

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



Título

**FACTORES QUE ESTÁN IMPIDIENDO QUE LAS ORGANIZACIONES
COMUNALES, MUNICIPALES Y/O JASS DE LA CIUDAD DE AREQUIPA SE
INTEGREN A LA EPS SEDAPAR**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN
GERENCIA SOCIAL**

AUTOR

JUAN CARLOS CÓRDOVA LIZÁRRAGA

ASESOR

MARÍA AMELIA FORT CARRILLO

FEBRERO, 2021

RESUMEN

En el año 2016, con la dación del Decreto Legislativo N° 1280, el gobierno peruano decide como política de Estado el realizar una Integración Especial de las zonas urbanas o rurales (mayores de 2 mil habitantes) hacia las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), habiendo transcurrido más de cuatro años y dicha política no se ha cumplido.

El objetivo general de la Tesis es identificar los factores que están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar, comparando el funcionamiento de las organizaciones y de la EPS, para proponer recomendaciones que posibiliten concretar esta política de Estado.

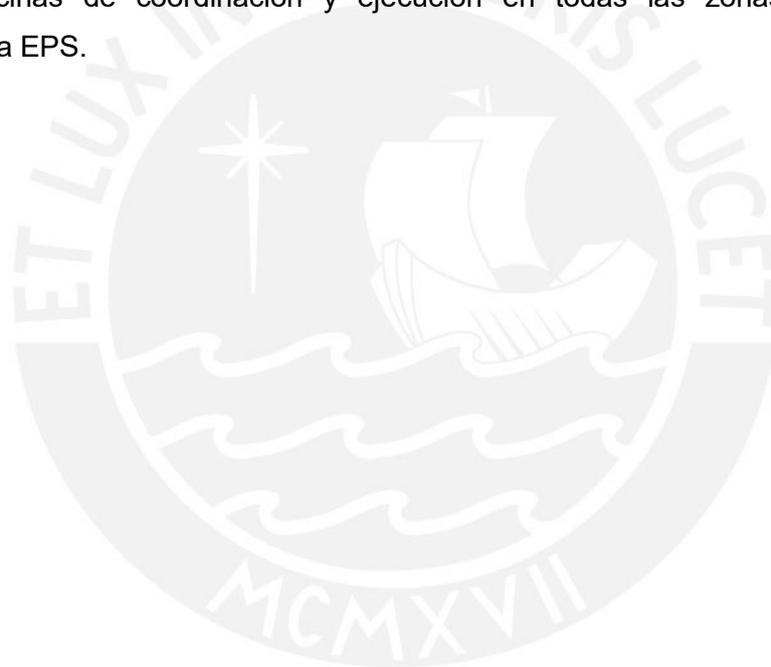
Los objetivos específicos son: Evaluar si los servicios brindados por la EPS son de calidad y consideran la participación comunal, Identificar los lineamientos promocionales existentes para promover la integración, Examinar las condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS e Identificar cuál es la valoración que tiene la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente.

La investigación se ubica en el campo de la Gerencia Social y del desarrollo, toda vez que nos permite aplicar las herramientas de la investigación en Gerencia Social para poder determinar, a partir del enfoque de derechos, los efectos del proceso emprendido, así como la pertinencia de la mencionada política.

La estrategia metodológica utilizada corresponde a una combinación de la metodología cualitativa y cuantitativa (mixto), toda vez que nuestro tema de investigación tiene en cuenta aspectos específicos que impiden la integración de prestadores a la EPS, los mismos que requieren una descripción detallada para poder entender adecuadamente las situaciones que se presentan. Es decir, partimos de una de las metodologías para ampliarla o especificarla con la otra, de tal modo que se puede entender el problema o la situación en su amplia dimensión. Esta técnica mixta tiene por finalidad que realmente podamos extraer conclusiones valederas, sustentadas adecuadamente, para poder proponer recomendaciones que permitan lograr el éxito de la política de integración promovida por el Estado.

Las conclusiones principales de la investigación indican que el desconocimiento por parte de la población de la política de integración del Estado y de los beneficios que pueden recibir por pasar a formar parte de la EPS, sumada a la falta de interés de las instituciones del Estado encargadas normativamente de planear, difundir y ejecutar la política de integración; son los factores principales que están impidiendo la integración a Sedapar de las organizaciones comunales, municipales y JASS de la ciudad de Arequipa.

La principal recomendación está relacionada con la participación del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), en su condición de organismo estatal responsable normativamente de la política de integración, para establecer programas, metas e indicadores al respecto, además de constituir oficinas de coordinación y ejecución en todas las zonas factibles de integrarse a la EPS.



ABSTRACT

In the year 2016, with the adoption of Legislative Decree No. 1280, the Peruvian government decide as a State policy to carry out a Special Integration of urban or rural areas (greater than 2,000 inhabitants) towards Sanitation Service Providers (EPS), having passed more than four years and this policy has not been complied yet.

The general objective of the Thesis is to identify the factors that are avoiding the community, municipal and JASS organizations of the city of Arequipa integrated the EPS Sedapar, comparing the performance of the organizations and the EPS, to propose recommendations that make it possible to achieve this State policy.

The specific objectives are: Assess whether the services provided by the EPS are of quality and consider community participation, Identify the existing promotional guidelines to promote integration, Examine the conditions established by current providers to integrate the EPS and Identify what is the assessment that the population has of the water and sanitation service they currently have.

The research is located in the field of Social Management and development, since it allows us to apply the tools of research in Social Management to be able to determine, from the rights approach, the effects of the process undertaken, as well as the relevance of the mentioned policy.

The methodological strategy used corresponds to a combination of qualitative and quantitative methodology (mixed), since our research topic takes into account specific aspects that prevent the integration of providers to the EPS, which require a detailed description to understand properly the situations that arise. That is, we start from one of the methodologies to expand or specify it with the other, in such a way that the problem or situation can be understood in its broad dimension. The purpose of this mixed technique is that we can really obtain valid conclusions, adequately supported, to be able to propose recommendations that allow the integration policy promoted by the State to be successful.

The main conclusions of the research indicate that the population's ignorance of the integration policy of the State and the benefits that they can receive by becoming part of the EPS, added to the lack of interest of the State institutions in charge normatively

to plan, disseminate and execute the integration policy; they are the main factors that are avoiding the integration to Sedapar of the community, municipal and JASS organizations of the city of Arequipa.

The main recommendation is related to the participation of the Technical Agency for the Administration of Sanitation Services (OTASS), in its condition as the state institution normatively responsible for integration policy, to establish programs, goals and indicators in this regard, in addition to constituting coordination and execution offices in all areas feasible to integrate the EPS.





Dedicatorias:

A Dios todopoderoso, a quien le debo todo, y a nuestra madre la Virgen María por su constante intercesión.

A mi esposa, por su apoyo y acompañamiento para seguir adelante, a mis hijos que son la motivación de cada día, a toda mi familia en general.

A mis padres, que en paz descansan, ejemplos de amor, ética y superación.



Agradecimientos:

A la profesora María Amelia Fort Carrillo por su constante asesoría y aliento.

A los pobladores, directivos y funcionarios que participaron en esta investigación.

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	4
DEDICATORIAS.....	6
AGRADECIMIENTOS.....	7
ÍNDICE.....	8
LISTA DE CUADROS, GRÁFICOS Y MAPAS.....	10
SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	13
1.1.- PLANTEAMIENTO DEL TEMA.....	13
1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.2.1.- OBJETIVO GENERAL.....	15
1.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL.....	18
2.1.- MARCO CONTEXTUAL SOCIAL Y NORMATIVO.....	18
2.1.1.- DIAGNÓSTICO SOCIAL (CONTEXTO SOCIAL).....	18
2.1.2.- DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA OBJETO DE ESTUDIO.....	20
2.1.3.- MARCO NORMATIVO.....	21
2.1.4.- INVESTIGACIONES RELACIONADAS.....	23
2.2.- MARCO TEÓRICO.....	25
2.2.1.- ENFOQUES.....	25
2.2.1.1.- DERECHO DE ACCESO AL AGUA POTABLE.....	25
2.2.1.2.- PROMOCIÓN SOCIAL.....	26
2.2.1.3.- SOSTENIBILIDAD DE SERVICIOS.....	27
2.2.1.4.- VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	27
2.2.2.- PRINCIPALES CONCEPTOS.....	27
2.2.2.1.- INTEGRACIÓN Y ECONOMÍAS DE ESCALA.....	28
2.2.2.2.- PARTICIPACIÓN COMUNAL.....	29
CAPÍTULO III: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....	31
3.2.- DISEÑO MUESTRAL.....	32
3.3.- VARIABLES E INDICADORES.....	33
3.3.1.- LISTADO DE VARIABLES.....	33
3.3.2.- DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	35
3.3.3.- SUB VARIABLES E INDICADORES.....	36

3.3.4.- TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN.....	37
3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN.....	38
3.5.- PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN.....	39
3.5.1.- PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE DATOS.....	39
3.5.2.- PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	40
3.5.3.- PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN (INDICADORES Y TRIANGULACIÓN).....	42
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
4.1.- NUEVO ORDENAMIENTO DE VARIABLES DE ACUERDO A LA LECTURA DE HALLAZGOS O RESULTADOS.....	45
4.2.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.2.1.- CONOCIMIENTO DE LOS INCENTIVOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA INTEGRACIÓN.....	49
4.2.2.- IMPORTANCIA DE LA INTEGRACIÓN PARA LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO.....	53
4.2.3.- OPINIÓN DE LOS DIRECTIVOS Y POBLADORES SOBRE FORMAR PARTE DE LA EPS.....	57
4.2.4.- ACTITUD DE LOS DIRECTIVOS FRENTE A SU PODER COMO REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD.....	62
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXOS.....	77

LISTA DE CUADROS, GRÁFICOS Y MAPAS

CUADRO N°1: METODOLOGÍA MIXTA.....	33
CUADRO N°2: VARIABLES.....	34
CUADRO N°3: DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	35
CUADRO N°4: SUB VARIABLES E INDICADORES.....	36
CUADRO N°5: TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	38
CUADRO N°6: PROCESAMIENTO DE DATOS.....	40
CUADRO N°7: MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	42
CUADRO N°8: REORDENAMIENTO DE VARIABLES.....	46
CUADRO N°9: HALLAZGOS Y VARIABLES FINALES.....	48
CUADRO N°10: ENTREVISTA A FUNCIONARIOS A CARGO DE LA POLÍTICA DE INTEGRACIÓN (HALLAZGO 1).....	50
CUADRO N°11: FICHAS DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE NORMATIVAS SOBRE INTEGRACIÓN A UNA EPS.....	51
CUADRO N°12: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 1).....	52
CUADRO N°13: ENTREVISTA A FUNCIONARIOS A CARGO DE LA POLÍTICA DE INTEGRACIÓN (HALLAZGO 2).....	54
CUADRO N° 14: VENTAJAS POR ACCEDER A SEDAPAR.....	55
CUADRO N°15: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 3).....	59
CUADRO N° 16: CONDICIONES PARA INGRESAR A SEDAPAR.....	60
CUADRO N°17: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 3).....	60
CUADRO N° 18: TIPO DE CONDICIONES PARA INGRESAR A SEDAPAR.....	63
CUADRO N°19: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 4).....	63
CUADRO N°20: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 4).....	65
CUADRO N°21: FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE INFORMACIÓN DE LA EPS.....	66
GRÁFICO N°1: ORDENAMIENTO DE CARPETAS DE INFORMACIÓN.....	41
GRÁFICO N°2: CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA DE INTEGRACIÓN.....	52
GRÁFICO N°3: PERCEPCIÓN SOBRE SU SERVICIO ACTUAL.....	57

GRÁFICO N°4: COMPARATIVO ENTRE SERVICIO ACTUAL Y SERVICIO DE SEDAPAR.....	58
GRÁFICO N°5: COMPARATIVO ENTRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SU SALUD....	59
GRÁFICO N°6: CONOCIMIENTO DE CONDICIONES PARA INGRESAR A SEDAPAR.....	62
GRÁFICO N°7: CONOCIMIENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNAL EN SEDAPAR..	64
GRÁFICO N°8: INTERES DE PARTICIPACIÓN COMUNAL EN SEDAPAR.....	65
MAPA N°1: UBICACIÓN DE PRESTADORES DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO EN LA PROVINCIA DE AREQUIPA.....	20



SIGLAS Y ABREVIATURAS

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BGC	Buen Gobierno Corporativo
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
DL	Decreto Legislativo
DS	Decreto Supremo
EPS	Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento
JASS	Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento
MVCS	Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento
ODS	Objetivos del Desarrollo Sostenible
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OTASS	Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PNSR	Programa Nacional de Saneamiento Rural
PROAGUA	Programa de Modernización y Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento (Cooperación Alemana)
RAT	Régimen de Apoyo Transitorio
SEDAPAR	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Arequipa
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
TUO	Texto Único Ordenado

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1.- PLANTEAMIENTO DEL TEMA

Sabemos que la administración de los servicios de saneamiento en nuestro país se encuentra bastante dispersa, con un total de 50 Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), un número no determinado de Juntas de Administración de Servicios de Saneamiento (JASS) y muchísimas municipalidades que hacen las veces de operadores de estos sistemas; por lo que nos encontramos frente a un panorama sombrío y desorganizado para buscar dotar de los servicios de agua potable y alcantarillado a toda la población del Perú.

Hay que tener en cuenta que el año 2015 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha considerado dentro de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) en el Objetivo 6 “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”. Además el año 2017 el Estado peruano ha dictaminado el derecho de acceso al agua como un derecho constitucional, es decir nos encontramos dentro del ámbito de la justicia y derechos humanos, definidos como uno de los desafíos del desarrollo en el siglo XXI.

A partir del año 2016, con la dación del Decreto Legislativo N° 1280, el Estado peruano decidió realizar una Integración Especial de las zonas urbanas o rurales (mayores de 2 mil habitantes) hacia las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), en un plazo máximo de un año (décima disposición complementaria final). Han transcurrido más de cuatro años y dicha política no se ha cumplido.

Las dificultades que se han presentado para lograr la integración tienen que ver con diversos factores, siendo a nuestro entender los principales aquellos derivados de la “imposición” que pretende realizar el Estado a una población que está acostumbrada a vivir de esa manera, sin tener en cuenta la calidad y continuidad de su servicio de agua, la disponibilidad del servicio de alcantarillado ni el tratamiento de aguas residuales. Asimismo, se suman a estos factores los nullos o bajos costos que actualmente pagan por el “servicio” de agua, las relaciones de poder generadas por

los administradores del sistema, la generación de trabajo local con la prestación del servicio, la percepción de ineficiencia de las EPS y el desconocimiento de la población de los daños a su salud por el agua que consumen y por los desechos que producen.

Ante estas dificultades el Estado ha decidido que el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), que es un organismo dependiente del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS), promueva la política de integración, para lo cual se ha pedido el apoyo de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), que es el organismo regulador del sector. Ambas entidades están llevando adelante trabajos que permitan concretar la integración, para lo cual OTASS está ofreciendo incentivos económicos (a través de obras de mejoramiento de las infraestructuras de saneamiento) y SUNASS está realizando el levantamiento de la información de estos prestadores y está determinando la Escala Eficiente para el funcionamiento de EPS (que incluye la posibilidad de fusión de ellas).

Desde nuestro punto de vista, para el tema de la integración, existen dos grupos de interés bien marcados: el primero que está formado por aquellos prestadores que tienen sus sistemas colapsados y por lo tanto están dispuestos a integrarse inmediatamente; pero en contraparte las EPS no están dispuestas a recibir un problema más, con un sistema que no está en condiciones de operarse inmediatamente y respecto del cual no cuentan con dinero para invertir en la solución. El segundo grupo está conformado por aquellos prestadores que durante años han hecho de la administración y operación del sistema de saneamiento su medio de vida, por lo que no están dispuestos a perder el “negocio”, mientras todavía funcione.

Nuestro tema de investigación para la obtención del grado de Magister en Gerencia Social, tiene como finalidad identificar los factores que están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar, comparando el funcionamiento de las organizaciones y de la EPS, para proponer recomendaciones que posibiliten concretar esta política de Estado.

Con este objetivo vamos a evaluar específicamente si los servicios brindados por la EPS son de calidad (para identificar si la negativa a la integración tiene que ver con esto) y si ésta considera la participación comunal como parte de su funcionamiento (dado que el manejo directo de la población a su servicio actual –que incluye la toma de decisiones al respecto– puede ser uno de los factores que impiden la integración).

Asimismo vamos a identificar los lineamientos promocionales existentes, dados por el Estado como parte de su política de saneamiento, para promover la integración y examinaremos las condiciones establecidas por los prestadores actuales para aceptar incorporarse al ámbito de la EPS. Finalmente, identificaremos cuál es la valoración que la población tiene respecto de su servicio de saneamiento actual, de tal modo que podamos determinar si éstos se van a mantener, van a desaparecer o van a mejorar como consecuencia de la integración.

El ámbito en el cual se va a realizar el estudio de caso corresponde a la ciudad de Arequipa, toda vez que actualmente aquí ya se tienen identificadas algunas organizaciones que rechazan la posibilidad de integrarse a la EPS Sedapar, incumpliendo la política de Estado al respecto.

Ahora podemos formular la siguiente pregunta: ¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?

Finalmente relacionamos nuestra pregunta con los retos de investigación para el desarrollo, observando que se relaciona principalmente con el reto de Justicia y Derechos Humanos, toda vez que siendo un derecho humano el acceso al agua, en condiciones adecuadas de cantidad y calidad, así como contar con un sistema de alcantarillado sanitario que recolecte sus aguas residuales hasta su tratamiento final; el posibilitar que la población acceda a estos servicios de saneamiento constituye un acto de justicia e igualdad para estos ciudadanos que verán mejoradas sus condiciones de vida y su salud.

1.2.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1.- OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores que están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar, comparando el funcionamiento de las organizaciones y de la EPS, para proponer recomendaciones que posibiliten concretar esta política de Estado.

1.2.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar si los servicios brindados por la EPS son de calidad y consideran la participación comunal.
- Identificar los lineamientos promocionales existentes para promover la integración.
- Examinar las condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS.
- Identificar cuál es la valoración que tiene la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente.

1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se ubica en el campo de la Gerencia Social y del desarrollo, toda vez que nos permitirá aplicar las herramientas de la investigación en Gerencia Social para poder determinar, a partir del enfoque de derechos, los efectos del proceso emprendido, así como la pertinencia de la mencionada política. Cabe indicar que en el ámbito de los Enfoques para la investigación en gerencia social, el de derechos busca disminuir las desigualdades sociales y determinar si en la aplicación de las políticas sociales se ha tenido en cuenta a las personas y a los actores; todo lo cual va a permitir que como un objetivo de conocimiento analicemos los pasos que se han dado hasta el momento en lo relacionado a la integración de prestadores y recomendar los ajustes que sean necesarios para lograr el éxito de la política del Estado de disminución de las brechas en saneamiento, estableciendo claramente lo que se tiene hasta el momento, lo que se ha avanzado y aquello que es necesario corregir para tener éxito en la aplicación de esta política gubernamental.

El aporte de la investigación al campo y conocimiento de la Gerencia Social se dará en el análisis de los factores intervinientes en la formulación inicial de una política de Estado (con especial énfasis en la participación de los beneficiarios / involucrados / afectados, en esta etapa) y el resultado que se obtiene al momento de exigir el cumplimiento de la norma, como parte de la aplicación de esta política. Esto nos dará luces sobre cuán importante es que los aspectos teóricos (pensados en un escritorio, con un criterio técnico y seguramente con una muy buena intención) tengan su correspondencia con el ámbito práctico (de campo, del día a día del sujeto

“favorecido”, al cual se va a afectar directamente), para conseguir el éxito de una política social.

El estudio es viable en la medida que se tiene acceso a las fuentes directas de información, tanto a nivel práctico (EPS y organizaciones) como a nivel teórico (normativa y bibliografía al respecto).



CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1.- MARCO CONTEXTUAL Y NORMATIVO

2.1.1.- DIAGNÓSTICO SOCIAL (CONTEXTO SOCIAL)

La Política de Integración de Prestadores e Integración de Operaciones y Procesos de los Servicios de Saneamiento, aplicada a la ciudad de Arequipa, nos encuentra con los actores agrupados en dos grandes grupos: La EPS Sedapar y las JASS más Organizaciones Comunales y Municipales existentes.

