reclamo a la empresa de agua? (130)

1. Si
2. No

65ª. ¿Obtuvo usted la solución a su problema? (131)

1. Si, y lo hicieron rápidamente
2. Si pero se demoraron mucho en resolver
3. No lo resolvieron

52. Ahora quisiera hacerle las siguientes preguntas ...

¿La opinión que usted tiene de la empresa(dar el nombre de la EPS de su ciudad)? es...? (134/135) TARJETA 7 (1=Muy mala, 2=Mala, 3=Regular, 4=Buena, 5=Muy buena, 6=Excelente)	
¿Usted considera que el servicio de agua y desagüe en los últimos diez años ha mejorado, permanece igual o ha empeorado? (136/137) TARJETA 8 (1. Ha mejorado; 2. Permanece igual; 3. Ha empeorado)	
Si las cosas siguieran como están, ¿cómo imagina el servicio de agua y desagüe dentro de cinco años: mejorará, empeorará o seguirá igual? (138/139) TARJETA 9 (1. Mejorará, 2. Empeorará 3. Seguirá Igual)	

IV.EL USUARIO

53. Cree usted que los usuarios del servicio que brinda(dar el nombre de la EPS de su ciudad) pueden contribuir de alguna forma a la mejora del servicio?

VI.COMUNICACIÓN

54. ¿Cuál es el noticiero o programa informativo local que más ve? (149)

Anexo V: Guía de pautas para entrevistas a profundidad

Partes	Objetivos
<p>Panorama general</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. ¿Qué es lo primero que piensa cuando hablamos de agua y saneamiento? ii. ¿Cómo ve la situación de la región en lo que respecta al tema del agua y saneamiento?, ¿y específicamente su ciudad?, ¿quién o quiénes son responsables de esta situación? iii. Desde el punto de vista de su organización ¿cuáles son los temas que se tienen que priorizar con respecto al agua y saneamiento?, ¿por qué?, ¿qué se está haciendo?, ¿cuál es el nivel de respuesta que ha encontrado sobre estos temas? iv. ¿Cree usted que hay temas conflictivos respecto al agua y saneamiento en la zona?, ¿por qué existen estos temas conflictivos?, ¿cuál es la posición de su entidad sobre este tema?, y ¿cuál es la posición de los otros actores?
<p>Evaluación de entidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. ¿Qué entidades o empresas relacionadas con temas de agua y saneamiento conoce usted?, ¿cuáles son las más activas?, ¿qué propone cada una de ellas?, ¿Usted está de acuerdo? ii. ¿Y cuán activa es la EPS? ¿Está de acuerdo con sus propuestas? iii. ¿Con cuáles ha tenido en relación con su organización?, ¿cómo fue esa experiencia?, ¿qué aspectos positivos / negativos tuvo? iv. ¿Cuáles entidades considera que tienen mayor influencia, en materia de agua y saneamiento en la zona sobre...? : La población, las autoridades del gobierno central, regional, local, los medios de comunicación v. ¿Cuál o cuáles han sido las más recientes informaciones sobre agua y saneamiento que usted ha recibido de parte de alguna de las organizaciones que ha mencionado?, ¿a través de qué mecanismo?, ¿qué entidad?
<p>Servicios públicos</p>	<p>¿Podría completar las siguientes frases?,</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Para usted “el servicio agua / saneamiento es...”, ¿por qué piensa eso? ii. En una escala donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿cómo calificaría el servicio de agua / saneamiento con el que se cuenta en la región?, ¿por qué da esa calificación? iii. ¿Qué aspectos positivos / negativos encuentran en el servicio de agua / saneamiento que recibe en su localidad?, ¿cuál considera el más importante / peor?, ¿por qué?, ¿qué se está haciendo para mejorarlos?, ¿qué se requeriría para mejorarlos? iv. ¿Usted piensa que el servicio de agua y saneamiento ha mejorado o no en los últimos 5 años?, ¿por qué?, ¿En los últimos 5/10 años?, ¿qué entidad cree que es la responsable que este servicio haya mejorado / empeorado?, ¿alguna otra entidad? v. ¿Qué aspectos considera necesarios corregir en el corto plazo (próximos 12 meses / 5 años)? vi. ¿Qué tan satisfecha piensa usted que se siente la población con este servicio de agua y saneamiento?, ¿por qué razón?, ¿qué factores impiden que se sienta más satisfecha con el servicio? vii. ¿Cuáles considera que son las principales demandas de la población sobre estos servicios? De ellos, ¿cuál es la más importante? Diez años atrás, ¿eran las mismas demandas? ¿qué demandas se cubrieron en los últimos 10 años? viii. ¿Qué aspectos considera necesarios corregir en el corto plazo (próximos 12 meses)? ix. ¿Y en los próximos 5 años?

<p>La EPS</p>	<ul style="list-style-type: none"> x. Cuando usted piensa en las entidades que proveen de agua / saneamiento a los hogares de la región y están encargados de la instalación y mantenimiento de los sistemas en la vía pública, ¿cuál o cuáles se le vienen a la memoria?, ¿Qué opinión tiene? xi. ¿Cuáles consideran que son las funciones principales de estas entidades?, ¿considera que ha estado cumpliendo con dichas funciones? ¿Por qué?, ¿en qué aspectos usted nota que está o no está cumpliendo con sus funciones? xii. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿cómo calificaría la gestión de esta entidad que provee el servicio de agua / saneamiento? ¿Por qué da esa calificación? xiii. ¿Qué aspectos positivos / negativos encuentran en los últimos años? De ellos, ¿cuál consideran el más importante? ¿Por qué? xiv. Respecto a la EPS, ¿cómo calificaría...? ¿Por qué razón?: su capacidad técnica de sus profesionales, su capacidad de gestión, su capacidad para desarrollar proyectos / obras e infraestructura, su capacidad para atraer recursos xv. ¿Considera Usted que existen aspectos de conflicto entre la EPS y la población?, ¿cuáles?, ¿cómo se están abordando? xvi. ¿Cuáles considera que son los temas a los que debería estar dándole más importancia la EPS? xvii. En términos generales, ¿qué tan adecuada considera la infraestructura sanitaria?, ¿por qué piensa de esta manera?, ¿qué se debería mejorar? xviii. ¿Qué tanto siente que se están tomando medidas para...?: Aumentar la cobertura de agua, alcantarillado, la calidad del agua, mejorar el tratamiento de los desagües. asegurar abastecimiento de agua en el futuro. mejorar el servicio, cuidar el medio ambiente en la zona. contribuir a la salud pública
<p>El Plan</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. ¿Usted cree que las EPS necesitan un plan para acercarse a la población?, ¿estaría dispuesto a participar?, ¿su entidad tiene en sus planes participar en planes similares. ii. ¿Su institución cuenta con recursos para participar?, ¿podría destinar algunos recursos? iii. Cual es el tema más importante que debería contener un plan? iv. ¿Usted / su institución quisiera participar en el monitoreo del plan en el cual la EPS escuche a sus clientes?
<p>Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> i. En los últimos meses, ¿ha oído hablar de la EPS?, ¿1ué es lo que ha escuchado?, ¿a través de qué medios? , ¿son confiables? ii. ¿Quiénes considera Usted que están a favor / en contra del actual desempeño de la empresa?, ¿tienen una opinión objetiva?, ¿a qué atribuye esas posiciones? iii. Si usted trabajara para la EPS, ¿qué medidas tomaría para llevarse bien con la población? iv. ¿Qué tan efectiva es, en su opinión, la comunicación de la EPS hacia...? ¿por qué piensa de esa forma? ¿qué debería hacerse para mejorarla?: La población, líderes de opinión, autoridades, su organización, usted mismo v. ¿Quiénes son las personas que tienen más credibilidad / influencia en temas relacionados con agua y saneamiento / EPS?

Anexo VI: Análisis de indicadores de las EPS

La SUNASS elabora un reporte anual de indicadores de gestión de las EPS, indicadores de naturaleza económica, comercial, operacional, administrativos, el interés del análisis de los mismos es diverso, el organismo regulador realiza anualmente un ranking de desempeño, utilizando los indicadores reportados al cierre del año.

Para tener un panorama de la situación de las EPS, se ha seleccionado una serie de indicadores que son de interés del trabajo de investigación, que se presentan en el -Cuadro N°10-. Una breve explicación de su relevancia y relación se expone a continuación.

A. SEDAPAR

SEDAPAR atiende a una población de 880,665 habitantes, con una cobertura de 90% en agua potable, 80% en alcantarillado y 15% en tratamiento de aguas residuales, su producción anual de agua potable es de 54 millones de m³, el 79% del agua cruda proviene de fuentes superficiales. Tiene registrado 233,078 conexiones, tiene 740 trabajadores, su costo operativo de 1.47 S/.x por m³ producido y una tarifa media de 1.78 S/ x por m³ vendido. Su presupuesto anual de apertura del año 2011 fue superior a los 80 millones de soles.