La EPS Sedapar se encarga de administrar (operar y mantener) los servicios de saneamiento en la ciudad, sin embargo por un tema territorial y de infraestructura, desde su creación sólo se encargó del área metropolitana, no llegando a los distritos que en ese entonces se encontraban alejados de la ciudad.

En estos distritos, el servicio de agua estaba a cargo de la comunidad organizada (JASS) o del municipio, no teniendo en la mayoría de casos servicio de alcantarillado. Por la misma composición de este administrador, el servicio que brinda no cumple con los requisitos mínimos de cantidad y calidad, no tienen supervisión directa del Estado, no cuentan con medidores, no tienen estudio tarifario, se suele cobrar una tarifa plana, no poseen infraestructura adecuada ni un plan de mantenimiento y sostenibilidad de ésta. Sin embargo la gente que vive allí, está acostumbrada a este tipo de servicio y espera que su autoridad municipal solucione los casos graves de desabastecimiento que se presentan, además de realizar las inversiones que se requieran.

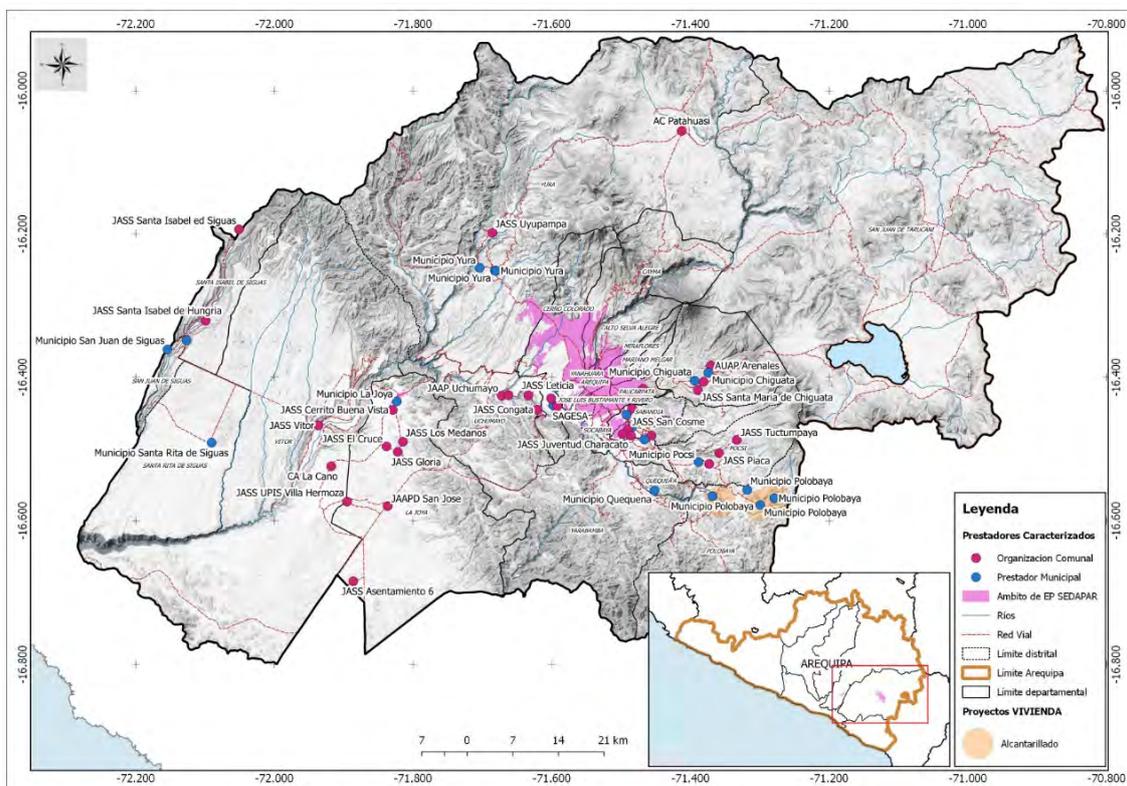
Podemos decir que en las zonas con no presencia de la EPS, la población espera que su municipio resuelva todos los problemas que se presenten en el servicio de saneamiento, sin que esto implique algún costo para el poblador. Para el caso de la ciudad, la EPS se maneja como empresa y como tal tiene que buscar su sostenibilidad, tanto para la administración del servicio, como para la ampliación y mejoramiento del mismo; por lo que tiene establecidas tarifas y costos para cada uno de los servicios que presta (supervisados y aprobados por la Sunass).

Adicionalmente a esto, debemos tener en cuenta que para el caso de las JASS que ya tienen años de funcionamiento y que no tienen un problema mayor de operación actual (con la forma inadecuada que son manejadas y supervisadas) se han creado grupos de poder que manejan esta “empresa” como su propiedad, es decir han hecho de esto un negocio personal y de poder, que no están dispuestos a entregar a un tercero. Para el caso de los municipios, la administración del servicio se ha convertido en un instrumento de apoyo y respaldo social a su gestión, ya que al disponer de los recursos estatales para solucionar requerimientos, cubrir gastos, cobrar según su criterio, condonar deudas, etc. se utiliza esto como un instrumento de manipulación de los pobladores.

En los últimos años, la zona Sur Occidental de la ciudad, constituida por los distritos de Uchumayo, Tiabaya y Sachaca, rápidamente ha quedado conectada directamente con la metrópoli, y casualmente es la zona donde se tiene la mayoría de JASS, Organizaciones Comunales y Municipales, que cumplen con los requisitos normativos para integrarse a la EPS. Aquí se presentan dos casos emblemáticos, que pueden resumir lo que ocurre en otros lugares:

- Junta Administradora de Servicios de Saneamiento de Cerro Verde (Japacev) que cuenta con 7 mil usuarios, quienes afirman haber invertido más de 40 millones de soles por su servicio (pese a que el gasto ha sido realizado por el Estado), indican que cobran poco, que dan agua gratis a los colegios y centros de salud de la zona y no dicen nada del desagüe que recolectan y arrojan al río sin ningún tratamiento; es decir tienen una infraestructura en funcionamiento, que genera “beneficios”, por lo que no están dispuestos a integrarse a la EPS.
- Municipalidad distrital de Sachaca, que administra el servicio de agua para 22 pueblos, cuya fuente de agua ha resultado escasa y de mala calidad, con una infraestructura colapsada e insuficiente, teniendo problemas financieros porque no pueden operar el sistema dado que la población no paga por el servicio y el municipio no está en condiciones de seguirlo subsidiando ni mucho menos solucionar el problema de la fuente (cantidad y calidad); por lo tanto están totalmente dispuestos y presionan para integrarse a la EPS, la misma que no se quiere hacer cargo del sistema hasta que se den las condiciones técnicas para operarlo por lo menos regularmente.

MAPA N°1: UBICACIÓN DE PRESTADORES DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO EN LA PROVINCIA DE AREQUIPA



Fuente: SUNASS - 2020

2.1.2.- DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA OBJETO DE ESTUDIO

La política objeto de estudio para nuestra investigación en Gerencia Social, es la “Política de Integración de Prestadores e Integración de Operaciones y Procesos de los Servicios de Saneamiento”.

Esta política dictaminada el año 2016 por el Estado a través de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (Decreto Legislativo N° 1280) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 019-2017-Vivienda) busca “alcanzar la eficiencia empresarial [...] en función a la escala eficiente que apruebe Sunass y los criterios que establezca el Ente rector” (2016: 2).

Por lo tanto podemos concluir que el análisis de la política social que busca la integración de los prestadores de servicios de saneamiento entre sí, así como de las organizaciones comunales o similares que prestan servicios de saneamiento hacia las

EPS; nos permitirá aplicar las herramientas de la investigación en Gerencia Social para poder determinar, a partir del enfoque de derechos, los efectos del proceso emprendido así como la pertinencia de la mencionada política.

2.1.3.- MARCO NORMATIVO

La normativa en su conjunto cumple con determinar y delimitar el marco dentro del cual se puede desarrollar un proceso de integración de prestadores, buscando criterios de calidad y cantidad del servicio de agua potable, así como el adecuado tratamiento de las aguas residuales.

El acceso al agua potable, desde su reconocimiento implícito como derecho humano en la declaración universal, ha madurado hasta convertirse explícitamente en un derecho humano que corresponde a la justicia de cualquier sociedad del planeta.

En el ámbito nacional ha sido muy importante la adhesión a los ODS, así como la incorporación del artículo 7-A en nuestra Constitución, que reconoce el derecho de acceso al agua como derecho constitucional, lo que ha llevado a que el Estado asuma esa función y diseñe un marco adecuado que permita cumplir con lo indicado en la norma. En ese sentido se emitió una nueva Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, la misma que busca optimizar el servicio que se presta y que éste llegue a todos los lugares del país de manera uniforme y con los mismos estándares de calidad y cantidad. El diagnóstico es que se tiene demasiadas entidades encargadas (EPS, JASS, Municipios, etc.) y que la determinación de una Escala Eficiente va a poder definir la cantidad necesaria de prestadores del servicio de saneamiento.

Las siguientes son las principales normas, según su ámbito de acción:

Normas Universales:

- La Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- El Derecho Humano al Agua y el Saneamiento, reconocido por la Asamblea General de las Naciones Unidas con Resolución 64/292.

- Agua Potable, Saneamiento y Salud aprobada con Resolución WHA64.24 de la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Resolución A/HRC/RES/18/1 del Consejo de Derechos Humanos de la ONU reconociendo el Derecho Humano al Agua Potable y el Saneamiento.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas 2015 – 2030.

Normas Nacionales:

- Constitución Política del Perú.
- Acuerdo Nacional suscrito el 22 de Julio del 2002.
- Plan Bicentenario, el Perú hacia el 2021 aprobado por Decreto Supremo N° 054-2011-PCM.
- Plan Nacional de Saneamiento 2017 – 2021 aprobado por Decreto Supremo N° 018-2017-VIVIENDA.
- Ley N° 28611 que aprueba la Ley General del Ambiente.
- Ley N° 29338 que aprueba la Ley de Recursos Hídricos.
- Ley N° 30156 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Ley N° 30588 que reconoce el derecho de acceso al agua como derecho constitucional.
- Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento aprobada por Decreto Legislativo N° 1280.
- Decreto Ley N° 25965 que crea la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS).

- Decreto Supremo N° 010-2014-VIVIENDA que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 006-2015-VIVIENDA que modifica el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.
- Decreto Legislativo N° 1284 que crea el Fondo de Inversión Agua Segura.
- Decreto Legislativo N° 1285 que modifica la Ley N° 29338.
- Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA que aprueba la Política Nacional de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280.
- Decreto Supremo N° 008-2018-VIVIENDA que modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280.
- Resolución del Consejo Directivo de OTASS N° 001-2018-OTASS/CD que aprueba el Procedimiento para Implementar la Integración.
- Acuerdo del Consejo Directivo de SUNASS N° 035-2018 que aprueba el Informe para la Determinación de la Escala Eficiente para la Prestación de los Servicios de Saneamiento.
- Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

2.1.4.- INVESTIGACIONES RELACIONADAS

- Cadillo, Milagros (2016), Alternativas de Integración de los Servicios de Saneamiento, Programa de Modernización y Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento PROAGUA II.

Busca identificar las opciones (alternativas) de integración progresiva de los prestadores de servicio de saneamiento existentes en el país, en el marco de un proceso de modernización de éstos, teniendo en cuenta los actores participantes y el entorno en el que se desenvuelven (económico, político, social, cultural, institucional etc.), para lo cual propone la creación (integración) de un total de 24 EPS que tengan un ámbito de atención regional (una por cada región existente) (2016: 3-5).

Al ser una investigación anterior a la promulgación del DL 1280 y su reglamento (que da la normativa para la integración en el Perú), sus propuestas a este efecto tendrían que alinearse con nuestro marco normativo. Sin embargo el análisis respecto de la participación de los involucrados en el proceso, así como las acciones que estos deben emprender, nos pueden ayudar a entender las dificultades que se vienen presentando en el proceso de integración.

- Ferro, Gustavo y Emilio Lentini (2010), Economías de Escala en los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Presenta el marco conceptual y teórico de las economías de escala para luego proceder a la revisión de su aplicación en el sector de administración de los servicios de agua potable y saneamiento, de acuerdo a la evidencia encontrada en diversas realidades mundiales, detallando las lecciones que han extraído de las mejores y más importantes experiencias.

Toda vez que la normativa sobre integración en el país tiene como base la Escala Eficiente (a ser elaborada y aprobada por Sunass), este estudio nos permite entender en qué consiste este procedimiento, tanto desde el aspecto teórico conceptual como desde el punto de vista empírico y práctico (aplicación real).

- Lentini, Emilio (2015), El Futuro de los Servicios de Agua y Saneamiento en América Latina, Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Relaciona los desafíos que enfrentan los prestadores de servicios de saneamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, poniendo énfasis en aquellas empresas con un tamaño tal que cubren el 50% de la población de toda América Latina, identificando la problemática existente y proponiendo alternativas de solución, tanto a nivel interno (gestión de las empresas) como en su relación con el ámbito externo (stakeholders).

Siendo una investigación que pone énfasis en el estudio de empresas de saneamiento con población atendida en área urbana mayor a 300 000 habitantes (como es el caso de nuestra investigación), el diagnóstico nos permite entender el por qué de la percepción poblacional sobre el servicio que prestan las EPS y las acciones a tomar para superar los problemas comunes que se presentan, sugiriendo los papeles que deben cumplir el Estado, los usuarios y la misma empresa.

2.2.- MARCO TEÓRICO

2.2.1.- ENFOQUES

2.2.1.1.- DERECHO DE ACCESO AL AGUA POTABLE

El derecho de acceso al agua potable ha sido establecido implícitamente desde el año 1948 en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, al considerar en su Artículo 1 que “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y **derechos**” [el destacado es mío], indicando además en su Artículo 3 que “Todo individuo tiene derecho a la vida” (1948: 1) y sabemos que sin agua no hay vida. Asimismo en el Artículo 25 establece que “Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar [...] y los servicios sociales necesarios” (1948: 2), lo cual tiene que ver directamente con un adecuado servicio de saneamiento.

En el año 2010 la Asamblea General de las Naciones Unidas emite la Resolución 64/292 donde reconoce explícitamente “que el derecho al agua potable y el saneamiento es un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos” puntualizando, sin dejar margen a duda, aquello que se entendía derivado de un derecho universal.

Asimismo la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través de la Resolución WHA64.24 sobre Agua Potable, Saneamiento y Salud, pide a los Estados que apoyen en “la realización progresiva del derecho humano al abastecimiento de agua y el saneamiento, por el cual toda persona, sin discriminación, tiene derecho a agua y saneamiento que sean suficientes, seguros, aceptables, accesibles y asequibles, para usos personales y domésticos” (2011: 3).

En el ámbito nacional el año 2017, acorde con la tendencia mundial, la Constitución Política del Perú incorpora el artículo 7-A, que reconoce el derecho de acceso al agua como derecho constitucional.

Finalmente es importante mencionar que en el año 2011 el Consejo de Derechos Humanos de la ONU emite la Resolución A/HRC/RES/18/1 donde también reconoce el Derecho Humano al Agua Potable y el Saneamiento, pero da un paso más al invitar “a los Estados a que sigan promoviendo, a todos los niveles, incluso al máximo nivel, la plena realización del derecho humano al agua potable y el saneamiento” (2011: 1) y al destacar “la importante función de la cooperación internacional y de la asistencia técnica que proporcionan los Estados, los organismos especializados del sistema de las Naciones Unidas, los asociados internacionales y los asociados para el desarrollo, así como los organismos donantes [...] a elaborar y ejecutar los programas de desarrollo en apoyo de las iniciativas y los planes de acción nacionales relacionados con el derecho al agua potable y el saneamiento” (2011: 1); es decir se busca materializar este derecho con la participación del Estado y la comunidad internacional.

2.2.1.2.- PROMOCIÓN SOCIAL

El Derecho Humano al Agua y el Saneamiento, reconocido por la Asamblea General de las Naciones Unidas con Resolución 64/292 exhorta a los Estados y las organizaciones internacionales a “intensificar los esfuerzos por proporcionar a toda la población un acceso económico al agua potable y el saneamiento” (2010: 3), es decir no sólo promueve el acceso a este vital servicio, sino que especifica que el mismo debe tener precios razonables que permitan la universalización del mismo, teniendo en cuenta que estamos hablando de un derecho y no de un privilegio.

Cadillo considera que “La integración puede fallar si los beneficios no se entienden claramente y no hay un proceso adecuado en el lugar para ponerlo en práctica. Los beneficios de la agregación pueden no estar totalmente percibidos por los representantes de los gobiernos locales que colocan los intereses a corto plazo de sus representados ante el interés general a largo plazo. La voluntad política y el debido proceso, por tanto, son necesarias para la agregación eficaz” (2016: 27), lo que pone sobre el tapete la necesidad de realizar una adecuada promoción y difusión de la política de Estado, en las zonas donde se va a realizar este proceso de integración, de tal modo que todos conozcan los beneficios que se buscan obtener.

2.2.1.3.- SOSTENIBILIDAD DE SERVICIOS

La Organización de las Naciones Unidas, en el año 2015, determinó los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), incluyendo en el Objetivo 6 el “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”, buscando no sólo el acceso universal a los servicios de agua y saneamiento, sino también la gestión sostenible de ellos.

Asimismo la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través de la Resolución WHA64.24 sobre Agua Potable, Saneamiento y Salud; invita a los Estados “a que fortalezcan los marcos de política intersectoriales y los mecanismos institucionales para la gestión integrada de los riesgos y peligros sanitarios relacionados con el agua y el saneamiento, en particular la evaluación del impacto sanitario, la extensión estratégica de los sistemas y servicios de agua potable y saneamiento, y el ordenamiento ambiental para proteger la salud en los proyectos de desarrollo de recursos hídricos y gestión de aguas residuales” (2011: 3), dejando clara la necesidad de gestionar los servicios de saneamiento de una manera sostenible que asegure la continuidad de éste y su disfrute por las generaciones venideras.

2.2.1.4.- VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Organización Mundial de la Salud (OMS) aprueba con Resolución WHA64.24 el documento Agua Potable, Saneamiento y Salud donde reconoce “los múltiples beneficios para la salud y ventajas económicas que se derivan de la adopción de un enfoque amplio de salud pública a través de la ampliación del acceso al agua potable y el saneamiento, la integración de las intervenciones a nivel de los hogares, la utilización más eficaz de los recursos y la incorporación temprana de las consideraciones de salud en la planificación y concepción del desarrollo de recursos hídricos” (2011: 1), relacionando claramente la salud pública con la disponibilidad de servicios adecuados de agua y saneamiento, invitando a valorar la importancia de éstos para el desarrollo adecuado de la población.

2.2.2.- PRINCIPALES CONCEPTOS

Los conceptos claves escogidos, a partir de nuestras preguntas y objetivos de investigación, tienen que ver en general con la necesidad de la población de recibir servicios de agua potable y alcantarillado bajo criterios de calidad, considerando en su

gestión la participación comunal (de los beneficiarios del sistema) y la sostenibilidad del servicio. En ese sentido es sumamente importante conocer su opinión respecto del servicio que reciben en este momento y en qué medida el proceso de integración hacia las EPS va a mejorar las condiciones actuales que ya tienen, de tal modo que realmente puedan analizar si es conveniente para sus intereses legítimos y si con esto van a lograr una mejor calidad de vida, con salud y desarrollo al alcance de todos, como en cualquier otro lugar del mundo.

2.2.2.1.- INTEGRACIÓN Y ECONOMÍAS DE ESCALA

De acuerdo a la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, la integración de los prestadores (establecida como política de Estado), está directamente relacionada con el establecimiento de la Escala Eficiente, al determinar en su Artículo 16 que “con la finalidad de alcanzar la eficiencia empresarial, el OTASS promueve la integración de los prestadores de los servicios de saneamiento, a nivel provincial, interprovincial, regional y macroregional, en función a la Escala Eficiente que apruebe Sunass” (2016: 5).