En los últimos cinco años la cobertura de agua potable y de alcantarillado se ha incrementado en 4 y 6 puntos porcentuales, mientras que el tratamiento de aguas residuales ha decrecido en 2 puntos porcentuales; la continuidad y presión promedio ha subido en media hora y alrededor de un metro de columna de agua, respectivamente. En este periodo de análisis ha mejorado la micro medición en 20%, el Agua no Facturada en 25% y la tarifa promedio en 45%; el consumo unitario ha disminuido de 213 a 169 lt/hab/día.

En los últimos tres años, los indicadores de calidad de agua se mantienen en niveles altos y los de densidad de roturas, atoros y reclamos han disminuido. La morosidad ha pasado de 2 a 9 meses y la relación de trabajo en el mismo periodo se ha incrementado alrededor del 10%.

B. SEDACUSCO

SEDACUSCO atiende a una población de 379,071 habitantes, con una cobertura de 98% en agua potable, 91% en alcantarillado y 94% en tratamiento de aguas residuales, su producción anual de agua potable es de 17.4 millones de m³, el 64% de su producción proviene de aguas superficiales. Tiene registrado 67,500 conexiones, su planilla es de 170 trabajadores. El costo operativo es de. 1.68 S/. x m³ producido y una tarifa media de 2.36 S/. x m³ vendido. Su presupuesto anual de apertura del año 2011 fue cercano a los 30 millones de soles.

En los últimos 5 años la cobertura de agua potable, de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales se han incrementado en 1, 6 y 18.4% puntos porcentuales, respectivamente; la continuidad ha disminuido en una 1.5 hrs. y la presión promedio se mantiene igual. Varios indicadores han mejorado: la micro medición en 7 %, el Agua no Facturada en 25% y la tarifa promedio en 38%, el consumo unitario ha disminuido de 199 a 140 lt/hab/día.

En los últimos tres años, los indicadores de calidad de agua se mantienen altos y los de densidad de roturas, atoros y reclamos han disminuido. La morosidad ha pasado de 0.9 a más de 2 meses y la relación de trabajo en el mismo periodo se ha incrementado un poco más del 5%.

C. SEDACAJ

SEDACAJ atiende a una población de 186,292 habitantes, con una cobertura de 92.3% en agua potable, 90.6 % en alcantarillado y 14.8% en tratamiento de aguas residuales, su producción anual de agua potable es de 8.1 millones de m³. Tiene registrado 34,463 conexiones, que atiende con 158 trabajadores. Su costo operativo es de 1.92 S/. x m³ producido y una tarifa media de 2.13 S/. x m³ vendido. Su presupuesto anual de apertura del año 2012 fue cercano a los 30 millones de soles

En los últimos cinco años la cobertura de agua potable y de alcantarillado ha decrecido en 4 y 1.5 puntos porcentuales, mientras que el tratamiento de aguas residuales se ha incrementado en 14.8 puntos porcentuales; la continuidad se mantiene y presión promedio ha disminuido en 2 metros de columna de agua. La micro medición y la tarifa promedio han mejorado en 3% y 30%, respectivamente, el Agua no Facturada se ha desmejorado en 38%, el consumo unitario ha disminuido de 177 a 147 lt/hab/día.

En los últimos tres años, los indicadores de calidad de agua se mantienen altos, los de densidad de roturas y atoros han disminuido, los reclamos se han incrementado en 85%. La morosidad ha pasado de 0.97 a 2.84 meses y la relación de trabajo en el mismo periodo se ha incrementado un más del 38%.

D. ATUSA

ATUSA atiende a una población de 204,740 habitantes, con una cobertura de 73% en agua potable, 47% en alcantarillado y 24% en tratamiento de aguas residuales, su producción anual de agua potable es de 17.8 millones de m³, el 63% de su producción proviene de aguas superficiales. Tiene registrado 38,405 conexiones, que atiende con 81 trabajadores. Su costo operativo de 0.62 S/. x m³ producido y una tarifa media de 1.53 S/. x m³ vendido

En los últimos cinco años la cobertura de agua potable, de alcantarillado y de tratamiento de aguas residuales se ha incrementado en 5, 3 y 3 puntos porcentuales, respectivamente; la continuidad en más de media hora en promedio y la presión en más de 2 metros de columna de agua. Varios indicadores han mejorado: la micro medición en más del 100%, pero no supera el 20% del total de conexiones, el Agua no Facturada se mantiene igual y la tarifa promedio se ha incrementado en 5%, el consumo unitario ha disminuido de 444 a 424 lt/hab/día.

En los últimos tres años, los indicadores de calidad de agua se mantienen altos y los de densidad de roturas, atoros y reclamos han disminuido. La morosidad ha pasado de 3.7 a 16.64 meses y la relación de trabajo en el mismo periodo se ha incrementado un poco más del 10%.

E. SEDAPAL

SEDAPAL atiende a una población de 9'256,885 habitantes, con una cobertura de 90% en agua potable, 83% en alcantarillado y 20% en tratamiento de aguas residuales, su producción anual de agua potable es de 683.2 millones de m³, el 84% de su producción proviene de aguas superficiales. Tiene registrado 1'344,403 conexiones y 2,284 trabajadores directos, muchas actividades como la comercial están tercerizadas. Su presupuesto anual es de S/. 1,447'086,000 su costo operativo de 1.56 S/. x m³ producido y su tarifa media 2.41 S/. x m³ vendido.

En los últimos cinco años la cobertura de agua potable, de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales se ha incrementado en 8, 1 y 7 puntos porcentuales, respectivamente; la continuidad se mantiene igual y presión promedio ha subido en menos de 1 metro de columna de agua. La micro medición y la tarifa promedio se han incrementado en 10% y 35%, respectivamente, mientras que el Agua no Facturada se ha deteriorado en 6%. El consumo unitario ha disminuido de 270 a 242 lt/hab/día.

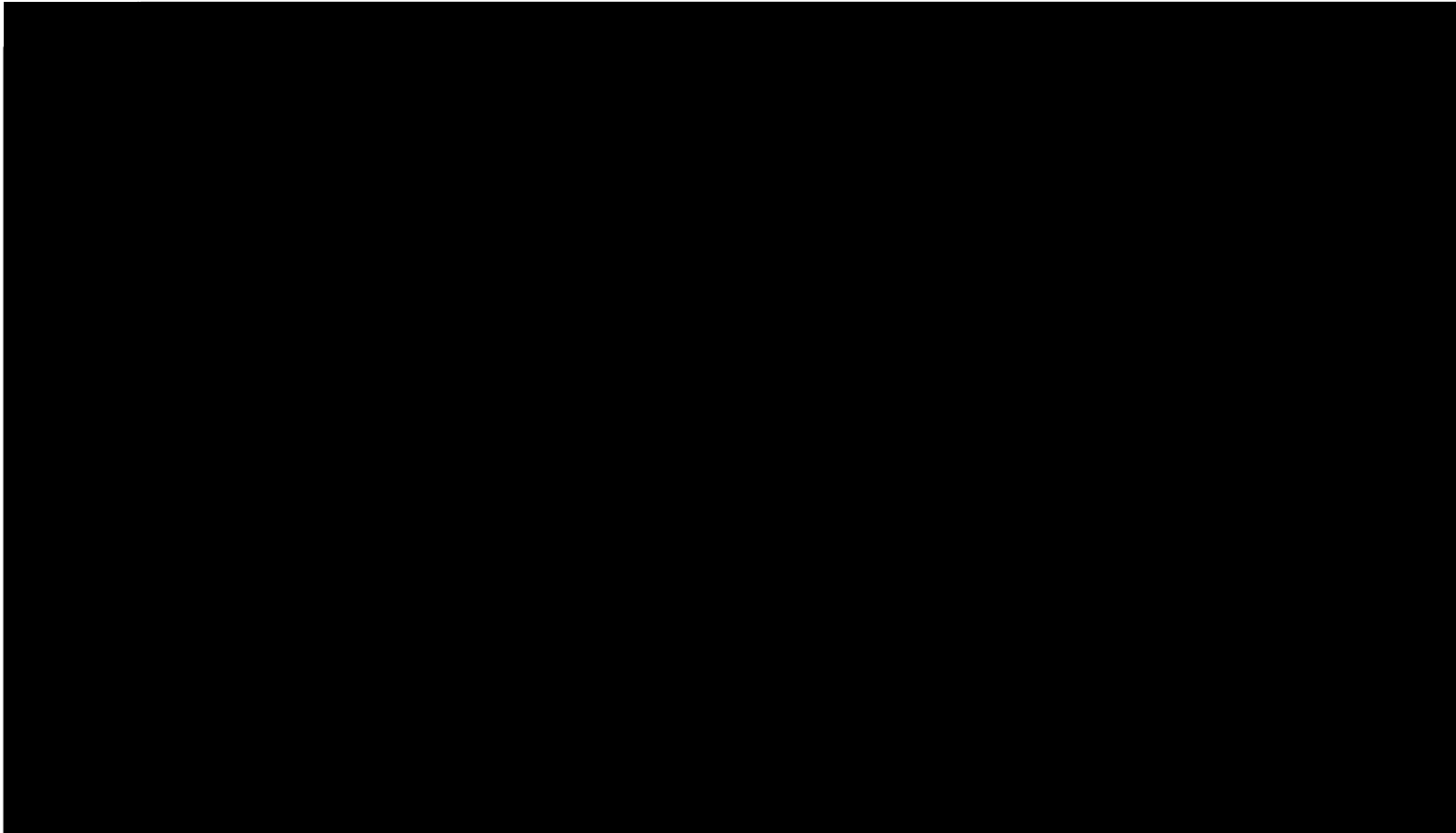
En los últimos tres años, los indicadores de calidad de agua se mantienen altos y los de densidad de roturas, atoros y reclamos han disminuido. La morosidad ha pasado de 3.5 a 12.8 meses y la relación de trabajo en el mismo periodo se ha incrementado un poco más del 25%.