Además sabemos que la Escala Eficiente tiene que ver directamente con el concepto de economía de escala. Según Ferro y Lentini la economía de escala es aquella que se da “cuando los costos medios de largo plazo –es decir, los costos por unidad producida– disminuyen con el incremento de la producción” (2010: 11). Asimismo según Sunass la Escala Eficiente “es una herramienta útil para la integración ya que propone el tamaño óptimo que debería tener un prestador de servicios de saneamiento para brindar éstos al mínimo costo alcanzable” (2018: 1).

Entonces podemos apreciar la relación directa entre la definición dada por el Estado peruano al concepto de Escala Eficiente y el proceso adecuado de integración, al cual se va a llegar a través de la determinación de la Economía de Escala para los operadores de los servicios de agua potable y saneamiento.

Finalmente es importante tener en cuenta que para el tema específico de integración de operadores, Cadillo ha identificado dos alternativas:

La prestación de los servicios de saneamiento ha sido realizada partiendo de la premisa que éstas buscan lograr entidades prestadoras de servicios de carácter regional con la finalidad de optimizar la gestión de la prestación de los servicios de

saneamiento. Bajo ese concepto tenemos principalmente dos grandes tipos de ejes dentro de las cuales pueden encontrarse sus variantes.

- Eje agrupación de población (incorporar más usuarios a la empresa).
- Eje agrupación de servicios (2016: 28).

Todo lo cual nos da una idea respecto de la idea primigenia que dio origen a la posibilidad de integrar los servicios de saneamiento en nuestro país, teniendo en cuenta aquello que representa una ampliación del servicio desde el punto de vista geográfico (EPS regional) y lo que podría ocurrir en un ámbito diferente con sólo un aumento de población a servir.

2.2.2.2.- PARTICIPACIÓN COMUNAL

La participación comunal, tiene que ver con la legitimidad y representación que requiere la sociedad en la gestión de un servicio básico, primordial para la existencia y que como ya se dijo corresponde a un derecho humano.

Como concluye Lentini al referirse a la participación comunal para lograr los ODS:

Es necesario promover y fortalecer la participación de todos los actores, particularmente de la sociedad civil y de las autoridades locales (esto último en especial en el caso de los servicios de alcance nacional y regional). Este objetivo podría alcanzarse mediante el desarrollo de la conveniente integración institucional, especialmente para coordinar los planes de inversión y las acciones de acuerdo con el contexto del ordenamiento territorial establecido. Además de utilizarse los procedimientos tradicionales de participación (consultas y audiencias públicas), debería preverse la incorporación de la representación de la sociedad civil y de las autoridades locales en los organismos sectoriales y en los operadores, mediante la creación de estructuras y procedimientos que no interfieran en la gestión pero que aseguren que las decisiones relevantes sean tomadas con el consenso necesario para garantizar la viabilidad y la sostenibilidad de la prestación (2015: 43).

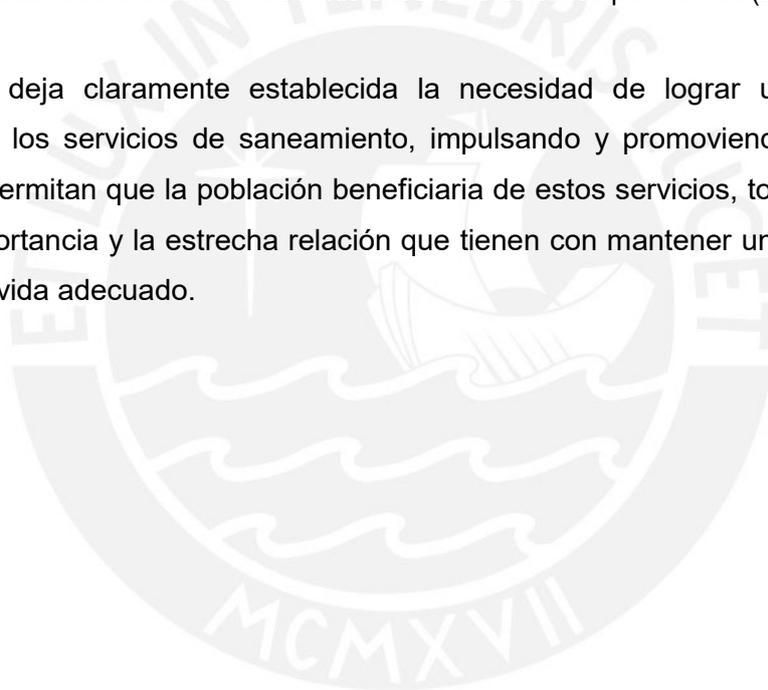
De igual manera la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través de su Resolución WHA64.24 sobre Agua Potable, Saneamiento y Salud; insta a los Estados miembros a que “promuevan nuevos métodos de educación, emancipación, participación y sensibilización de la comunidad que involucren activamente a sus líderes y la sociedad civil, con miras a surtir un efecto concreto, particularmente en las mujeres, los niños, los jóvenes, los pueblos indígenas y las poblaciones vulnerables y más pobres,

teniendo en cuenta y estimulando las buenas prácticas” (2011: 3), dejando claro la ineludible necesidad de participación de la comunidad en todos los aspectos relacionados al saneamiento.

En este mismo documento la OMS insta a los Estados miembros de la ONU a que:

Junto con todos los interesados directos, formulen y fortalezcan estrategias nacionales de salud pública que les permitan poner de relieve la importancia del agua potable, el saneamiento y la higiene como la base de la prevención primaria y que estén basadas en un enfoque integrado de los procesos de planificación, las políticas, los programas y los proyectos sectoriales en relación con el agua y el saneamiento, orientadas por un mecanismo eficaz de coordinación interministerial al nivel apropiado y que asignen responsabilidades claras en los ministerios e instituciones pertinentes (2011: 3)

Es decir se deja claramente establecida la necesidad de lograr una valoración adecuada de los servicios de saneamiento, impulsando y promoviendo políticas de Estado que permitan que la población beneficiaria de estos servicios, tome conciencia sobre su importancia y la estrecha relación que tienen con mantener una buena salud y un nivel de vida adecuado.



CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.- ESTRATEGIA METODOLÓGICA

La estrategia metodológica que utilizo en el desarrollo de mi tesis corresponde a una combinación de la metodología cualitativa y cuantitativa (mixto), toda vez que nuestro tema de investigación tiene en cuenta aspectos específicos que impiden la integración de prestadores a la EPS, los mismos que además requieren una descripción detallada para poder entender adecuadamente las situaciones que se presentan. Si bien es cierto nuestro ámbito de investigación está plenamente determinado (la ciudad de Arequipa), nuestro conocimiento del sector de saneamiento en varias ciudades nos hace tener la hipótesis de que las situaciones y problemas que se presentan, respecto al tema de la integración, son bastante similares en todos los lugares, por lo que esperamos que los resultados de nuestra investigación puedan ser generalizados a todo el país. Por lo tanto, para poder comprobar adecuadamente nuestra expectativa, necesariamente tenemos que basarnos en la aplicación de una técnica metodológica mixta que permita demostrar y confirmar nuestra hipótesis.

Nuestra estrategia va a consistir en partir de una de las metodologías para ampliarla o especificarla con la otra, según sea el caso. Es decir, para la mayoría de los casos cuando empecemos con una técnica cuantitativa culminaremos en una técnica cualitativa que pueda entender el problema o la situación en su amplia dimensión, debidamente descrita. Para el caso que partamos con una técnica cualitativa llegaremos a la aplicación de la técnica cuantitativa que nos permita entender el hecho en su verdadera y real dimensión. Esta técnica mixta tiene por finalidad que realmente podamos extraer conclusiones valederas, sustentadas adecuadamente, para poder proponer recomendaciones que permitan lograr el éxito de la política de integración promovida por el Estado.

Es importante tener en cuenta que la abundante información cuantitativa con la que se cuenta en los organismos involucrados con la rectoría y aplicación del sistema de saneamiento a nivel nacional (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Sunass, Otass, EPS, etc.), es una fuente muy importante que no se puede desechar, pero que no es suficiente para explicar el fenómeno que se presenta en la aplicación

de la integración a la EPS, por lo que es recomendable acompañarla con técnicas cualitativas que permitan ver el problema desde todos los ángulos necesarios.

Asimismo, debemos mencionar que en nuestra investigación no existen las respuestas correctas y las incorrectas, dado que la percepción de la población no se puede medir en estos términos, por lo que todos los resultados que son recogidos en campo a través de técnicas cuantitativas necesitan, para ser realmente valaderos y útiles a nuestros fines, contar con una explicación cualitativa recopilada con las técnicas adecuadas para tal fin.

Si tenemos en cuenta que nuestro dilema de desarrollo considera el acceso a los servicios adecuados de agua y saneamiento como un tema de justicia y derechos humanos, debemos establecer que la condición normalmente subjetiva de una técnica cualitativa (basada en conductas, creencias y valores), no es suficiente para entender en toda su dimensión el problema de rechazo a la integración con la EPS, por lo que si bien es cierto hay que tener en cuenta este ámbito, solamente su combinación adecuada con las técnicas cuantitativas de recolección de datos nos va a permitir analizar la política de integración en todo su conjunto.

3.2.- DISEÑO MUESTRAL

Para seleccionar las muestras hemos tenido en cuenta la metodología a utilizar en la recopilación de la información, así como las técnicas y las fuentes. En todos los casos se ha buscado que la muestra permita obtener los datos adecuados y necesarios para analizar el problema que se presenta con la integración, de tal modo que las recomendaciones propuestas sirvan realmente para implementar la política de Estado en estudio.

Para el método de muestreo probabilístico hemos puesto un valor aproximado, el mismo que fue corroborado una vez que se inició la investigación y se tuvo mayores datos respecto a la cantidad de población involucrada. Igualmente, para el caso de determinación por juicio o conveniencia, los valores asumidos fueron verificados conforme se contaba con mayor información sobre las fuentes involucradas. Finalmente, para el caso del método de muestreo por cuota, los valores asumidos corresponden a una cantidad representativa del total de involucrados, por lo que para

estos casos los tamaños de muestra definidos no variaron en el transcurso de la investigación.

En el siguiente cuadro hemos resumido la metodología a utilizar (mixta), indicando las técnicas a utilizar para cada una de las fuentes, la cantidad de muestras y el método de muestreo respectivo.

CUADRO N°1: METODOLOGÍA MIXTA

TÉCNICAS / FUENTES	MUESTRAS	MÉTODO DE MUESTREO
Encuesta / Pobladores	2% de la población (Universo = 4000 pobladores)	Probabilístico
Entrevista abierta / Directivos	4 directivos de diferentes organizaciones (Universo = 10 organizaciones)	Por juicio o conveniencia
Entrevista semi estructurada / Trabajadores	3% de trabajadores de la EPS (Universo = 711 trabajadores)	Por cuota
Entrevista semi estructurada / Funcionarios de política	5% de funcionarios del OTASS (Universo = 120 trabajadores)	Por cuota

Fuente: Elaboración propia

3.3.- VARIABLES E INDICADORES

3.3.1.- LISTADO DE VARIABLES

Las variables escogidas buscan determinar con un grado máximo de claridad las razones que están impidiendo que el proceso de integración promovido por el Estado se concrete. Asimismo, para su formulación se ha considerado todas las preguntas de investigación planteadas, de tal modo que las respuestas dadas nos permitan discernir entre las percepciones que se tiene respecto al proceso de integración y lo que realmente se está buscando con este proceso o se espera conseguir, incluyendo las motivaciones del Estado para llevar adelante la integración.

En ese propósito se han estructurado las variables de tal modo que se pueda examinar nuestro planteamiento general de la tesis, incluyendo el análisis de la participación de cada uno de los involucrados en el proceso de integración (el Estado, la EPS y las organizaciones comunales), las relaciones entre ellas y el resultado de la aplicación de la política estatal.

CUADRO N°2: VARIABLES

<p>PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?</p>
<p>Pregunta 1: ¿Los servicios de saneamiento brindados por la EPS responden a estándares de calidad y participación comunal?</p>
<p>Variables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio de saneamiento brindado por la EPS • Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS
<p>Pregunta 2: ¿Qué lineamientos promocionales incluye la política de integración?</p>
<p>Variables</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Lineamientos promocionales existentes para promover la integración
<p>Pregunta 3: ¿Cuáles son las condiciones actuales de los otros prestadores para integrarse?</p>
<p>Variables</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS
<p>Pregunta 4: ¿Cuál es la valoración que tiene la población, en las diferentes localidades del ámbito, sobre el servicio de agua y saneamiento que reciben?</p>
<p>Variables</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente

Fuente: Elaboración propia

3.3.2.- DEFINICIÓN DE VARIABLES

CUADRO N°3: DEFINICIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN
<p>Calidad del servicio de saneamiento brindado por la EPS</p>	<p>Alude al cumplimiento de la EPS de los criterios de calidad en la prestación del servicio de saneamiento, los mismos que están directamente relacionados con el cumplimiento de su principal instrumento de Gestión y Control como es el Plan Maestro Optimizado (PMO), aprobado y supervisado por Sunass. Indaga sobre la capacitación recibida por el personal de la EPS para cumplir adecuadamente su función de producción, tratamiento y operación de los servicios de saneamiento, así como de la atención al cliente. Además indaga sobre la infraestructura física de la que dispone la EPS para brindar el servicio técnicamente y para atender a los usuarios del servicio.</p>
<p>Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS</p>	<p>Se refiere a la existencia de normativas y mecanismos que permiten la participación de la comunidad en la gestión y control del adecuado funcionamiento de la EPS. Indaga sobre el conocimiento, la aceptación y uso por parte de la población de dichas normativas y mecanismos.</p>
<p>Lineamientos promocionales existentes para promover la integración</p>	<p>Alude a la existencia de un marco legal e incentivos para promover la integración a la EPS. Indaga sobre las instituciones que se encargan de cristalizar estos lineamientos promocionales, el conocimiento que tiene la población al respecto y la valoración que le da a estos mecanismos.</p>
<p>Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS</p>	<p>Alude a los requerimientos realizados por las organizaciones comunales, municipales y JASS, para integrarse al ámbito de la EPS. Indaga sobre la legalidad de estos condicionamientos, la motivación de los prestadores para solicitarlos, lo que esperan obtener como beneficio al lograr dichas condiciones específicas, así como el conocimiento y aceptación de la población al respecto.</p>
<p>Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente</p>	<p>Se refiere a la opinión que tiene la población sobre el servicio de agua y saneamiento que recibe en este momento. Indaga sobre los aspectos que valoran de su servicio, incluyendo el conocimiento de la población sobre los requisitos de calidad que debe cumplir obligatoriamente su prestador y sobre la relación existente entre un buen servicio de saneamiento y su salud.</p>

Fuente: Elaboración propia

3.3.3.- SUB VARIABLES E INDICADORES

CUADRO N°4: SUB VARIABLES E INDICADORES

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?
Pregunta 1: ¿Los servicios de saneamiento brindados por la EPS responden a estándares de calidad y participación comunal?
Variable
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del servicio de saneamiento brindado por la EPS
Sub Variables
<ul style="list-style-type: none"> - Personal de la EPS capacitado en producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales. <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicador: % de trabajadores capacitados en producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales - Personal de la EPS capacitado en operación del sistema de agua y saneamiento <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicador: % de trabajadores capacitados en operación del sistema de agua y saneamiento - Personal de la EPS capacitado en atención al cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicador: % de trabajadores capacitados en atención al cliente - Cumplimiento de la EPS de su Plan Maestro Optimizado (PMO) <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicador: % de cumplimiento de la EPS para cada uno de los indicadores del PMO - Infraestructura técnica para brindar los servicios de saneamiento - Infraestructura física para atender a los usuarios
Variable
<ul style="list-style-type: none"> • Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS
Sub Variables
<ul style="list-style-type: none"> - Normas y mecanismos existentes que promueven la participación comunal en la gestión de la empresa - Conocimiento de la población de las normas de participación comunal en la gestión de la EPS <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicador: Grado de conocimiento de la población de las normas de participación comunal en la gestión de la EPS - Aceptación de la población a los mecanismos y normas de participación comunal existentes <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicador: % de la población que está de acuerdo con los mecanismos y normas de participación comunal existentes - Uso que le da la población a los mecanismos de participación comunal existentes
Pregunta 2: ¿Qué lineamientos promocionales incluye la política de integración?
VARIABLES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Lineamientos promocionales existentes para promover la integración
Sub Variables
<ul style="list-style-type: none"> - Instituciones encargadas de promover la integración

- Conocimiento de la población respecto de los incentivos para la integración
○ Indicador: Grado de conocimiento de la población respecto de los incentivos para la integración
- Valoración de la población sobre los incentivos existentes para la integración
Pregunta 3: ¿Cuáles son las condiciones actuales de los otros prestadores para integrarse?
Variables
❖ Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS
Sub Variables
- Marco legal de los condicionamientos para la integración
- Motivaciones para establecer condiciones para la integración y los beneficios que esperan obtener
- Conocimiento de la población sobre los condicionamientos dados para la integración por parte de sus representantes y el nivel de aceptación al respecto
○ Indicador: Grado de conocimiento de la población respecto de los condicionamientos para la integración dados por sus representantes
○ Indicador: % de aceptación de los condicionamientos pedidos para la integración
Pregunta 4: ¿Cuál es la valoración que tiene la población, en las diferentes localidades del ámbito, sobre el servicio de agua y saneamiento que reciben?
Variables
❖ Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente
Sub Variables
- Conocimiento de la población sobre los requisitos de calidad que debe cumplir un prestador de saneamiento
○ Indicador: Grado de conocimiento de la población sobre los requisitos de calidad que debe cumplir un prestador de saneamiento
- Conocimiento de la población sobre la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y su salud
○ Indicador: Grado de conocimiento de la población sobre la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y su salud

Fuente: Elaboración propia

3.3.4.- TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Teniendo en cuenta la selección de nuestra estrategia metodológica mixta, hemos elegido las técnicas de recolección de la información a partir de la necesidad de entender plenamente los puntos de vista de cada uno de los participantes en la política de integración, llámese el Estado, la EPS, las organizaciones comunales y la población directamente involucrada; buscando analizar no sólo de manera subjetiva sus pareceres, sino también el cómo se condice eso con lo que realmente se encuentra en cada uno de los escenarios existentes, partiendo en muchos casos de lo

general hasta llegar a lo concreto y viceversa, en busca de lograr conclusiones y recomendaciones válidas para el proceso de integración a las EPS.

CUADRO N°5: TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

1 Encuesta a pobladores de las zonas por integrarse a la EPS
1 Entrevista abierta a directivos de organizaciones comunales, municipales y JASS
1 Entrevista semiestructurada a trabajadores de la EPS
1 Entrevista semiestructurada a funcionarios a cargo de la política de integración
1 Revisión documental de estadísticas de la EPS
1 Revisión documentales de información de la EPS
1 Revisión documental de normativas sobre integración a una EPS

Fuente: Elaboración propia

3.4.- FUENTES DE INFORMACIÓN

Nuestras fuentes de información primaria están constituidas por:

- Población que reside en la ciudad de Arequipa en las zonas que deben ser integradas a la EPS Sedapar.
- Trabajadores de la EPS Sedapar.
- Funcionarios a cargo de la política de integración.
- Trabajadores de otras organizaciones que prestan el servicio de saneamiento.
- Documentos normativos emitidos por el Estado peruano sobre la política de integración de Organizaciones comunales, municipales y JASS a las EPS.

- Leyes y normas oficiales emitidas por el Estado peruano relacionadas a los servicios de saneamiento.
- Documentos estadísticos oficiales de la EPS Sedapar.
- Documentos técnicos de la EPS Sedapar.
- Documentos oficiales de las organizaciones comunales, municipales y JASS.

Nuestras fuentes de información secundaria están constituidas por:

- Estudios e investigaciones sobre integración de prestadores de servicios de saneamiento.
- Informes y estudios sobre economías de escala en empresas de saneamiento.
- Artículos, ensayos, estudios e investigaciones sobre prestación de servicios de agua y saneamiento.