Cuadro Anexo N° 1: Indicadores de gestión de las 5 EPS estudiadas, -diciembre 2011-

Indicador operacional	Und	SEDAPAR	SEDACUSCO	SEDACAJ	ATUSA	SEDAPAL
Población total	und	880,665	379,017	186,292	204,740	9,256,885
Producción anual de agua potable	millon de m ³	54.00	17.40	8.10	17.80	683.20
Número de conexiones de agua potable	und	233,078	67,500	34,463	38,405	1,344,403
Cobertura agua potable	%	90.00	97.70	92.30	73.10	89.40
Cobertura alcantarilla	%	80.40	91.20	90.60	47.40	84.90
Continuidad	Nº hrs/día	22.20	19.40	17.90	14.10	21.70
Agua no contabilizada	%	26.30	34.50	28.20	66.70	35.00
Micromedición	%	76.40	83.80	85.20	19.60	77.30
Reclamos x c/1000 conx	Nº/año	188.00	231.00	134.00	98.00	103.00
Roturas Agua potable	Nº/km/año	0.07	0.21	0.10	0.15	0.04
Atoros Alcantarillado	Nº/km/año	0.46	1.07	0.47	0.53	0.35
Indicadores económico - financieros						
Presupuesto anual 2011	millon S/.	80	30	30	s.d.	1,447,086
Tarifa promedio	US\$ / m ³	0.68	0.91	0.82	0.59	0.93
Costo operativo por volumen producido	US\$ / m ³	0.35	0.37	0.46	0.21	0.60
Relación de trabajo	%	64.80	64.00	91.20	97.80	67.40
Morosidad	Nº meses	9.30	2.20	2.80	16.60	12.80
Relación deuda / patrimonio	Und	0.56	0.22	1.83	5.18	0.83
Relación patrimonio / número de conexio	Und	1,049.85	2,014.37	795.50	86.57	2,809.38

Fuente: Elaboración propia, Reporte de indicadores de SUNASS. Elaboración propia

Cuadro Anexo N° 2 indicadores de Gestión relacionados a la calidad del producto y los servicios, 2011



Fuente; Indicadores de Gestión SUNASS 2012, elaboración propia

Cuadro Anexo N° 3: Niveles socio económicos de la población estudiada




Ciudad	Nivel Socio Económico (NSE)				
	A	B	C	D	E
Arequipa	3.6%	10.7%	27.7%	36.4%	21.5%
Cusco	1.7%	8.4%	20.6%	32.1%	37.2%
Cajamarca	1.3%	7.0%	21.6%	36.1%	33.9%
Tumbes	0.4%	2.7%	17.2%	46.3%	33.4%
Lima	0.5%	3.4%	23.7%	51.7%	20.4%

Cuadro Anexo N° 4: Niveles de educación y ocupación



Ciudad	Hombres	Educación completa		Ocupación			
		Secundaria	Universitaria	Calificado	No calificada	Privado	Liberal
Arequipa	51.2%	22.2%	37.2%	18.5%	2.4%	21.4%	32.1%
Cusco	54.7%	30.0%	6.9%	51.7%	9.2%	16.3%	7.2%
Cajamarca	43.3%	27.5%	5.3%	38.2%	41.1%	4.3%	1.9%
Tumbes	48.5%	33.7%	8.2%	55.4%	13.2%	11.1%	8.5%
Lima	42.6%	42.0%	12.2%	53.1%	12.2%	19.9%	3.2%

Fuente: Estudio IMASEN / PAS P-GD: Elaboración propia

Anexo VII: Breve descripción de las páginas web de las 5 EPS

Página web ⁶⁷	Aspectos generales	Uso interno	Transparencia	Interacción con el CLIENTES
 <p>www.sedapar.com.pe/</p>	<p>La página principal contiene links a páginas oficiales, y del sector, directorio telefónico, lugares de pago, procedimientos, trámites y mapas de la red de agua entre otros. Tiene activo el portal de transparencia</p>	<p>Contiene información estratégica, comercial, y legal indicadores, presupuestos, principales deudores. Artículos relacionados al agua</p>	<p>Notas de prensa y actividades empresariales Explica los conceptos incluidos en el recibo de pago, En la pestaña de Proyectos y Obras hay una larga lista de fichas de proyectos realizados por la empresa.</p>	<p>Consultas en línea para seguimiento de reclamos, flujogramas y normas relacionados al sector saneamiento. contiene información de educación sanitaria,</p>
 <p>www.sedacusco.com/</p>	<p>Destaca el saludo de bienvenida, y, resalta el banner dedicado al cuidado del agua. Tiene activo el portal de transparencia</p>	<p>Información de la Empresa Atención al cliente</p>	<p>Rendición de cuentas, un enlace a facebook, en el que difunden sus actividades empresariales y de carácter social Informa los sistemas informáticos que utiliza la empresa.</p>	<p>Acceso a información comercial relacionada a la facturación y reclamos y un espacio dedicado a educación sanitaria</p>
 <p>www.sedacaj.com.pe/</p>	<p>Muestra información empresarial y sectorial, un banner comunica el programa de racionamiento de agua mensual y la distribución de recibos</p>	<p>Información de compras, proyectos y convenios. Planes estratégicos y de compras</p>	<p>Coberturas, servicios y evaluación de medidores Calidad de agua cruda y tratada mapas de la red de aguay alcantarillado de Cajamarca</p>	<p>La página ofrece pagos virtuales con tres instituciones financieras, trámites comerciales de reclamos, centros de recaudación, vencimiento de</p>

⁶⁷ Todas las páginas electrónicas han sido consultadas entre el 15 y 17 de noviembre 2012

 <p>www.aguasetumbes.com/</p>	<p>Destaca noticias relacionadas a la empresa, tiene un enlace a SUNASS y a su empresa matriz: Aguas de Manizales, otro de educación sanitaria. Se destaca el banner que comunica el inicio de la campaña de colocación de medidores</p>	<p>Información comercial e institucional, metas de gestión acordadas con SUNASS,</p>	<p>Informa el proceso de concesión, estructura tarifaria. Ambito de servicio, leyes, reglamentos, directivas, procedimientos, manuales para la prestación de servicios y gestión de los reclamos, así como los servicios colaterales que ofrece</p>	<p>pagos Recomendaciones para controlar fugas domiciliarias y disminuir o evitar el derroche de agua. Un flujograma del proceso de potabilización del agua. Información sobre las ventajas de contar con un micro medido .</p>
 <p>www.sedapal.com.pe/</p>	<p>Sus pestañas de acceso están remarcadas con fotos sugerentes, tiene un canal informativo y una pagina central de noticias de la empresa. Tiene activo el portal de transparencia</p>	<p>Los proveedores pueden acceder a un sistema de oportunidades de oferta de bienes y servicios y seguimiento de órdenes de pago.</p>	<p>Abundante contenido educativo empresarial y de su personal. Tiene abundante información de funcionarios, personal</p>	<p>Los clientes pueden tramitar virtualmente solicitudes de conexiones nuevas, ampliación e independización de servicios (este aplicativo presenta un manual para su uso), ofrecen servicios de emergencia, especializados, información sobre equipos ahorradores y empresas certificadas.</p>

Las páginas web de todas las EPS, presentan información empresarial y de cumplimiento, no están diseñadas pensando en el cliente, el número de visitas es bajo y por referencias directas no es utilizada por los clientes para interactuar con la EPS, lo que revela un desinterés por involucrar al cliente en la gestión.