3.5.- PROCEDIMIENTOS DE INFORMACIÓN

3.5.1.- PROCEDIMIENTO DE LEVANTAMIENTO DE DATOS

Habiendo culminado la corrección de los instrumentos procedí a separarlos por preguntas y a imprimirlos para su aplicación. Teniendo en cuenta el período de cuarentena vigente, me avoqué a la identificación de las posibles personas a las que se debía aplicar los instrumentos y la forma de conseguir sus números de celular para contactarlos. Lo más sencillo fue lograr el contacto con los trabajadores de la EPS (por ser mis compañeros de trabajo) y con los funcionarios a cargo de la política de integración (por ser compañeros del sector). Para el caso de los directivos, ubiqué directamente a una organización municipal (a través de la municipalidad), una organización comunal y algunos presidentes de JASS (ambos a través de la Sunass); y con ellos también pudimos obtener acceso a pobladores de sus zonas.

En general hubo una diferencia entre la voluntad de participación de los funcionarios (Sedapar, Sunass y Otass), quienes aceptaron participar sin mayores reparos y más bien ampliaban mucho su participación con comentarios al respecto de cada pregunta,

con la participación de los dirigentes y pobladores quienes se mostraban desconfiados (¿quién le dio mi número?, ¿para qué es la entrevista?, estoy ocupado, etc.).

Después de tener algunas dificultades con la aplicación de las primeras entrevistas a los pobladores (por los motivos anteriormente mencionados), decidimos cambiar de estrategia y nos tomamos un buen tiempo para tener una charla amplia con un dirigente, de tal modo que nos ganamos su confianza y accedió a “presentarnos” telefónicamente con otros dirigentes, quienes a la vez nos contactaron con pobladores de su zona, haciendo mucho más sencillo y agradable el proceso.

En la aplicación de los instrumentos, conforme he ido tomando las encuestas he ido perfeccionando la manera de hacerlo, escuchando más al entrevistado, haciendo una introducción antes de algunas preguntas o secciones (que se estaban malentendiendo o que estaban tomando mucho tiempo en responder). Asimismo, opté por anotar algunos alcances que voluntariamente me daban a las respuestas hechas, en el entendido que cuando se iba a realizar el análisis de los datos obtenidos, esto podría ayudar a entender el sentido de las respuestas o encontrar datos adicionales.

De este proceso con la población, debemos resaltar la importancia de establecer una relación de confianza con algunos pobladores antes de “internarse” en sus comunidades, con lo que se logra que se hagan parte del estudio y que te presenten a sus vecinos; lo que da como resultado que con ese “aval” sea posible desenvolverse sin mayor problema en su entorno y obtener una adecuada colaboración de la población.

3.5.2.- PROCEDIMIENTO DE PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento de los datos obtenidos se realizó según el siguiente detalle:

CUADRO N°6: PROCESAMIENTO DE DATOS

INSTRUMENTOS	PROCESO VIRTUAL
Cuestionario a pobladores	Registro de datos generales del cuestionario Digitación en Word
Guía de entrevista a directivos	Registro de datos generales de la entrevista Digitación en Word
Guía de entrevista a trabajadores	Registro de datos generales de la entrevista Digitación en Word

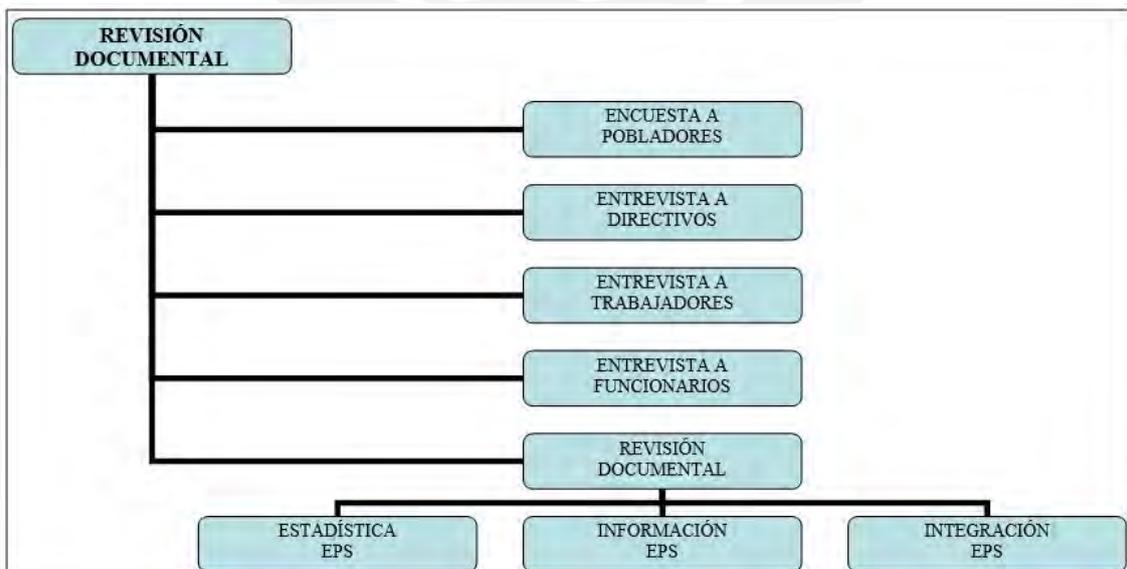
Guía de entrevista a funcionarios	Registro de datos generales de la entrevista Digitación en Word
Matriz de revisión documental estadística EPS	Construcción de ficha de revisión documental Digitación en la ficha
Matriz de revisión documental información EPS	Construcción de ficha de revisión documental Digitación en la ficha
Matriz de revisión documental integración EPS	Construcción de ficha de revisión documental Digitación en la ficha

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con las recomendaciones de diversos autores, se procedió a ordenar toda la información de campo en carpetas diferenciadas, según el siguiente detalle:

- Carpeta de encuesta a pobladores de las zonas por integrarse a la EPS.
- Carpeta de entrevista abierta a directivos de organizaciones comunales, municipales y JASS.
- Carpeta de entrevista semiestructurada a trabajadores de la EPS.
- Carpeta de entrevista semiestructurada a funcionarios a cargo de la política de integración.
- Carpeta de revisión documental, con 3 subcarpetas: estadística de la EPS, información de la EPS e integración de EPS.

GRAFICO N°1: ORDENAMIENTO DE CARPETAS DE INFORMACIÓN



Fuente: Elaboración propia

3.5.3.- PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN (INDICADORES Y TRIANGULACIÓN)

Con la información obtenida por la aplicación de los instrumentos validados finales a las diversas fuentes, se plantea ahora el procedimiento de análisis de esta información y su respectiva triangulación para consolidar los resultados, interpretar los mismos y extraer hallazgos.

Al momento de planificar el levantamiento de la información, se ha tenido cuidado en preparar una matriz de recolección de información, de tal modo que sirva como guía para la triangulación de los resultados, al mostrar la relación directa entre las variables derivadas de cada pregunta y la información obtenida (de la respectiva fuente y con su correspondiente técnica).

CUADRO N°7: MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?	FUENTES Y TÉCNICAS						
	1 Encuesta a pobladores de las zonas por integrarse a la EPS	1 Entrevista abierta a directivos de organizaciones comunales, municipales y JASS	1 Entrevista semi estructurada a trabajadores de la EPS	1 Entrevista semi estructurada a funcionarios a cargo de la política de integración	1 Revisión documental de estadísticas de la EPS	1 Revisión documental de información de la EPS	1 Revisión documental de normativas sobre integración a una EPS
Pregunta 1: ¿Los servicios de saneamiento brindados por la EPS responden a estándares de calidad y participación comunal?							
Variables - Sub variables							
Calidad del servicio de saneamiento brindado por la EPS	X	X					
Personal de la EPS capacitado en producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales.			X			X	
Personal de la EPS capacitado en operación del sistema de agua y saneamiento			X			X	
Personal de la EPS capacitado en atención al cliente			X			X	
Cumplimiento de la EPS de su Plan Maestro Optimizado (PMO)					X	X	
Infraestructura técnica para brindar los servicios de saneamiento		X			X	X	
Infraestructura física para atender a los usuarios de la EPS		X			X	X	
Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS	X	X					

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?	FUENTES Y TÉCNICAS						
	1 Encuesta a pobladores de las zonas por integrarse a la EPS	1 Entrevista abierta a directivos de organizaciones comunales, municipales y JASS	1 Entrevista semi estructurada a trabajadores de la EPS	1 Entrevista semi estructurada a funcionarios a cargo de la política de integración	1 Revisión documental de estadísticas de la EPS	1 Revisión documental de información de la EPS	1 Revisión documental de normativas sobre integración a una EPS
Normas y mecanismos existentes que promueven la participación comunal en la gestión de la EPS							X
Conocimiento de la población de las normas de participación comunal en la gestión de la EPS	X	X					
Aceptación de la población a los mecanismos y normas de participación comunal existentes	X	X					
Uso que le da la población a los mecanismos de participación comunal existentes	X	X					
Pregunta 2: ¿Qué lineamientos promocionales incluye la política de integración?							
Variables - Sub variables							
Lineamientos promocionales existentes para promover la integración	X	X		X			X
Instituciones encargadas de promover la integración				X			X
Conocimiento de la población respecto de los incentivos para la integración	X	X					
Valoración de la población sobre los incentivos	X	X					
Pregunta 3: ¿Cuáles son las condiciones actuales de los otros prestadores para integrarse?							
Variables - Sub variables							
Condiciones establecidas por los prestadores para integrarse a la EPS	X	X					
Marco legal de los condicionamientos para la integración	X						X
Motivaciones para establecer condiciones para la integración y los beneficios que esperan obtener		X					
Conocimiento de la población sobre los condicionamientos dados para la integración por sus representantes y el nivel de aceptación al respecto	X						

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?	FUENTES Y TÉCNICAS						
	1 Encuesta a pobladores de las zonas por integrarse a la EPS	1 Entrevista abierta a directivos de organizaciones comunales, municipales y JASS	1 Entrevista semi estructurada a trabajadores de la EPS	1 Entrevista semi estructurada a funcionarios a cargo de la política de integración	1 Revisión documental de estadísticas de la EPS	1 Revisión documental de información de la EPS	1 Revisión documental de normativas sobre integración a una EPS
Pregunta 4: ¿Cuál es la valoración que tiene la población, en las diferentes localidades del ámbito, sobre el servicio de agua y saneamiento que reciben?							
Variables - Sub variables							
Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente	X						
Conocimiento de la población de los requisitos de calidad de un prestador	X	X					
Conocimiento de la población sobre la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y su salud	X	X					

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo se está estructurando a partir de lo obtenido con la aplicación de los diversos instrumentos preparados, partiendo de las variables que se consideraron inicialmente para luego realizar la lectura de los hallazgos o resultados encontrados en campo, que determinan nuestras nuevas variables. Finalmente procedemos a realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, lo cual permite sustentar adecuadamente cada uno de ellos a partir de la realidad encontrada y recogida en todos los lugares que corresponden al ámbito de nuestra investigación.

4.1.- NUEVO ORDENAMIENTO DE VARIABLES DE ACUERDO A LA LECTURA DE HALLAZGOS O RESULTADOS

Inicialmente consideramos 5 variables en nuestra investigación:

1. Calidad del servicio de saneamiento brindado por la EPS.
2. Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS.
3. Lineamientos promocionales existentes para promover la integración.
4. Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS.
5. Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente.

Luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, determinamos nuestra primera lectura de hallazgos y su relación con las preguntas específicas, a partir de las cuales hemos procedido a reordenar nuestras variables iniciales, desechando aquella que no ha resultado relevante para la investigación (la calidad del servicio de saneamiento brindado por la EPS –que ha resultado no estar en discusión, ni ser importante para la decisión de los pobladores–), según el siguiente detalle:

CUADRO N°8: REORDENAMIENTO DE VARIABLES

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACIÓN: ¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?	
HALLAZGOS PRELIMINARES	PREGUNTAS ESPECÍFICAS (presunciones)
<p>1. Los pobladores están convencidos que van a gastar más dinero en agua, si es que pasan a Sedapar.</p> <p>2. Los directivos de las organizaciones y pobladores consideran que una vez que pasen a Sedapar no van a poder participar en su funcionamiento, lo cual sí les gustaría hacer.</p>	<p>1. ¿Los servicios de saneamiento brindados por la EPS responden a estándares de calidad y participación comunal?</p>
<p>3. Las instituciones del Estado que tienen la obligación de promover el proceso de integración, no tienen esta labor como prioridad y no conocen sus funciones al respecto.</p> <p>4. Los directivos de las organizaciones y los pobladores no conocen las normas que ofrecen incentivos por su pase a Sedapar, ni el procedimiento al respecto.</p>	<p>2. ¿Qué lineamientos promocionales incluye la política de integración?</p>
<p>5. Los directivos de las organizaciones consideran que la EPS tiene deficiencias en la atención de emergencias y que debería tener más contacto con ellos para apoyarse mutuamente.</p>	<p>3. ¿Cuáles son las condiciones actuales de los otros prestadores para integrarse?</p>
<p>6. Los pobladores creen que su salud no se ve mayormente afectada por lo que consideran un mal servicio de agua y desagüe que están recibiendo actualmente.</p>	<p>4. ¿Cuál es la valoración que tiene la población, en las diferentes localidades del ámbito, sobre el servicio de agua y saneamiento que reciben?</p>

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, con esta lectura de hallazgos han surgido dos factores importantes:

- El primero relacionado directamente con la economía de las familias, la que muchos consideran se vería afectada con las tarifas que cobra Sedapar por la operación del sistema. Este análisis espontáneo de la población, no tiene en cuenta los gastos reales que están realizando en estos momentos por este servicio (al que describen como no bueno), ni los gastos en los que incurren como consecuencia de las enfermedades que adquieren por un servicio inadecuado.
- El segundo tiene que ver con el escaso interés presentado por las instituciones del Estado que normativamente tienen la obligación de promover y concretar la integración.

Con el análisis de los resultados obtenidos en campo y como resultado de la reflexión realizada, se plantearon nuevos hallazgos y teniendo en cuenta la relevancia de estos factores, nuestras nuevas variables han quedado establecidas de la siguiente forma:

1. Lineamientos promocionales existentes para promover la integración.
2. Interés de las instituciones del Estado en la política de integración.
3. Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente.
4. Determinación del gasto total que realizan las familias por su servicio actual, incluyendo costos de salud asociados.
5. Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS.
6. Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS.

Finalmente presentamos nuestros hallazgos finales con sus respectivas variables:

CUADRO N°9: HALLAZGOS Y VARIABLES FINALES

HALLAZGOS O RESULTADOS CENTRALES	LISTA FINAL DE VARIABLES (reordenadas en función del esquema final de hallazgos)
1. Los incentivos y procedimientos para la integración no son de conocimiento de los directivos ni de la población	Lineamientos promocionales existentes para promover la integración
2. La integración no constituye prioridad para las instituciones del Estado encargadas de este procedimiento	Interés de las instituciones del Estado en la política de integración
3. Los directivos y pobladores consideran que su economía se va a ver afectada si pasan a formar parte de la EPS	Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente
	Determinación del gasto total que realizan las familias por su servicio actual, incluyendo costos de salud asociados
4. Los directivos quieren mantener su poder como representantes de su comunidad ante la EPS	Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS
	Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS

Fuente: Elaboración propia

4.2.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Ante la pregunta ¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?, nuestra investigación encontró que son cuatro los factores que impiden la concreción del procedimiento:

1. La falta de conocimiento de los posibles beneficiarios sobre los incentivos y procedimientos de la integración.
2. Las instituciones del Estado que están a cargo del procedimiento de integración no priorizan esta función.
3. La percepción de los directivos y pobladores sobre una afectación a su economía familiar si pasan a formar parte de la EPS.
4. Los directivos de las organizaciones que en este momento administran el servicio de saneamiento no quieren perder el poder que ostentan por el desempeño de esta función.

A más de cuatro años de la puesta en marcha, en el año 2016, de la Política de Integración de Prestadores e Integración de Operaciones y Procesos de los Servicios de Saneamiento, podemos ver que el resultado de su aplicación deja mucho que desear, no habiendo cumplido con los objetivos de su elaboración, ni mucho menos con los plazos de aplicación.

Más allá de la buena intención de la política (ampliar y mejorar la cobertura de los servicios de saneamiento, en cantidad y calidad), la realidad demuestra que no se ha tenido en cuenta el principal actor para el éxito de una política social: la población “beneficiaria”, quienes no se han visto de esa manera, sino más bien como sujetos a los que hay que decirles lo que les conviene y lo que es mejor para ellos; con las consecuencias lógicas de rechazo y desconfianza a lo que se quiere imponer.

Como suele ocurrir en nuestro país, el marco normativo existente para llevar adelante una política de Estado (en esta caso la Política de Integración) es más que suficiente para su aplicación, sin embargo la realidad demuestra que el objetivo está muy lejos de ser cumplido y varios años después de la emisión de la norma principal, se sigue trabajando desde el punto de vista normativo (legalista), buscando aumentar o mejorar las normas existentes, sin tener en cuenta un análisis real de lo que ocurre en el campo de aplicación, lo avanzado hasta el momento y las correcciones que se deben hacer o incorporar en términos de procedimientos y acciones concretas.

A continuación, presentamos el desarrollo de los hallazgos encontrados por nuestra investigación, los mismos que son:

4.2.1.- CONOCIMIENTO DE LOS INCENTIVOS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA INTEGRACIÓN

Los directivos de las organizaciones comunales, municipales y JASS de la ciudad de Arequipa, así como los pobladores atendidos por estas instituciones, desconocen que existen incentivos para que pasen a formar parte (se integren) a la EPS Sedapar y por consiguiente tampoco saben qué beneficios les podría traer este proceso. Asimismo, no conocen cuál es el procedimiento que deberían seguir en caso de estar interesados en el proceso de integración.

Este primer hallazgo ha tenido en cuenta la variable de los lineamientos promocionales que existen en nuestra normativa para incentivar o promocionar la integración de instituciones que están fuera del ámbito de responsabilidad de la EPS, y el conocimiento que de ellos tiene la población y directivos de los lugares de estudio, los

mismos que corresponden a zonas con cercanía geográfica a la EPS Sedapar y que por lo tanto serían factibles de lograr su incorporación o integración a la entidad especializada en operación y mantenimiento de sistemas de agua y alcantarillado de la ciudad.

Las evidencias de este hallazgo fueron encontradas en cuatro fuentes: pobladores de las zonas por integrarse a la EPS, directivos de organizaciones comunales, municipales y JASS; funcionarios a cargo de la política de integración y normativas sobre integración a una EPS. Las técnicas de recolección de información fueron: encuestas a pobladores, entrevistas abiertas a directivos, entrevistas semi estructuradas a funcionarios y revisión documental de normativas.

Con la entrevista a los funcionarios a cargo de la política de integración, así como de la ubicación y revisión documental de normativas del sector saneamiento, hemos podido determinar fehacientemente que dentro de las leyes y reglamentos del Estado peruano, existen una serie de lineamientos promocionales para promover la integración.