Bibliografía

- ALENCASTRE Andrés y otros
2006 *Las Amunas de Huarochiri*. GSAAC. Lima Perú 2006
- ASOCIACION NACIONAL DE ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIO DE SANEAMIENTO – ANEPSSA PERU
<http://anepssaperu.net/body.php>
- ARELLANO C Rolando.
2000 *Marketing enfoque América Latina*, Mac Graw Grill, México 2000
- ARIAS Rebeca y otros
2012 *Perú: La oportunidad de un nuevo ciclo de desarrollo: Escenarios prospectivos 2012-2016*. PNUD. Perú Junio 2012
- ARANGO Luis Ángel
2000 *La tierra en la América equinoccial*. Bogotá - Colombia 2000
- AUTORIDAD NACIONAL DEL AGUA
2012 *Informe País*, presentado por la delegación de Perú en el VI Foro Mundial del Agua. Marsella, Francia
- BANCO MUNDIAL
2012 *El piso esta parejo para los niños del Perú*. VAKIS Renos. Banco Mundial y Grade. Lima enero
2010 *Financiamiento local de empresas de agua: Retos y oportunidades. El caso de Perú*. Abril 2010
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO
2004 *El gobierno corporativo en empresas de agua y saneamiento*. CUELLAR BOADA Fidel, Nota Técnica 106-2010
- BÉJAR RIVERA Héctor
2004 *Políticas sociales y desarrollo*. Maestría en Gerencia Social. Material de enseñanza. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual.
- CARDOZO Myriam
2003 *Las empresas y su responsabilidad en el campo social*. Toluca México
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=11101307>
- CHASE SMITH. Richard.
2002 *El cuidado de los bienes comunes*. Instituto de Estudios Económicos. Lima Perú Noviembre 2002
- TORRES Colinobol
1984 *Metodología de la investigación científica*. 3ra Edición UNMSM Lima
- CORRALES María Elena
2003 *Gobernabilidad de los servicios de agua potable y saneamiento en América Latina*. Brasil
- COSTAS COMESAÑA Antón
2007 *Del consumidor a ciudadano, el papel de la satisfacción del ciudadano en la sostenibilidad de los mercados de servicios públicos*. Revista ICE, Evaluación de las políticas públicas. España. Evaluación de Políticas Públicas N° 836.
- DE LA VEGA Garcilaso
2007 *Comentarios Reales de los Incas*. Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima Perú 2007

DEFENSORIA DEL PUEBLO

2009 *Informe Defensorial N° 94-2004 Rol del Regulador de Agua Potable y Saneamiento en el Siglo XXI, Retos y Oportunidades*. Seminario Internacional, Lima

DICCIONARIO DE LA REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

<http://www.rae.es/drae/>. Vigésima 2da. Edición

DIARIO EL COMERCIO

2012 Arequipa: nueva planta dotará de agua potable a 500,000 personas
El comercio 24 de julio del 2012.

<http://elcomercio.pe/actualidad/1445942/noticia-arequipa-nueva-planta-dotara-agua-potable-500-mil-personas>

ESCUELA INTERNACIONAL DE INGENIERIA DEL AGUA DE ANDALUCIA

2011 Módulo de capacitación del Master en Ingeniería del Agua
http://prueba2.aguapedia.org/master/ponencias/modulo1/ponencias_modulo01_master_04-06/el_agua.pps

FERNANDEZ Diego

2012 *Esquema de asignación y distribución de recursos, estable y de largo plazo para el sector saneamiento en el Perú*. Banco Interamericano de Desarrollo
Lima, Perú

HERRERA Rodolfo

2004 *Mercadeo social*. Material de enseñanza. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual (citado)

HIRSCHMAN Albert

1977 “Voz y Salida, Respuestas al deterioro de empresas, organizaciones y estados.”
Fondo de Cultura Económica. México

CENTRO PERUANO DE ESTUDIOS SOCIALES

El tratamiento jurídico del agua en el Perú. Informativo legal agrario.

<http://vlex.com.pe/vid/tratamiento-juridico-agua-peru-56656667>

JURADO Joel

2004 *La Gerencia Social. Maestría en Gerencia Social*. Material de enseñanza.
Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual

LUNA Erich

2009 “*Habermas, sobre el estado nacional: pasado y futuro*”

<http://erichluna.wordpress.com/2009/07/07/habermas-sobre-el-estado-nacional-pasado-y-futuro-2/>

MINISTERIO DE ECONOMIA Y FINANZAS

2012 *Análisis Funcional de la Inversión Pública en Agua y Saneamiento*. Lima

2012 Perspectivas y prioridades del Sector Saneamiento. Lima Febrero del 2012

2012 D.S. 138-2012 EF Modifican reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. Agosto 2012

2011 *La economía peruana: Balance 2006-2011*.

Ponencia presentada por el Ministro de Economía y Finanzas BENAVIDES Ismael el 18 de julio. Evento convocado por el Banco Mundial

2008 D.L. 1017 Ley de Contrataciones del Estado. Junio 2008. Junio 2008

2007 D.L. 973. *Establece el régimen especial de recuperación anticipada del impuesto general a las ventas*. Marzo 2007

2011 Ley 29812. *Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2012*.
Noviembre 2011

2007 D.S. 084-2007 EF *Reglamento del D.L. 973*. Junio 2007

2000 Ley 27293. *Ley que crea el sistema nacional de inversión pública*. Junio

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE

- 2012 *Informe País VI Foro Mundial del Agua*. Francia, Marsella 2012
2009 Ley 29338 Ley de Recursos Hídricos.

MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO

- 2012 Exposición del señor Ministro de Vivienda construcción y Saneamiento CORNEJO René, ante la Comisión de Vivienda del Congreso de la República: *Perspectivas y prioridades del sector saneamiento*
2010 *Análisis de grupos de interés y desempeño de EPS Piloto*. O&P Consultores Asociados, Lima noviembre 2010
2008 R.M. 920-2008 VIVIENDA. *Plan estratégico multianual 2008-2015 del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento*. Lima Perú
2008 RM 920-2008 VIVIENDA. Plan Estratégico Sectorial Multianual 2008 - 2015
2007 D.S. 010-2007 VIVIENDA, *Modifican reglamento de la LGGS*. Abril 2007
2005 D.S. N° 023-2005 VIVIENDA. *Texto Único Ordenado del reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento*
1995 D.S. N° 095-95 PRES. *Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento*
1994 *Ley 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento*
ORTIZ RESCANIERE Alejandro
2004 *Cultura y desarrollo*. Material de enseñanza. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual. Lima 2004

PARDINAS Felipe

- 1984 Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. Siglo XXI Editores Vigésimo sexta edición. México 1984

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

- 2005 D.S. 057-2005 PCM *Aprueban Plan Nacional de Competitividad*. Julio 2005
2002 D.S 024-2002. *Crean Consejo Nacional de la Competitividad*. Octubre 2009 *Acuerdo Nacional*
2002 <http://www.peruhoo.com/jade.php?action=jump&jumpto=4165>. Lima 2002

PNUD

- 2012 *Informes sobre desarrollo humano. Orígenes del Enfoque de Desarrollo Humano*
<http://hdr.undp.org/es/desarrollohumano/origenes/>

RAMIREZ Carlos y otros

- 2011 *Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos del municipio Sucre, Estado de Sucre*. Trabajo para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública y Administración comercial, Universidad del Oriente, Escuela de Administración, departamento de Contaduría Pública. Venezuela, marzo 2011

ROJAS ORTUSTE Frank

- 2010 *Gobernabilidad y gobernanza. De la teoría a la práctica, aplicación en los servicios de agua potable de saneamiento*. ANEAS México, 201

SANCHEZ Jesús y otros

- 2011 *Evaluación de la calidad en el servicio de una dependencia municipal mediante Servqual*. Revista El Buzón de Pacioli, Número Especial 74. México. Octubre 2011.

SEDAPAL

- 1997 *Historia de abastecimiento de agua potable en Lima: 1535-1996*. Lima Perú

SIEMENS

Desafío de las megas ciudades: Una perspectiva de líderes y Expertos. Bogotá
http://www.siemens.com/pool/en/about_us/megacities/megacity_studie_spanisch_1464491.pdf

SOLOMON Michael

1997 Comportamiento del consumidor. Prentice Hall Hispanoamericana- 3ra. Edición. México 1997

STOLPIN.Net: Socialismo o muerte

2010 La riqueza de las Naciones (videgrabación). Traducción José Díaz. Universidad de Sevilla, Facultad de Derecho. España.
<http://stolpkin.net/spip.php?article696>

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO

2012 *Las EPS y su desarrollo 2012*. Gerencia de Supervisión y Fiscalización. Lima agosto 2012

2012 *Informe de gestión 2007-2011*, Lima

TAMAYO HERRERA José.

1981 *Historia social del Cusco Republicano*. Editorial Universo. Lima, 1981

STOLPIN.Net: Socialismo o muerte

2010 La riqueza de las Naciones (videgrabación). Traducción José Díaz. Universidad de Sevilla, Facultad de Derecho. España.
<http://stolpkin.net/spip.php?article696>

TORRES BARDALES Colonibol

1997 *Metodologías de la investigación científica*. Lima, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 5ta. Edición

TOVAR SAMANEZ Teresa y otros

2012 *Métodos y Técnicas de Investigación en Gerencia Social*. Lima, Escuela de Post Grado en Gerencia Social. PUCP. 5ta. Edición

VON HAGEN Jurgén

2008 *Gestión Fiscal: Instituciones presupuestales y gasto público*. Banco Mundial, Bogotá 2008

URIBE MALLARINO Consuelo

2004 *Enfoques del Desarrollo*. Material de enseñanza. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, PUCP Virtual.

VELAZCO ALVARADO Juan

1969 Mensaje a la nación con motivo de la promulgación de la Ley de la Reforma Agraria. <http://www.marxists.org/espanol/tematica/agro/peru/velasco1969.htm>

WATER SANITATION PROGRAM

2012 Proyecto Gestión de la Demanda. (Resultados Preliminares) Lima 2012

WSP, MVCS ACDI

2007 *Un nuevo acuerdo social: El cambio de modelo de gestión para mejorar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento en las pequeñas localidades* Lima, 2007