CUADRO N°10: ENTREVISTA A FUNCIONARIOS A CARGO DE LA POLÍTICA DE INTEGRACIÓN (HALLAZGO 1)

OBJETIVO GENERAL	Entrevista funcionario 1 EF1	Entrevista funcionario 2 EF2	Entrevista funcionario 3 EF3	Entrevista funcionario 4 EF4
HALLAZGO 1 Los incentivos y procedimientos para la integración no son de conocimiento de los directivos ni de la población				
Variables				
Lineamientos promocionales existentes para promover la integración	La norma que promueve la integración hacia las EPS es el marco del DL 1280 (EF1:1) La norma ha dado buenos resultados (EF1:2)	La norma que promueve la integración es el DL 1280 y su reglamento. SUNASS elabora la Escala Eficiente (EF2:1) La norma ha dado buenos resultados (EF2:2)	La norma que promueve la integración es el TUO del DL 1280 (EF3:1) La norma ha dado buenos resultados (EF3:2)	OTASS tiene una Dirección de Integración que se encarga de eso pero sólo para las EPS en RAT - Régimen de Apoyo Transitorio (EF4:1)

Fuente: Elaboración propia

**CUADRO N°11: FICHAS DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE NORMATIVAS SOBRE
INTEGRACIÓN A UNA EPS**

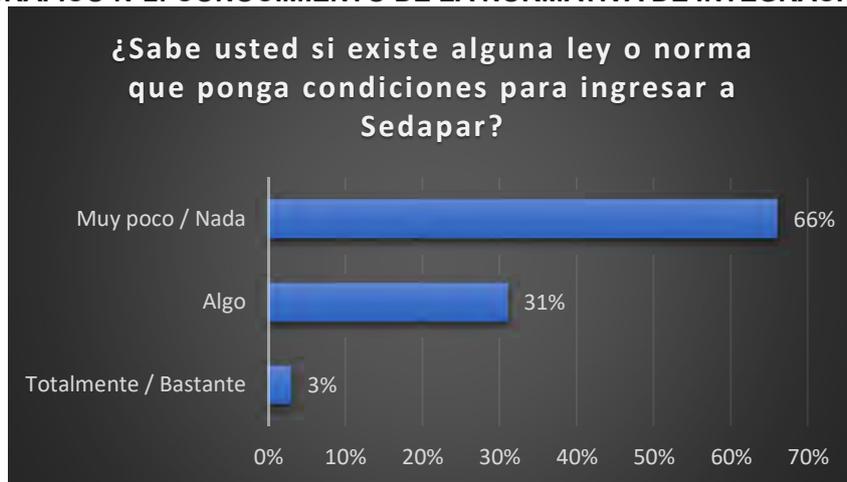
NOMBRE	Informe para la Determinación de la Escala Eficiente para la Prestación de los Servicios de Saneamiento
AUTOR	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)
AÑO	2017
RESUMEN	<p>Documento que sugiere cómo se deberían integrar los prestadores de servicios de saneamiento en el Perú, a partir de la determinación de su Escala Eficiente de funcionamiento. En las páginas 6 - 9 trata sobre la normativa para la integración de prestadores de los servicios de saneamiento.</p> <p>Es un documento que está en constante renovación y actualización, conforme se va ampliando su base y se van considerando nuevas localidades.</p> <p>Es considerado por la normativa de saneamiento actual, como un elemento muy importante y básico para lograr los objetivos de la política de integración.</p>

NOMBRE	Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280
AUTOR	Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS)
AÑO	2020
RESUMEN	<p>Documento que consolida todas las modificaciones realizadas al D.L. 1280 (Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento), desde su publicación en el año 2016 hasta abril del 2020. La integración es mencionada en el artículo 4, ítem 3, como objetivo de la política pública del sector saneamiento; en el Título II trata de la política de integración y específicamente en el capítulo II de este título trata todo lo relacionado a esta política. En el capítulo II del título V, sobre OTASS, en el artículo 80, ítem 80.1, punto 2 indica como una de las funciones de OTASS “Promover, planificar y ejecutar la integración de los prestadores de los servicios de saneamiento, de acuerdo a lo establecido en la presente Ley y su Reglamento”. Finalmente en las disposiciones complementarias finales, considera en la décima lo relacionado a integración especial, en la undécima la aprobación de la escala eficiente y en la vigésima séptima la adecuación de los prestadores de servicios de saneamiento teniendo en cuenta la política de integración.</p>

Fuente: Elaboración propia

Con la encuesta a pobladores y la entrevista a directivos, hemos podido determinar que en general se tiene un gran desconocimiento de la sola existencia de normativas que promuevan e incentiven la integración y por consiguiente no se sabe absolutamente nada del contenido de éstas.

GRÁFICO N°2: CONOCIMIENTO DE LA NORMATIVA DE INTEGRACIÓN



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

Ante la pregunta abierta realizada en la encuesta a pobladores sobre ¿Qué entiende usted por normas que promueven el ingreso de su JASS a Sedapar?, las respuestas obtenidas se pueden agrupar en: no he escuchado nada al respecto, no entiendo, no conozco, no sé ninguna norma específica; lo que se puede resumir en un desconocimiento total de estas normas.

CUADRO N°12: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 1)

OBJETIVO GENERAL	Entrevista directivo 1 ED1	Entrevista directivo 2 ED2	Entrevista directivo 3 ED3	Entrevista directivo 4 ED4
HALLAZGO 1 Los incentivos y procedimientos para la integración no son de conocimiento de los directivos ni de la población				
Variables				
Lineamientos promocionales existentes para promover la integración	No conozco norma específica (ED1:5)	Se tiene algunas normas de Sedapar y del ANA, que pueden servir para que nosotros (JASS) pasemos a recibir el servicio de Sedapar. Deben salir normas del gobierno para que las JASS pasen a Sedapar, porque nosotros tenemos muchos problemas (ED2:5)	Desconozco, no nos han notificado al respecto (ED3:5)	No tengo ningún conocimiento al respecto (ED4:5)

Fuente: Elaboración propia

Ante este panorama, se hace necesario e importante identificar la responsabilidad estatal respecto a la obligación de hacer conocer a la población y directivos (de las zonas que cumplen con los requisitos para la integración), los incentivos y procedimientos para este proceso, para lo cual nos remitimos al Texto Único

Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280 (2020), en el cual se determinan las funciones específicas de OTASS, dentro de las cuales se tiene la de “**promover**, planificar y ejecutar la integración de los prestadores de los servicios de saneamiento” [el resaltado es mío]. Es evidente que el promover implica necesariamente hacer de conocimiento de los interesados o “beneficiarios” (directivos y población de las zonas a integrarse), los alcances normativos, así como los incentivos, procedimientos y ventajas a los que podrían acceder en caso pasen a formar parte de la EPS, sin lo cual es casi imposible que se avizore un buen resultado del proceso y por consiguiente no se van a poder dar exitosamente los siguientes pasos de planificación y ejecución de la política del Estado.

Resulta claro que existe una gran necesidad de realizar la promoción social de los incentivos y procedimientos para lograr la integración, entendiendo esto no sólo como el hacer de conocimiento de la población y directivos las acciones que se quieren realizar, sino también conocer el parecer, temores, dudas y exigencias, que legítimamente la población pueda tener respecto del servicio de agua y de su futura administración. En su estudio sobre las alternativas de integración de los servicios de saneamiento, Cadillo ya toma en cuenta este aspecto al considerar que “la integración puede fallar si los beneficios no se entienden claramente y no hay un proceso adecuado en el lugar para ponerlo en práctica” (2016: 27). Por lo tanto es absolutamente necesario trabajar en campo, dejar el escritorio e instalarse en los lugares involucrados en el proceso, dado que esto no es algo que se pueda realizar vía remota; esta promoción social obligatoriamente se tiene que realizar in situ, si es que se quiere lograr el éxito de la política de integración.

4.2.2.- IMPORTANCIA DE LA INTEGRACIÓN PARA LAS INSTITUCIONES DEL ESTADO

Las instituciones que dentro de la estructura del Estado peruano tienen a su cargo la promoción e implementación de la integración a las EPS, no consideran prioritaria esta labor y la ven como algo secundario dentro de las funciones y actividades que realizan diariamente, por lo que no cumplen con sus obligaciones normativas respecto de promocionar y lograr que las organizaciones comunales, municipales y JASS se integren a la EPS.

La variable central de este segundo hallazgo es el interés de las instituciones del Estado en la política de integración, lo que nos ha permitido determinar que existe un desinterés de las instituciones estatales en este procedimiento, el mismo que está

sustentado en el desconocimiento de sus funciones y obligaciones normativas con respecto a la integración, además que internamente no se cuenta con metas establecidas ni con mecanismo de control para evaluar los resultados que se supone deberían obtener.

Las evidencias de este hallazgo fueron encontradas en tres fuentes: pobladores de las zonas por integrarse a la EPS, funcionarios a cargo de la política de integración y normativas sobre integración a una EPS. Las técnicas de recolección de información fueron: encuestas a pobladores, entrevistas semi estructuradas a funcionarios y revisión documental de normativas.

De la revisión documental de normativas del sector saneamiento, en todo lo concerniente a la integración, y con la entrevista a los funcionarios a cargo de la política de integración, se ha podido establecer un limitado conocimiento de la normativa relacionada, desconociendo o tergiversando aspectos importantes sobre sus responsabilidades, avances, resultados y demás, para lograr la implementación de la integración a las EPS. Asimismo, se han obtenido respuestas como “la institución encargada de promover la integración debería ser el MVCS pero no está bien definido. Especialmente el PNSR” (EF1:4), “se tiene previsto mejorar las acciones hacia el 2021, ya que este año por la pandemia, el enfoque está en otro lado” (EF1:6), “se está buscando que las normas den mayor capacidad de promocionar a OTASS la integración” (EF3:6), “en la 1280 establece la responsabilidad de OTASS de promover la integración, sólo RAT (EF4:4)”; las que denotan claramente el desconocimiento normativo y la poca importancia que se le da a la política de integración.

CUADRO N°13: ENTREVISTA A FUNCIONARIOS A CARGO DE LA POLÍTICA DE INTEGRACIÓN (HALLAZGO 2)

OBJETIVO GENERAL	Entrevista funcionario 1 EF1	Entrevista funcionario 2 EF2	Entrevista funcionario 3 EF3	Entrevista funcionario 4 EF4
HALLAZGO 2 La integración no constituye prioridad para las instituciones del estado encargadas de este procedimiento				
Variables				
Interés de las instituciones del Estado en la política de integración	La toma de decisión que las JASS se integren a las EPS es un problema político, por lo que se debe hacer bastante gestión social (EF1:3)	No existe ninguna norma que obligue a la integración Se está buscando hacer normas no sólo para promocionar sino para que automáticamente se integren (EF2:3)	Se está trabajando en áreas de prestación que están a cargo de SUNASS. SUNASS también tiene la Escala Eficiente, que busca el tamaño óptimo para para que una empresa pueda operar (EF3:3)	Se tienen casos exitosos de integración con participación de los párrocos, que se podrían seguir (EF4:3)

	<p>La institución encargada de promover la integración debería ser el MVCS pero no está bien definido. Especialmente el PNSR (EF1:4)</p> <p>Se tiene previsto mejorar las acciones hacia el 2021, ya que este año por la pandemia, el enfoque está en otro lado (EF1:6)</p> <p>Los resultados que han dado las instituciones encargadas de promocionar la integración son buenos (EF1:5)</p>	<p>Las instituciones encargadas de promover la integración son OTASS y SUNASS (EF2:4)</p> <p>Los resultados que han dado las instituciones encargadas de promocionar la integración son buenos para OTASS y regulares para SUNASS (EF2:5)</p> <p>Se está buscando que las normas den mayor capacidad de promocionar a OTASS la integración (EF3:6)</p>	<p>Únicamente OTASS es la institución encargada de promover la integración. SUNASS pone la agenda y está tratando de apoyar (EF3:4)</p> <p>Los resultados que han dado las instituciones encargadas de promocionar la integración son regulares (EF3:5)</p> <p>Se tiene previsto desarrollar, socializar y entregar los informes de áreas de prestación (EF3:6)</p>	<p>En la 1280 establece la responsabilidad de OTASS de promover la integración, sólo RAT (EF4:4)</p> <p>Se requiere inversión económica para mejorar los sistemas existentes y hacer más rápido la integración (EF4:6)</p>
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

Del mismo modo la encuesta a pobladores demuestra la nula intervención de las instituciones del Estado para hacerles conocer los incentivos o ventajas normativas a las que podrían acceder por integrarse a la EPS. Ante la pregunta abierta realizada en la encuesta a pobladores sobre ¿A qué ventajas puede acceder por ingresar a Sedapar?, todas las respuestas obtenidas (P9:R1), tienen que ver con la posibilidad de mejorar el servicio de agua potable que tienen en este momento (tener el agua más limpia, las 24 horas, pocos cortes, mantenimiento de las tuberías, solucionar los problemas en el servicio, mejor tratamiento del agua) y ninguna está relacionada a las ventajas que existen en la normativa de integración.

CUADRO N° 14: VENTAJAS POR ACCEDER A SEDAPAR

<p>¿A qué ventajas puede acceder por ingresar a Sedapar?</p> <p>Respuestas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tener el agua más limpia. 2. Nada. 3. Tener agua las 24 horas, pocos cortes. 4. Cantidad del agua y el mantenimiento de las tuberías. 5. Van a solucionar los problemas en el servicio. 6. Mejor tratamiento del agua 	
<p>Mejorar el servicio de agua potable</p>	<p>Respuestas 1, 3, 4, 5 y 6</p> <p>Definición: Mejor calidad del agua y mayor abastecimiento de agua.</p> <p>Codificación P9:R1</p>

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

Recordemos que el derecho de acceso al agua potable, que tienen todas las personas y que está establecido explícitamente en diversos documentos mundiales (como la Resolución 64/292 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del año 2010) y nacionales (artículo 7-A de la Constitución Política del Perú), implica no sólo a quienes no tienen acceso al servicio, sino también a las poblaciones que contando con éste, su prestación no es dada en condiciones adecuadas de cantidad y calidad. Teniendo en cuenta que el Estado peruano “reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable” (Congreso de la República 2017:1) y que el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280 (2020) menciona entre los objetivos de la política pública del Sector Saneamiento el “alcanzar la autonomía empresarial e **integración** de los prestadores de los servicios de saneamiento” [el destacado es mío], queda absolutamente claro que es una obligación de las entidades del Estado el cumplir con el mandato legal dado, incluyendo necesariamente el promover y lograr la integración; situación que no se está dando y se toma más bien como una función selectiva o adicional, que se puede realizar o no, en un claro incumplimiento del marco normativo.

Pese a la enorme responsabilidad de OTASS en el proceso de integración, la misma que está especificada tanto en el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280 (artículos 16 y 80), como en el reglamento de dicha norma (artículos del 22 al 30), esta institución no ha priorizado la mencionada obligación (que además es una de sus 3 funciones principales establecidas en la ley) y sólo se ha acercado tímidamente a algunos procesos avanzados al respecto y que tenían una necesidad urgente de los interesados (por el estado desastroso de su sistema), dejando de cumplir sus correspondientes obligaciones normativas.

Es evidente que dentro de los procedimientos establecidos en OTASS no existe alguno que tenga en cuenta, para el caso de la integración, una necesaria Auditoría Social entendida como “la técnica que tiene por objeto revisar, supervisar y controlar el cumplimiento de las metas sociales establecidas por la organización” (Elkins 1984: 448), con lo cual no se tiene manera de comprobar que las acciones llevadas a cabo para cumplir con la política de integración estén dando algún tipo de resultado ni mucho menos se pueda medir el mismo o lo que es peor no se cuente siquiera con metas sociales al respecto.

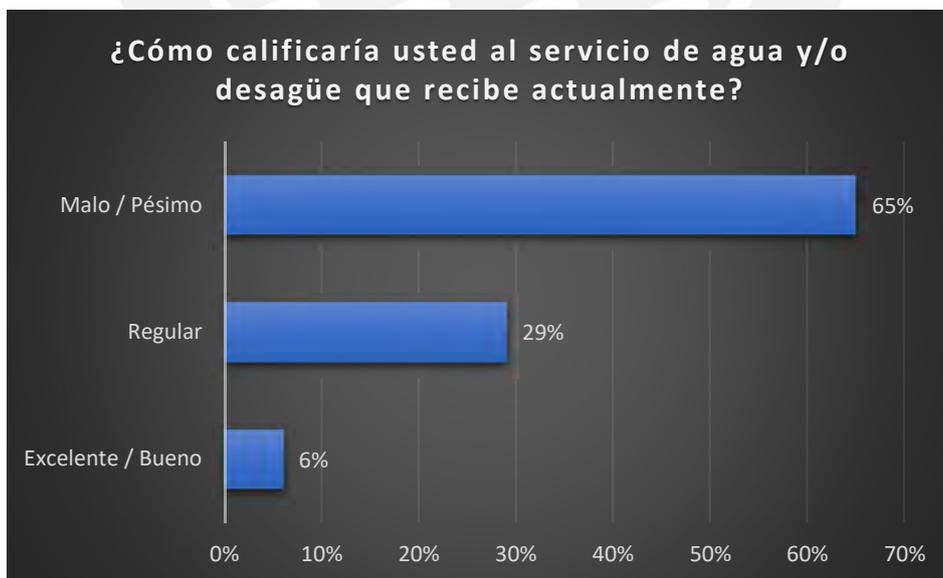
4.2.3.- OPINIÓN DE LOS DIRECTIVOS Y POBLADORES SOBRE FORMAR PARTE DE LA EPS

Los directivos y pobladores de las organizaciones comunales, municipales y JASS, estiman que la calidad de agua y el servicio van a mejorar si pasan a formar parte de la EPS, sin embargo consideran que el pago que tendrían que hacer a Sedapar por este nuevo servicio de agua y desagüe, va a ser muy superior al que vienen realizando en estos momentos y por lo tanto su situación económica se va a ver afectada.

Las variables que componen este tercer hallazgo son la valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente, y, la determinación del gasto total que realizan las familias por su servicio actual, incluyendo costos de salud asociados.

En general la población de estas zonas atendidas por organizaciones comunales, municipales y JASS, tienen una mala percepción sobre el servicio que vienen recibiendo actualmente, ya que lo consideran deficiente. En cuanto al agua potable, su apreciación es que el servicio no cumple con los parámetros mínimos de calidad ni cantidad. En lo relacionado al alcantarillado, la situación es aún peor, ya que o no cuentan con el servicio (lo que en muchos casos genera focos de infección al arrojar sus aguas negras a la calle) o tienen un pozo séptico en malas condiciones.

GRÁFICO N°3: PERCEPCIÓN SOBRE SU SERVICIO ACTUAL



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

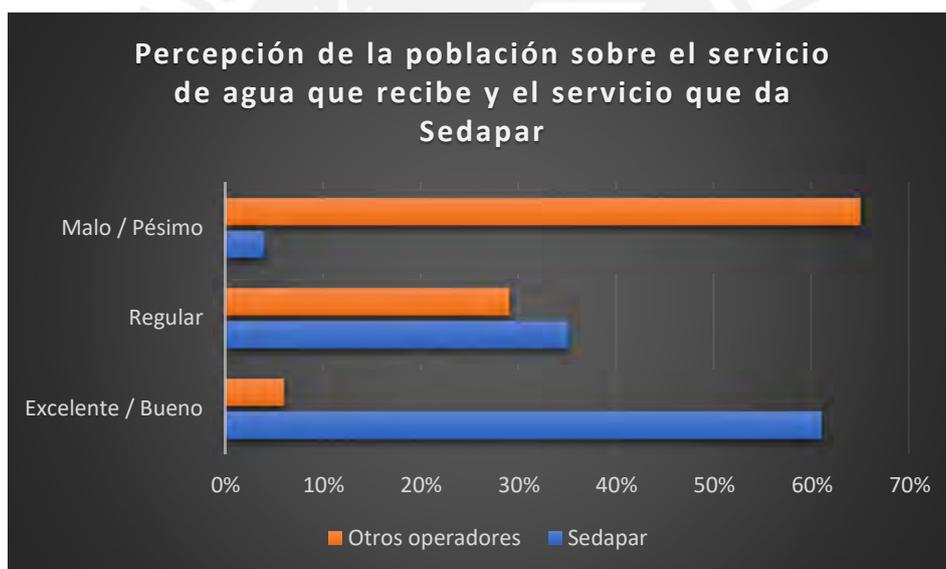
En lo que se refiere al costo del “servicio” que se les otorga actualmente, tienen tarifas simbólicas o no cobran por el mismo, lo que trae como consecuencia que la población atendida tenga una sensación de “ahorro” y no afectación de su economía, lo que los

lleva a pensar que su situación financiera se va a ver afectada si se integran a Sedapar; olvidándose de prestar atención a los gastos en salud que tienen que asumir como consecuencia del que reconocen como un deficiente servicio recibido.

Las evidencias de este hallazgo fueron encontradas en dos fuentes: pobladores de las zonas por integrarse a la EPS, y, directivos de organizaciones comunales, municipales y JASS. Las técnicas de recolección de información fueron: encuestas a pobladores y entrevistas abiertas a directivos.

De las encuestas realizadas a los pobladores se ha podido determinar que tienen una valoración de regular hacia pésima, sobre el servicio que reciben actualmente, percepción que es inversamente proporcional sobre el servicio que podrían recibir de Sedapar.

GRÁFICO N°4: COMPARATIVO ENTRE SERVICIO ACTUAL Y SERVICIO DE SEDAPAR



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

Estas respuestas dadas por los pobladores, tiene su correlato con las dadas por los directivos a las entrevistas realizadas, donde reconocen saber algo o casi nada sobre los requisitos de calidad que deben cumplir para otorgar el servicio de agua y alcantarillado.

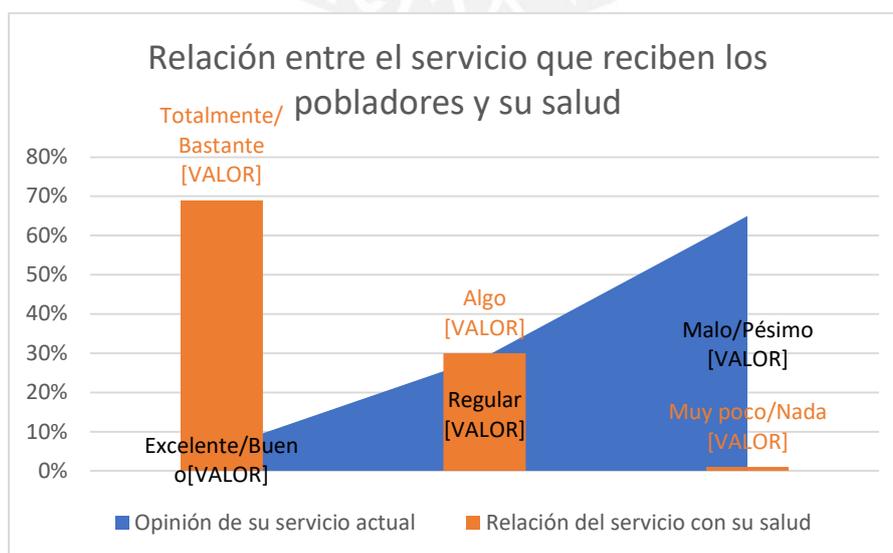
CUADRO N°15: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 3)

OBJETIVO GENERAL	Entrevista directivo 1 ED1	Entrevista directivo 2 ED2	Entrevista directivo 3 ED3	Entrevista directivo 4 ED4
HALLAZGO 3 Los directivos y pobladores consideran que su economía se va a ver afectada si pasan a formar parte de la EPS				
Variables				
Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente	Sí conozco en términos generales, no específico los requisitos de calidad que debe cumplir el agua que entregamos a la población (ED1:7) En términos generales sí conozco los procedimientos de calidad que debe cumplir el desagüe que recogemos de la población (ED1:8)	Sí han sacado el análisis de agua y tienen alto contenido de Potasio, lo que han hecho de conocimiento a la población para que no la consuman (ED2:7) Sí se hizo un estudio para ver por qué los pobladores tenían problemas del estómago, ya que algunos botan desagüe a la calle. Actualmente la mayoría usa silos, pero igual otros siguen botando el desagüe a la calle (ED2:8)	Entregamos el agua de acuerdo a lo que salud nos indica. Sabemos que el agua tiene que ser clorada y verificarse si tiene metales (ED3:7) No tenemos desagüe, tenemos silos (ED3:8)	Exactamente no conozco los requisitos de calidad que debe cumplir el agua que entregan a la población (ED4:7) Exactamente no conozco los procedimientos de calidad que debe cumplir el desagüe que recogemos de la población (ED4:8)

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, en lo concerniente a la relación que tiene su salud con la calidad del servicio que reciben, con las encuestas realizadas se ha podido concluir que los pobladores son totalmente conscientes que su salud se ve directamente afectada por el que consideran un mal servicio, pero en general no tienen claro cuáles son los costos económicos que tienen que asumir para recuperar su salud y poder desenvolverse normalmente en sus actividades.

GRÁFICO N°5: COMPARATIVO ENTRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SU SALUD



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

Ante la pregunta abierta realizada en la encuesta a pobladores sobre ¿Qué condiciones han puesto sus dirigentes para ingresar a Sedapar?, se tienen muchas respuestas que caen dentro del concepto de “no quieren ingresar porque el cobro va a ser mayor y no hay mayor beneficio”, lo que nos hace ver que se tiene un concepto automático de un pago mayor, sin considerar los beneficios económicos (en términos de disminución de gastos asociados a salud), que obtendrían al contar con un servicio de calidad.

CUADRO N° 16: CONDICIONES PARA INGRESAR A SEDAPAR

¿Qué condiciones han puesto sus dirigentes para ingresar a Sedapar?	
Respuestas:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. No quieren ingresar porque el cobro va a ser mayor. 2. No quieren ingresar porque no hay mayor beneficio. 3. No sé. 	
No quieren ingresar	Respuestas 1, 2 Definición: Consideran que el cobro va a ser mayor y no hay mayor beneficio. Codificación P15:R1

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

Lo anterior se reafirma con la entrevista a los directivos de las organizaciones comunales, municipales y JASS, donde se han obtenido respuestas como “La asamblea tendría que hablar y decidir. Hace como 10 años se habló al respecto, pero nadie quería porque era muy caro” (ED3:6), “en Chiguata no sabemos nada de Sedapar, sólo que infla los precios” (ED3:4); las que denotan claramente una preocupación por los pagos que se tendrían que hacer y la posible afectación de su situación económica.

CUADRO N°17: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 3)

OBJETIVO GENERAL	Entrevista directivo 1 ED1	Entrevista directivo 2 ED2	Entrevista directivo 3 ED3	Entrevista directivo 4 ED4
Variables				
Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS	Son mínimas, la idea es que la población acceda a un buen servicio, ya que el agua actual tiene Arsénico y causa malestar (ED1:6)	Sedapar, el municipio y la comunidad deben ver el tema de la propiedad de los terrenos, porque nosotros no tenemos títulos. Que Sedapar entregue agua para el consumo humano, sería la única condición (ED2:6)	La asamblea tendría que hablar y decidir. Hace como 10 años se habló al respecto, pero nadie quería porque era muy caro (ED3:6). En Chiguata no sabemos nada de Sedapar, sólo que infla los precios (ED3:4)	Principalmente estamos pidiendo que se respete el tiempo para nuestro proyecto para dotarnos el servicio cuanto antes y podamos tenerlo (ED4:6)

Fuente: Elaboración propia

La valoración del agua y por consiguiente del servicio que se recibe, es fundamental para que la población reconozca la importancia y la influencia positiva que tiene en su vida el contar con un servicio de calidad, pero que además se tome conciencia de los beneficios que se puede lograr en el ámbito económico al evitar gastos de salud (derivados principalmente de infecciones por consumir agua no potable o por una mala disposición de las aguas residuales). Valorar el agua significa también reconocer el trabajo esforzado que se tiene que hacer para que se abra un grifo y el agua brote en condiciones adecuadas, teniendo en cuenta además el justiprecio que se debe pagar por este servicio para asegurar su sostenibilidad.

A este respecto hay que tener en cuenta también la falta de Mercadeo Social, toda vez que como menciona Kotler, para diseñar y desarrollar un producto social se debe partir de conocer las necesidades que sobre ese respecto tienen las poblaciones a las cuales se está enfocando el producto, para posteriormente definir la forma en que se presentará éste a los “consumidores” o público objetivo, así como la campaña “promocional” del mismo (1992: 8), todo lo cual –a partir de los resultados observados– podemos decir que no se ha cumplido en la elaboración e implementación de la política de integración.

También es importante mencionar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su Resolución WHA64.24 Agua Potable, Saneamiento y Salud sugiere “poner de relieve la importancia del agua potable, el saneamiento y la higiene como la base de la prevención primaria [de salud]” (2011: 3), dejando claramente establecida la relación directa y primordial entre la salud de la población y la disponibilidad de un adecuado servicio de agua y alcantarillado.

La sostenibilidad de los servicios, que está mencionada específicamente por la Organización de las Naciones Unidas en su Objetivo 6 de Desarrollo Sostenible (ODS) como “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos” (2015: 2), es un concepto básico que debe ponerse en práctica, pero además ser adecuadamente explicado para que sea entendido por la población, toda vez que a través de este procedimiento se asegura que tanto ellos como las generaciones futuras dispongan de un adecuado servicio de saneamiento y se evite el colapso de sus sistemas.

4.2.4.- ACTITUD DE LOS DIRECTIVOS FRENTE A SU PODER COMO REPRESENTANTES DE LA COMUNIDAD

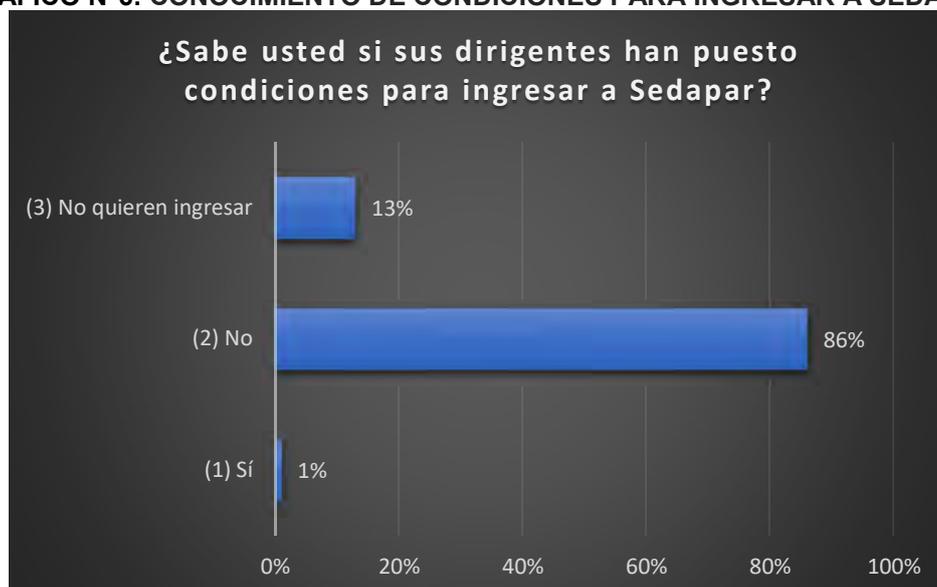
Los directivos de las organizaciones comunales, municipales y JASS, tienen una presencia y participación activa dentro de su comunidad, al ser los responsables de “administrar” y otorgar un servicio básico como el agua, ejerciendo un “poder” respecto de sus vecinos y en representación de ellos ante las diversas autoridades con las que se relacionan.

Las variables que componen este cuarto hallazgo son las condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS y la participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS.

Las evidencias de este hallazgo fueron encontradas en tres fuentes: pobladores de las zonas por integrarse a la EPS, directivos de organizaciones comunales, municipales y JASS; e, información documentaria de la EPS. Las técnicas de recolección de información fueron: encuestas a pobladores, entrevistas abiertas a directivos y revisión documental de información de la EPS.

Respecto a las condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS, tenemos dos puntos de vista que difieren entre sí: el de los pobladores y el de los directivos de la población. Por un lado los pobladores mencionan mayoritariamente en las encuestas que no tienen conocimiento de que sus directivos hayan puesto condiciones para integrarse a Sedapar.

GRÁFICO N°6: CONOCIMIENTO DE CONDICIONES PARA INGRESAR A SEDAPAR



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

Asimismo, los pobladores consideran que en caso de existir alguna condición para el ingreso a Sedapar, ésta debe ser debidamente coordinada entre todos los involucrados, siendo su principal preocupación que se les brinde un buen servicio.

CUADRO N° 18: TIPO DE CONDICIONES PARA INGRESAR A SEDAPAR

¿Qué condiciones o de qué tipo considera usted que debe poner la población para ingresar a Sedapar?

Respuestas:

1. En cuanto a la calidad de agua que sea para consumo humano.
2. Que el servicio tenga acceso a todas las casas.
3. Que no se pongan muchas condiciones o trabas para acceder al servicio.
4. Que cuando haya emergencia se les apoye inmediatamente.

Brindar un buen servicio

Definición: Que el servicio sea de buena calidad, general y oportuno.

Codificación P12:R1

Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

Por otro lado, en la entrevista a los directivos de la población, se han obtenido dos posiciones diferentes: los representantes de Sachaca y Characato, cuyo sistema de agua se encuentra actualmente en malas condiciones de funcionamiento o con presencia de elementos químicos nocivos, coinciden con lo indicado por los vecinos y quieren que la integración se realice a la brevedad posible; lo que difiere de los directivos de Chiguata que tienen un sistema que está funcionando regularmente, sin mayores inconvenientes, quienes buscan apoyarse en la “decisión de la asamblea” para tomar alguna decisión sobre la integración.

CUADRO N°19: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 4)

OBJETIVO GENERAL	Entrevista directivo 1 ED1 - Sachaca	Entrevista directivo 2 ED2 – Characato	Entrevista directivo 3 ED3 - Chiguata	Entrevista directivo 4 ED4 - Characato
Variables				
Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS	Son mínimas, la idea es que la población acceda a un buen servicio, ya que el agua actual tiene Arsénico y causa malestar (ED1:6)	Se tiene algunas normas de Sedapar y del ANA, que pueden servir para que nosotros (JASS) pasemos a recibir el servicio de Sedapar. Deben salir normas del gobierno para que las JASS pasen a Sedapar, porque nosotros tenemos muchos problemas (ED2:5) Sí han sacado el análisis de agua y tienen alto contenido de Potasio, lo que han hecho de conocimiento a la	Entregamos el agua de acuerdo a lo que salud nos indica. Sabemos que el agua tiene que ser clorada y verificarse si tiene metales (ED3:7) La asamblea tendría que hablar y decidir. Hace como 10 años se habló al respecto, pero nadie quería porque era muy caro (ED3:6) En Chiguata no sabemos nada de Sedapar, sólo que infla los precios (ED3:4)	Principalmente estamos pidiendo que se respete el tiempo para nuestro proyecto para dotarnos el servicio cuanto antes y podamos tenerlo (ED4:6)

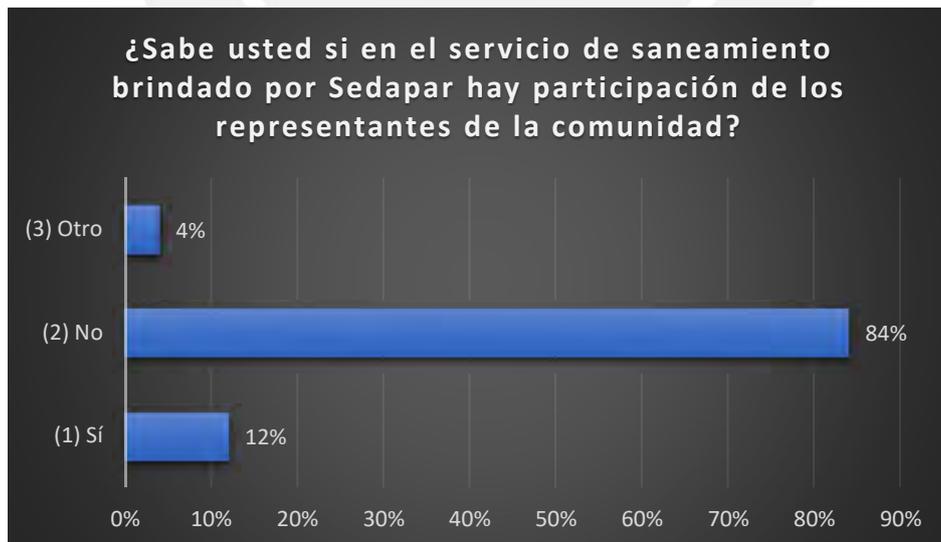
		población para que no la consuman (ED2:7) Que Sedapar entregue agua para el consumo humano, sería la única condición (ED2:6)		
--	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Estas posiciones discordantes de los directivos, que claramente dependen del estado actual de su sistema de agua, así como las declaraciones automáticas y contradictorias en contra de Sedapar, por parte de los directivos que no tienen una “urgencia” de integración (del tipo: no sabemos nada de ellos, pero sí sabemos que el servicio es caro y que infla los precios), nos permite concluir que los directivos que aún pueden operar regularmente su sistema y por consiguiente tienen una presencia e influencia en su comunidad y con las autoridades con las que se relacionan, ven peligrar estos privilegios ante el posible ingreso de la empresa Sedapar y la obvia extinción de su “poder” al desaparecer su organización comunal o JAAS.

Respecto a la participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS, en la encuesta realizada a los pobladores, estos indican mayoritariamente que no tienen conocimiento sobre alguna participación comunal en el servicio brindado por Sedapar.

Gráfico N°7: CONOCIMIENTO DE PARTICIPACIÓN COMUNAL EN SEDAPAR



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

Sobre el mismo tema, en la entrevista a los directivos de las organizaciones comunales, municipales y JASS, se han obtenido respuestas como “la empresa

debería acercarse a la comunidad para más participación” (ED1:4), “la comunidad es fundamental... Sedapar debe tener más contacto con la comunidad”, lo que denota claramente una preocupación por la participación comunal en el servicio brindado por la empresa.

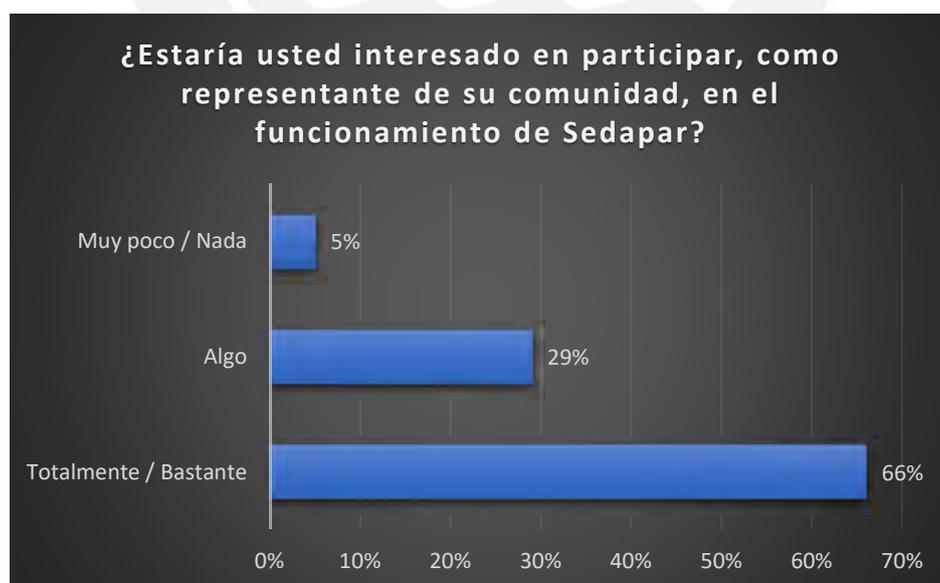
CUADRO N°20: ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS (HALLAZGO 4)

OBJETIVO GENERAL	Entrevista directivo 1 ED1	Entrevista directivo 2 ED2	Entrevista directivo 3 ED3	Entrevista directivo 4 ED4
Variables				
Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS	La comunidad no participa, sólo paga su servicio. La empresa debería acercarse a la comunidad para más participación (ED1:4)	La comunidad es fundamental, porque son ellos los que se dan cuenta de las roturas y avisan. Sedapar debe tener más contacto con la comunidad, para apoyarse mutuamente (ED2:4)	En Chiguata no sabemos nada de Sedapar (ED3:4)	He escuchado quejas, pero algunas sin base. Que yo sepa no tengo conocimiento que la comunidad participe (ED4:4)

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, tanto pobladores como directivos coinciden en que se debe promover esta participación y en general se muestran interesados en representar a su comunidad ante la empresa de saneamiento.

GRÁFICO N°8: INTERÉS DE PARTICIPACIÓN COMUNAL EN SEDAPAR



Fuente: Elaboración propia. Encuesta a pobladores

Asimismo, se tiene de la revisión documental de información de Sedapar, que sus documentos operativos y estratégicos sólo consideran el “mejorar la atención al

cliente”, sin tener en cuenta explícitamente alguna participación directa de la población en la gestión, la misma que se reduce a su posibilidad de participación en la rendición de cuentas anual, a la función estatutaria de la Junta de Accionistas (conformada por los alcaldes provinciales, en representación de la población en general) y a la selección de los miembros del Directorio (uno en representación de los accionistas, otro del gobierno regional y uno de la sociedad civil –universidades, colegios profesionales y cámaras de comercio–), todo ello en concordancia con el TUO del DL 1280 y su Reglamento.

**CUADRO N°21: FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE INFORMACIÓN DE LA
EPS**

NOMBRE	Plan Operativo Institucional Sedapar S.A. 2020
AUTOR	Sedapar S.A.
AÑO	2019
RESUMEN	Documento de planificación operativa de las actividades empresariales de la EPS, elaborado en concordancia al Plan Estratégico vigente, buscando mejorar la gestión empresarial. Aquí se determina las metas que se deben cumplir para cada uno de los cinco objetivos estratégicos, detallando las actividades específicas que deben llevar a cabo cada una de las gerencias de la empresa para lograr su cumplimiento. El objetivo estratégico 4 trata específicamente sobre “mejorar la atención al cliente”. En la página 4 se muestra un resumen de los objetivos, indicadores y responsables.

Fuente: Elaboración propia

La participación comunal en la administración del servicio de saneamiento es fundamental porque permite que la población sienta como propia la empresa, así como a las acciones que se toman y por consiguiente esté en condiciones de cumplir lo que le toca como obligaciones (o deberes), en base a que se está cumpliendo con sus derechos.

La importancia de la participación comunal tiene que ver con la legitimidad y representación que requiere la sociedad en la gestión de un servicio básico, primordial para la existencia y que como ya se dijo anteriormente corresponde a un derecho humano. Lentini recomienda que “además de utilizarse los procedimientos tradicionales de participación (consultas y audiencias públicas), debería preverse la incorporación de la representación de la sociedad civil y de las autoridades locales en los organismos sectoriales y en los operadores” (2015: 43), sin embargo del análisis de los documentos normativos del sector saneamiento (artículos 42, 50 y 52 del Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N°1280, que aprueba la Ley Marco de la

Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento), se puede apreciar que para el caso de las EPS se cumple cabalmente todas las recomendaciones dadas por Lentini, pero la población igual no se siente representada ni partícipe de las decisiones de la empresa, lo cual podría ser un tema particular de la ciudad de Arequipa, aunque lo más lógico es que esto sea una cuestión general en el país; por lo que corresponde analizar las causas de esta situación y las posibilidades de solución.

De igual manera la Organización Mundial de la Salud (OMS) a través de su Resolución WHA64.24 sobre Agua Potable, Saneamiento y Salud; sugiere que se “promuevan nuevos métodos de [...] participación [...] de la comunidad que involucren activamente a sus líderes y la sociedad civil” (2011: 3), todo lo cual nos reafirma la necesidad de participación comunal y nos obliga a pensar en determinar los procedimientos más adecuados para lograr el adecuado cumplimiento de esta legítima aspiración poblacional, evitando la exclusión social que fue definida por Amartya Sen como la “dificultad que tienen algunos grupos de personas para participar en la vida de la comunidad” (2000: 115).

Finalmente es importante mencionar que el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, dedica todo el capítulo IV a las Consideraciones de Gobernabilidad y Gobernanza, en el cual incluye conceptos de Buen Gobierno Corporativo (BGC), Gobernabilidad y Gobernanza; aspectos que incluyen la necesidad y obligatoriedad de las EPS de gestionar las relaciones internas y externas con criterios de derechos, responsabilidades, equilibrio y gestión social adecuada (2020: 16), con lo cual podemos concluir que la participación comunal no depende del criterio de algún funcionario o política empresarial determinada, sino más bien que es una obligación normativa que se debe cumplir necesariamente.

CONCLUSIONES

PREGUNTA CENTRAL DE LA INVESTIGACIÓN:

¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?

- Los factores principales que están impidiendo la integración a Sedapar de las organizaciones comunales, municipales y JASS de la ciudad de Arequipa, tienen que ver con el desconocimiento por parte de la población de la política de integración del Estado y los beneficios que pueden recibir por pasar a formar parte de la EPS, a lo cual se suma la falta de interés de las instituciones del Estado encargadas normativamente de planear, difundir y ejecutar la política de integración, como parte de sus funciones principales.

PREGUNTAS ESPECÍFICAS DE LA INVESTIGACIÓN

1. ¿Los servicios de saneamiento brindados por la EPS responden a estándares de calidad y participación comunal?

- El servicio brindado por la EPS Sedapar tiene una percepción positiva por parte de los pobladores de las posibles zonas a integrarse a la empresa, principalmente en lo relacionado a la calidad del agua potable que se entrega, la continuidad de este servicio y la disponibilidad del sistema de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
- La EPS Sedapar cumple con los mecanismos de participación comunal establecidos en la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento (rendición de cuentas, conformación de Junta de Accionistas y del Directorio), sin embargo la población no percibe esto como tal, por lo que consideran que no existe participación comunal en la administración de la EPS Sedapar y sugieren que la misma se debería dar (de manera directa o individual), mostrando además su interés en participar.

2. ¿Qué lineamientos promocionales incluye la política de integración?

- La Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento y su reglamento, establecen las obligaciones institucionales por parte del Estado (representado por el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - OTASS), así como los procedimientos y los lineamientos promocionales para lograr la integración de prestadores a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS).
- En la ciudad de Arequipa el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) no está cumpliendo con su obligación normativa de llevar adelante el proceso de integración, no teniendo ningún tipo de planificación, presencia física ni resultados en las zonas priorizadas para la incorporación a la EPS Sedapar (las mismas que fueron determinadas a través de la Escala Eficiente elaborada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - SUNASS).

3. ¿Cuáles son las condiciones actuales de los otros prestadores para integrarse?

- Los condicionamientos para la integración están dados principalmente por los directivos de las organizaciones comunales y JASS, quienes aducen que sólo transmiten las preocupaciones de sus representados (pese a que los pobladores indican desconocer estos condicionamientos), sin manifestar directamente la preocupación que evidencian de perder el “poder” que ostentan actualmente en su comunidad.
- Los pobladores de las posibles zonas a integrarse a la EPS Sedapar, consideran que no se debe poner mayor requisito para la integración, siendo suficiente para ellos con que se les asegure un servicio de agua potable de calidad y en cantidad adecuada, así como la disponibilidad del servicio de alcantarillado; todo ello a tarifas accesibles.

4. ¿Cuál es la valoración que tiene la población, en las diferentes localidades del ámbito, sobre el servicio de agua y saneamiento que reciben?

- Los pobladores abastecidos por organizaciones municipales, comunales y JASS de la ciudad de Arequipa, tienen una mala percepción del servicio que reciben actualmente, debido principalmente a la baja continuidad del servicio de agua, la no disponibilidad del servicio de alcantarillado y las constantes faltas de agua por daños en redes y equipos.
- Los pobladores consideran que su salud está relacionada y se puede ver afectada por el deficiente servicio de agua y saneamiento que reciben, sin embargo no tienen claro los costos adicionales que tienen que asumir cotidianamente para cubrir los problemas de salud que se presentan por dicha situación.



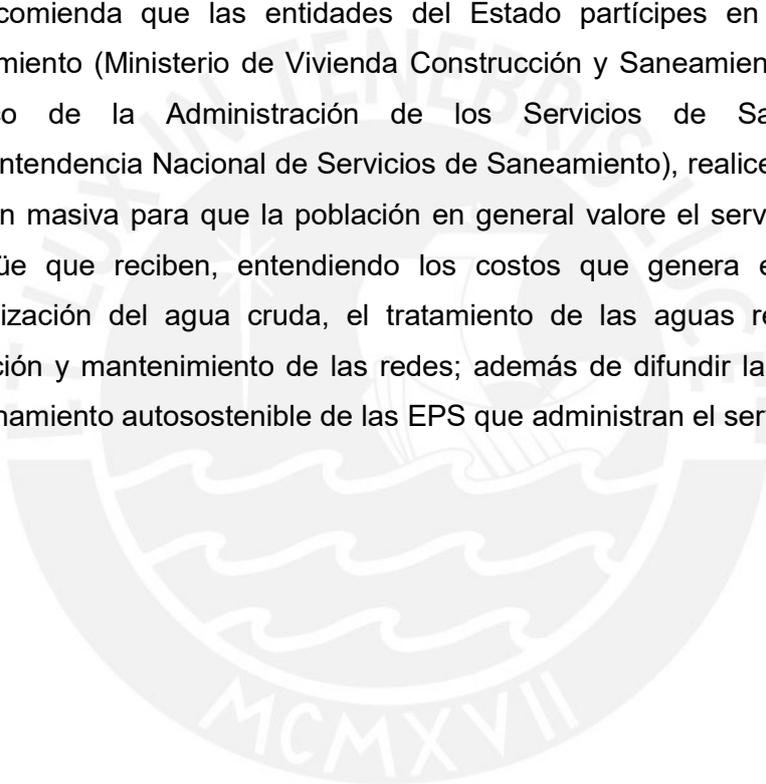
RECOMENDACIONES

- ❖ En el marco de la política de integración se recomienda establecer un programa de difusión de la misma, por parte del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, en su calidad de ente rector, de tal modo que la población identificada como posible beneficiaria de este procedimiento, conozca los alcances de la normativa, sus incentivos y ventajas. Este programa debería estar a cargo del OTASS y considerar específicamente las dificultades de servicio que en este momento tiene una determinada población, para mostrar que la preocupación del estado es ayudarlos a superar estos problemas de tal modo que cuenten con un servicio de agua y saneamiento adecuado y principalmente sostenible.
- ❖ Se sugiere que el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS), como organismo responsable normativamente de la integración, establezca oficinas temporales de coordinación y ejecución en cada una de las zonas que han sido priorizadas por la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), para llevar a cabo el proceso de integración a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS).
- ❖ Se recomienda que el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) establezca metas e indicadores específicos anuales, relacionados con la integración de organizaciones comunales, municipales y JASS a las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), como parte de sus instrumentos de planificación estratégica, directivas, instrumentos de gestión y operatividad. Se sugiere que no sólo se incluyan metas e indicadores cuantitativos, sino también cualitativos que permitan analizar la aplicación de las herramientas y los procesos utilizados, así como considerar el punto de vista y las opiniones de la población beneficiaria, para ir perfeccionando los mecanismos de integración aplicados.
- ❖ Para las zonas que cuentan con el servicio de saneamiento operado por organizaciones comunales, municipales y JASS, se sugiere preparar y ejecutar programas de capacitación para la población sobre temas de salubridad y su

relación directa con la disponibilidad de un adecuado servicio de saneamiento (agua potable y desagüe).

- ❖ Se sugiere analizar los articulados existentes en la Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, en lo referido a los mecanismos de participación comunal en la gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), de tal modo que se pueda determinar los resultados de su aplicación y considerar la pertinencia de establecer formas más directas de participación comunal o de ser el caso difundir y/o ajustar las ya existentes.

- ❖ Se recomienda que las entidades del Estado participen en el sector del saneamiento (Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento y Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento), realicen acciones de difusión masiva para que la población en general valore el servicio de agua y desagüe que reciben, entendiendo los costos que genera el proceso de potabilización del agua cruda, el tratamiento de las aguas residuales y la operación y mantenimiento de las redes; además de difundir la modalidad de funcionamiento autosostenible de las EPS que administran el servicio.



BIBLIOGRAFÍA

ANDER EGG, Ezequiel

1993 Técnicas de Investigación Social. Buenos Aires: Editorial Magisterio del Río de la Plata.

BOLOÑA, Carlos

1999 Lecciones de Economía. Lima: Instituto de Economía de Libre Mercado (IELM).

CADILLO, Milagros

2016 Alternativas de Integración de los Servicios de Saneamiento. Lima: Programa de Modernización y Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento (PROAGUA II).

2018 Propuesta de Lineamientos para la Integración de Prestadores y Procesos de Servicios de Saneamiento (PROAGUA II).

COTLER, Julio

2019 Clases, Estado y nación en el Perú. Tercera edición, 7ª reimpresión. Lima: Instituto de Estudios Peruanos (IEP).

DE SOTO, Hernando

2019 El misterio del capital. Primera edición. Lima: Editorial Planeta Perú S.A.

ELKINS, Arthur

1984 Administración y Gerencia Estructurada, Funciones y Práctica. México: Editorial Fondo Educativo Interamericano.

FERNÁNDEZ, María y otros

2001 Balance Social, fundamentos e implementación. Quinta edición, 1ª reimpresión. Medellín: Universidad EAFIT y Universidad Pontificia Bolivariana.

FERRO, Gustavo y Emilio LENTINI

2010 Economías de Escala en los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Gobierno del Perú

- 1992 Ley de creación de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Decreto Legislativo N° 25965. Lima. Consulta: 12 de febrero del 2020.
<https://www.sunass.gob.pe/doc/normas%20legales/ssaneamiento/dl25965.pdf>
- 2013 Ley de creación del Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS). Ley N° 30045. Lima. Consulta: 12 de febrero del 2020.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-modernizacion-de-los-servicios-de-saneamiento-ley-n-30045-951518-1/>
- 2016 Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento. Decreto Legislativo N° 1280. Lima. Consulta: 12 de febrero del 2020.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-marco-de-la-gestion-y-decreto-legislativo-n-1280-1468461-1/>
- 2017 Política Nacional de Saneamiento. Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA. Lima.
- 2017 Plan Nacional de Saneamiento 2017 – 2021. Decreto Supremo N° 018-2017-VIVIENDA. Lima.
- 2017 Reglamento del Decreto Legislativo N° 1280. Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA. Lima.
- 2017 Ley de reforma constitucional que reconoce el derecho de acceso al agua como derecho constitucional. Ley N° 30588. Lima. Consulta: 12 de febrero del 2020.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-reforma-constitucional-que-reconoce-el-derecho-de-acc-ley-n-30588-1536004-1/>
- 2020 Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280, Decreto Legislativo que aprueba la Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento. Decreto Supremo N° 005-2020-VIVIENDA. Lima. Consulta: 24 de diciembre del 2020.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-texto-unico-ordenado-del-decr-decreto-supremo-n-005-2020-vivienda-1865781-1/>

HILDEBRANDT, Martha

2000 El habla culta (o lo que debiera serlo). Lima: Editorial Escuela Nueva S.A.

JORDAN, Ricardo y Daniela SIMIONI

2003 Gestión Urbana para el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Naciones Unidas, Cooperación Italiana y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

KOTLER, Philip y Eduardo ROBERTO

1992 Marketing Social: estrategia para alterar o comportamiento público. Rio de Janeiro: Campus.

LENTINI, Emilio

2015 El Futuro de los Servicios de Agua y Saneamiento en América Latina. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

MALTHUS, Thomas Robert

1982 Primer ensayo sobre la población. 5ª edición. Madrid: Alianza Editorial.

Organización de las Naciones Unidas (ONU)

1948 Declaración Universal de los Derechos Humanos. Resolución 217 A (III). París. Consulta: 12 de febrero del 2020.

<https://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

2010 El derecho humano al agua y el saneamiento. Resolución de la Asamblea General 64/292. Ginebra. Consulta: 12 de febrero del 2020.

https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/64/292&Lang=S

2015 Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Resolución de la Asamblea General 70/1. Ginebra. Consulta: 12 de febrero del 2020.

https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS)

2018 Resolución del Consejo Directivo de OTASS N° 001-2018-OTASS/CD que aprueba el Procedimiento para Implementar la Integración de los Servicios de Saneamiento. Lima.

Organización Mundial de la Salud (OMS)

1999 Protocolo sobre Agua y Salud, Comisión Económica para Europa (CEPE), Oficina Regional para Europa. Londres

2011 Agua potable, saneamiento y salud. 64ª Asamblea Mundial de la Salud. Ginebra. Consulta: 12 de febrero del 2020

http://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA64/A64_R24-sp.pdf

QUIROZ, Alfonso W.

2019 Historia de la corrupción en el Perú. Tercera edición. Lima: Instituto de Estudios Peruanos (IEP).

SEN, Amartya

2000 Desarrollo y Libertad. Buenos Aires: Editorial Planeta

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)

2017 Informe para la Determinación de la Escala Eficiente para la Prestación de los Servicios de Saneamiento. Lima

ANEXOS

- ❖ INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN – ENCUESTA (POBLADORES)
- ❖ INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - ENTREVISTA ABIERTA (DIRECTIVOS)
- ❖ INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA (TRABAJADORES)
- ❖ INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA (FUNCIONARIOS)
- ❖ CATEGORIZACIÓN Y CODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y PREGUNTAS CERRADAS DE ENCUESTAS
- ❖ GRÁFICOS DE ENCUESTA
- ❖ CATEGORIZACIÓN DE PREGUNTAS ABIERTAS EN ENCUESTA
- ❖ BASE DE DATOS DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES, MUNICIPALES Y JASS
- ❖ BASE DE DATOS DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS A CARGO DE LA POLÍTICA DE INTEGRACIÓN
- ❖ FICHAS DE REVISIÓN DOCUMENTAL
- ❖ MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN – ENCUESTA (POBLADORES)

Soy Juan Carlos Córdova Lizárraga, estudiante de la maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La información a recopilar servirá para la elaboración de mi tesis con el tema: “Factores que están impidiendo que las Organizaciones Comunales, Municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar”; por lo cual solicito su autorización para hacerle una encuesta y garantizo su confidencialidad.

Datos Generales del Encuestado:

Nombre:

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Variable: Calidad del servicio de saneamiento brindado por la EPS

1.- De lo que ha escuchado, ¿Cómo cree que es el servicio brindado por Sedapar?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

Variable: Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS

2.- ¿Sabe usted si en el servicio de saneamiento brindado por Sedapar hay participación de los representantes de la comunidad?

Sí

No

Otro

Variable: Conocimiento de la población de las normas de participación comunal en la gestión de la EPS.

3.- ¿Sabe usted o ha escuchado respecto de la existencia de normas para que la comunidad participe en el funcionamiento de Sedapar?

Totalmente

Bastante

Algo

Muy poco

Nada

4.- Si respondió afirmativamente, diga ¿qué? o ¿cuáles?

Variable: Aceptación de la población a los mecanismos y normas de participación comunal existentes.

5.- ¿Está usted de acuerdo con las formas de participación de la comunidad en el funcionamiento de Sedapar?

Totalmente

Bastante

Algo

Muy poco

Nada

No se participa

Variable: Uso que le da la población a los mecanismos de participación comunal existentes.

6.- ¿Estaría usted interesado en participar, como representante de su comunidad, en el funcionamiento de Sedapar?

Totalmente

Bastante

Algo

Muy poco

Nada

Variable: Lineamientos promocionales existentes para promover la integración.

7.- ¿Qué entiende usted por normas que promueven el ingreso de su JASS a Sedapar?

Variable: Conocimiento de la población respecto de los incentivos para la integración.

8.- ¿Conoce usted las ventajas a las que puede acceder por ingresar a Sedapar?

Totalmente

Bastante

Algo

Muy poco

Nada

9.- Si respondió afirmativamente, diga ¿cuáles?

Variable: Valoración de la población sobre los incentivos.

10.- ¿Qué opinión tiene usted respecto a las ventajas existentes para ingresar a Sedapar?

Muy positiva

Positiva

Neutral

Mala

Muy mala

No existen

Variable: Condiciones establecidas por los prestadores para integrarse a la EPS.

11.- ¿Considera usted que para ingresar a Sedapar, la población tiene que poner sus condiciones?

Sí

No

Otro

12.- Si respondió afirmativamente, diga ¿cuáles o de qué tipo?

Variable: Marco legal de los condicionamientos para la integración

13.- ¿Sabe usted si existe alguna ley o norma que ponga condiciones para ingresar a Sedapar?

Totalmente

Bastante

Algo

Muy poco

Nada

Variable: Conocimiento de la población sobre los condicionamientos dados para la integración por sus representantes y el nivel de aceptación al respecto.

14.- ¿Sabe usted si sus dirigentes han puesto condiciones para ingresar a Sedapar?

Sí

No

No quieren ingresar

15.- Si respondió Sí, diga cuáles y qué opina al respecto.

Variable: Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente

16.- ¿Cómo calificaría usted al servicio de agua y/o desagüe que recibe actualmente?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Pésimo

Variable: Conocimiento de la población de los requisitos de calidad de un prestador.

17.- ¿Conoce usted los requisitos de calidad que debe cumplir cualquier empresa que brinda el servicio de agua y desagüe?

Totalmente

Bastante

Algo

Muy poco

Nada

18.- ¿Cree usted que quien le brinda actualmente el servicio de agua y/o desagüe, cumple con los requisitos de calidad necesarios?

Cumple totalmente

Sí cumple

Cumple algo

No cumple nada

No es importante que cumpla

Variable: Conocimiento de la población sobre la relación entre la calidad del servicio de saneamiento y su salud.

19.- ¿Considera usted que su estado de salud tiene que ver con la calidad del servicio de agua y/o desagüe que recibe actualmente?

Totalmente

Bastante

Algo

Muy poco

Nada

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - ENTREVISTA ABIERTA (DIRECTIVOS)

Soy Juan Carlos Córdova Lizárraga, estudiante de la maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La información a recopilar servirá para la elaboración de mi tesis con el tema: "Factores que están impidiendo que las Organizaciones Comunales, Municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar"; por lo cual solicito su autorización para hacerle una entrevista y garantizo su confidencialidad.

Datos Generales del Entrevistado:

Nombre:

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Variable: Calidad del servicio de saneamiento brindado por la EPS

1.- ¿Qué sabe usted sobre el servicio de agua y desagüe brindado por Sedapar?

Variable: Infraestructura técnica para brindar los servicios de saneamiento

2.- ¿Qué opina sobre el personal que tiene Sedapar para brindar el servicio de agua y desagüe?

Variable: Infraestructura física para atender a los usuarios de la EPS

3.- ¿Qué le parece la infraestructura que tiene Sedapar para brindar el servicio de agua y desagüe?

Variable: Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS

4.- ¿Qué sabe usted sobre la participación de la comunidad en el funcionamiento de Sedapar?

Variable: Lineamientos promocionales existentes para promover la integración

5.- ¿Qué sabe usted sobre normas que promuevan el ingreso de su organización a Sedapar?

Variable: Condiciones establecidas por los prestadores para integrarse a la EPS

6.- ¿Qué nos podría decir sobre las condiciones puestas por ustedes para pasar a formar parte de Sedapar?

Variable: Conocimiento de la población de los requisitos de calidad de un prestador

7.- ¿Conoce usted los requisitos de calidad que debe cumplir el agua que entregan la población?

8.- ¿Conoce usted los procedimientos de calidad que deben cumplir con el desagüe que recogen de la población?

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA (TRABAJADORES)

Soy Juan Carlos Córdova Lizárraga, estudiante de la maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La información a recopilar servirá para la elaboración de mi tesis con el tema: "Factores que están impidiendo que las Organizaciones Comunales, Municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar"; por lo cual solicito su autorización para hacerle una entrevista y garantizo su confidencialidad.

Datos Generales del Entrevistado:

Nombre:

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Variable: Personal de la EPS capacitado en producción de agua potable y tratamiento de aguas residuales

1.- ¿Ha recibido usted capacitación en producción de agua potable y/o tratamiento de aguas residuales?

Sí

No

Otro

2.- Si respondió Sí: ¿Qué tan satisfecho ha quedado usted con esta capacitación?

Extremadamente satisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

3.- ¿Qué aspectos de la capacitación recibida los mejoraría?

4.- ¿Cree usted que necesita capacitación? ¿Por qué?

Variable: Personal de la EPS capacitado en operación del sistema de agua y saneamiento

5.- ¿Ha recibido usted capacitación en operación del sistema de agua y/o saneamiento?

Sí

No

Otro

6.- Si respondió Sí: ¿Qué tan satisfecho ha quedado usted con esta capacitación?

Extremadamente satisfecho

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

7.- ¿Qué aspectos de la capacitación recibida los mejoraría?

8.- ¿Cree usted que necesita capacitación? ¿Por qué?

Variable: Personal de la EPS capacitado en atención al cliente

9.- ¿Ha recibido usted capacitación en atención al cliente?

Sí

No

Otro

10.- Si respondió Sí: ¿Qué tan satisfecho ha quedado usted con esta capacitación?

Extremadamente satisfecho

Muy satisfecho

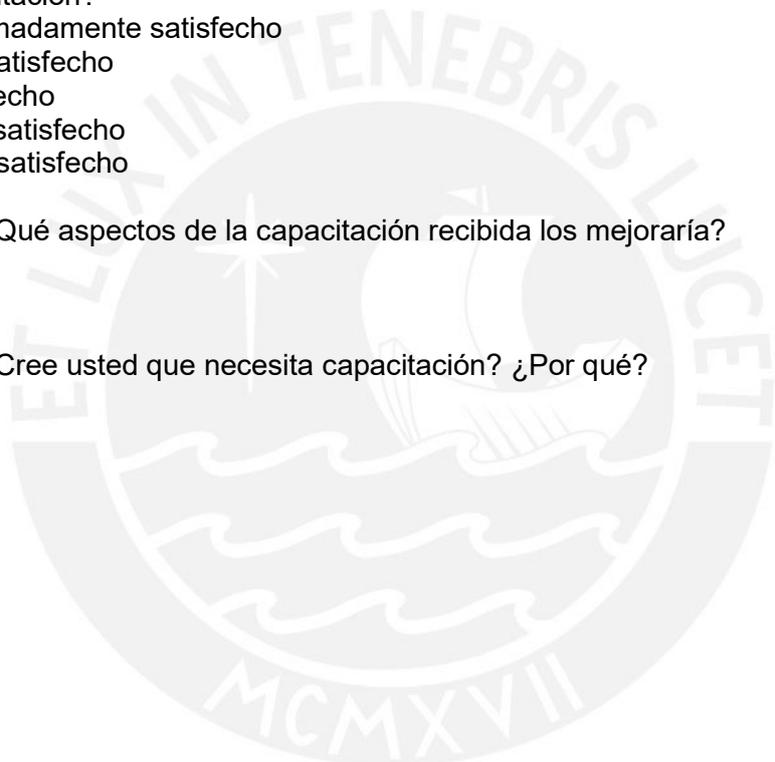
Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

11.- ¿Qué aspectos de la capacitación recibida los mejoraría?

12.- ¿Cree usted que necesita capacitación? ¿Por qué?



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN - ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA (FUNCIONARIOS)

Soy Juan Carlos Córdova Lizárraga, estudiante de la maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. La información a recopilar servirá para la elaboración de mi tesis con el tema: "Factores que están impidiendo que las Organizaciones Comunales, Municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar"; por lo cual solicito su autorización para hacerle una entrevista y garantizo su confidencialidad.

Datos Generales del Entrevistado:

Nombre:

Edad:

Sexo:

Ocupación:

Variable: Lineamientos promocionales existentes para promover la integración

1.- ¿Cuáles son las normas o mecanismos existentes que promocionan la integración hacia las EPS?

2.- Si identificó alguna norma o mecanismo, diga ¿Qué resultados han dado?

Excelentes

Buenos

Regulares

Malos

Pésimos

3.- ¿Qué se está haciendo para mejorar y/o ampliar las normas o mecanismos existentes que promocionan la integración hacia las EPS?

Variable: Instituciones encargadas de promover la integración

4.- ¿Cuáles son las Instituciones encargadas de promover la integración?

5.- ¿Qué resultados ha dado el trabajo de estas instituciones?

Excelentes

Buenos

Regulares

Malos

Pésimos

6.- ¿Qué se tiene previsto para optimizar las acciones de su institución, relacionadas con la integración?

CATEGORIZACIÓN Y CODIFICACIÓN DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y PREGUNTAS CERRADAS DE ENCUESTAS

PREGUNTA 1: De lo que ha escuchado, ¿Cómo cree que es el servicio brindado por Sedapar?					
Códigos	1.1 Excelente	1.2 Bueno	1.3 Regular	1.4 Malo	1.5 Pésimo
Total de respuestas de los entrevistados	18	27	26	2	1

PREGUNTA 2: ¿Sabe usted si en el servicio de saneamiento brindado por Sedapar hay participación de los representantes de la comunidad?			
Códigos	(1) Sí	(2) No	(3) Otro
Total de respuestas de los entrevistados	9	62	3

PREGUNTA 3: ¿Sabe usted o ha escuchado respecto de la existencia de normas para que la comunidad participe en el funcionamiento de Sedapar?					
Códigos	3.1 Totalmente	3.2 Bastante	3.3 Algo	3.4 Muy poco	3.5 Nada
Total de respuestas de los entrevistados	0	2	25	9	44

PREGUNTA 5: ¿Está usted de acuerdo con las formas de participación de la comunidad en el funcionamiento de Sedapar?						
Códigos	5.1 Totalmente	5.2 Bastante	5.3 Algo	5.4 Muy poco	5.5 Nada	5.6 No se participa
Total de respuestas de los entrevistados	1	1	27	3	9	36

PREGUNTA 6: ¿Estaría usted interesado en participar, como representante de su comunidad, en el funcionamiento de Sedapar?					
Códigos	6.1 Totalmente	6.2 Bastante	6.3 Algo	6.4 Muy poco	6.5 Nada
Total de respuestas de los entrevistados	44	9	23	3	1

PREGUNTA 8: ¿Conoce usted las ventajas a las que puede acceder por ingresar a Sedapar?					
Códigos	8.1 Totalmente	8.2 Bastante	8.3 Algo	8.4 Muy poco	8.5 Nada
Total de respuestas de los entrevistados	1	35	16	2	26

PREGUNTA 10: ¿Qué opinión tiene usted respecto a las ventajas existentes para ingresar a Sedapar?						
Códigos	10.1 Muy positiva	10.2 Positiva	10.3 Neutral	10.4 Mala	10.5 Muy mala	10.6 No existen

Total de respuestas de los entrevistados	4	40	18	9	3	1
PREGUNTA 11: ¿Considera usted que para ingresar a Sedapar, la población tiene que poner sus condiciones?						
Códigos	(1) Sí	(2) No	(3) Otro			
Total de respuestas de los entrevistados	26	18	35			

PREGUNTA 13: ¿Sabe usted si existe alguna ley o norma que ponga condiciones para ingresar a Sedapar?					
Códigos	13.1 Totalmente	13.2 Bastante	13.3 Algo	13.4 Muy poco	13.5 Nada
Total de respuestas de los entrevistados	0	2	25	7	46

PREGUNTA 14: ¿Sabe usted si sus dirigentes han puesto condiciones para ingresar a Sedapar?			
Códigos	(1) Sí	(2) No	(3) No quieren ingresar
Total de respuestas de los entrevistados	1	69	10

PREGUNTA 16: ¿Cómo calificaría usted al servicio de agua y/o desagüe que recibe actualmente?					
Códigos	16.1 Excelente	16.2 Bueno	16.3 Regular	16.4 Malo	16.5 Pésimo
Total de respuestas de los entrevistados	1	4	23	17	35

PREGUNTA 17: ¿Conoce usted los requisitos de calidad que debe cumplir cualquier empresa que brinda el servicio de agua y desagüe?					
Códigos	17.1 Totalmente	17.2 Bastante	17.3 Algo	17.4 Muy poco	17.5 Nada
Total de respuestas de los entrevistados	0	3	23	26	28

PREGUNTA 18: ¿Cree usted que quien le brinda actualmente el servicio de agua y/o desagüe, cumple con los requisitos de calidad necesarios?					
Códigos	18.1 Cumple totalmente	18.2 Sí cumple	18.3 Cumple algo	18.4 No cumple nada	18.5 No es importante que cumpla
Total de respuestas de los entrevistados	0	2	51	27	0

PREGUNTA 19: ¿Considera usted que su estado de salud tiene que ver con la calidad del servicio de agua y/o desagüe que recibe actualmente?					
---	--	--	--	--	--

Códigos	19.1 Totalmente	19.2 Bastante	19.3 Algo	19.4 Muy poco	19.5 Nada
Total de respuestas de los entrevistados	29	26	24	1	0

GRÁFICOS DE ENCUESTA

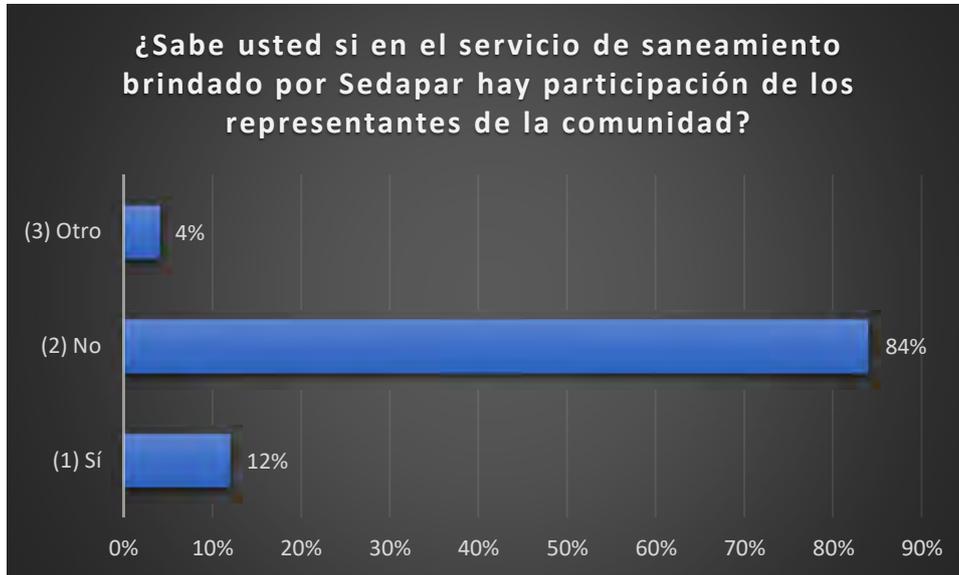


Gráfico N°1

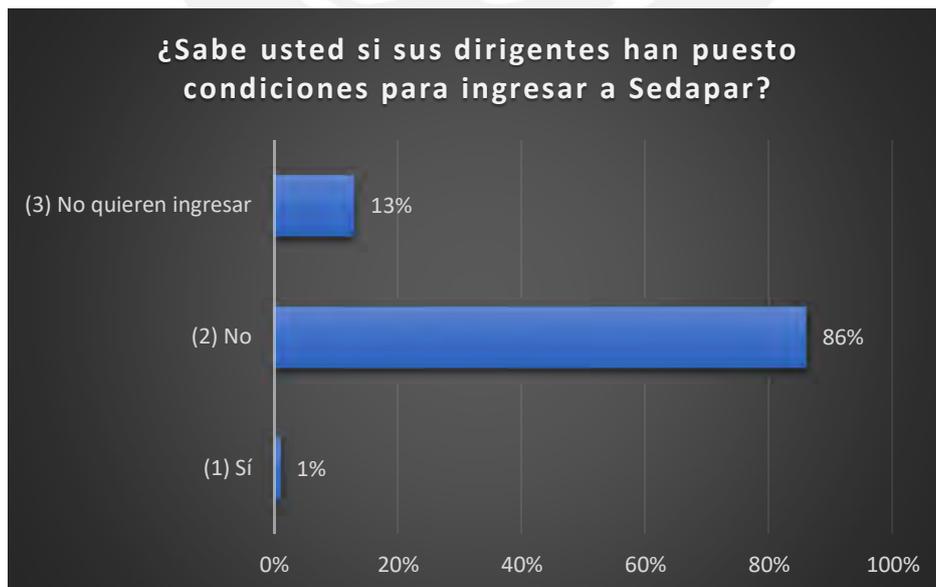


Gráfico N° 2

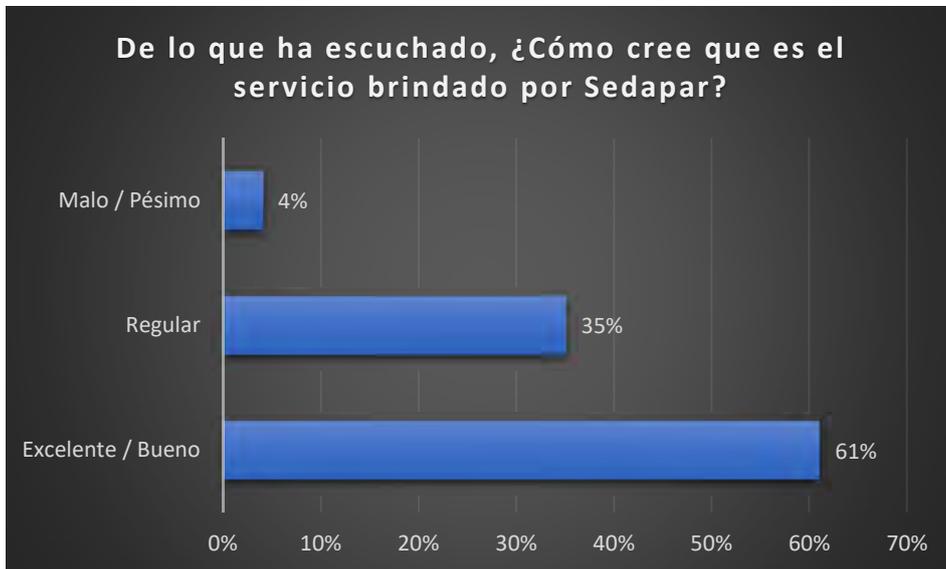


Gráfico N°3

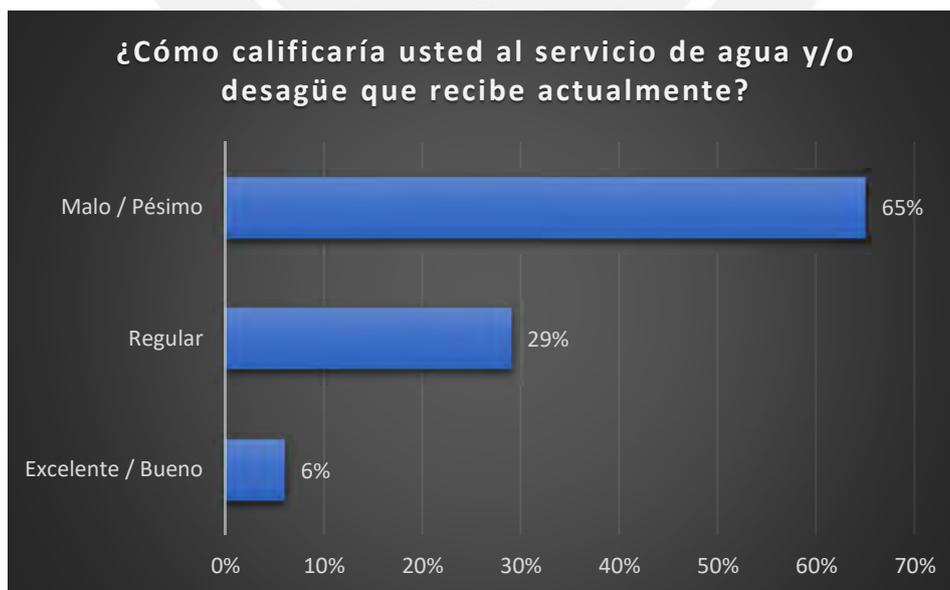


Gráfico N°4



Gráfico N°5

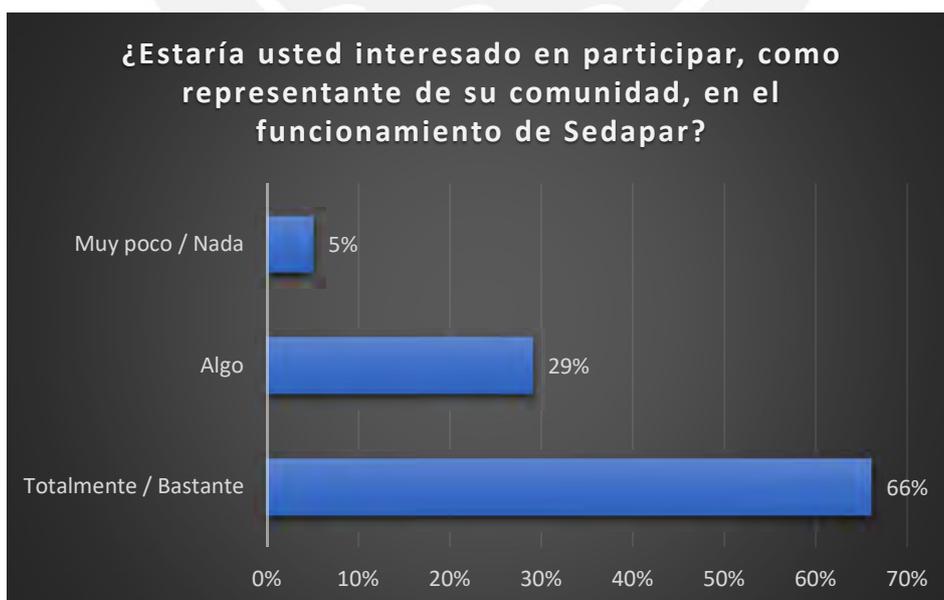


Gráfico N°6

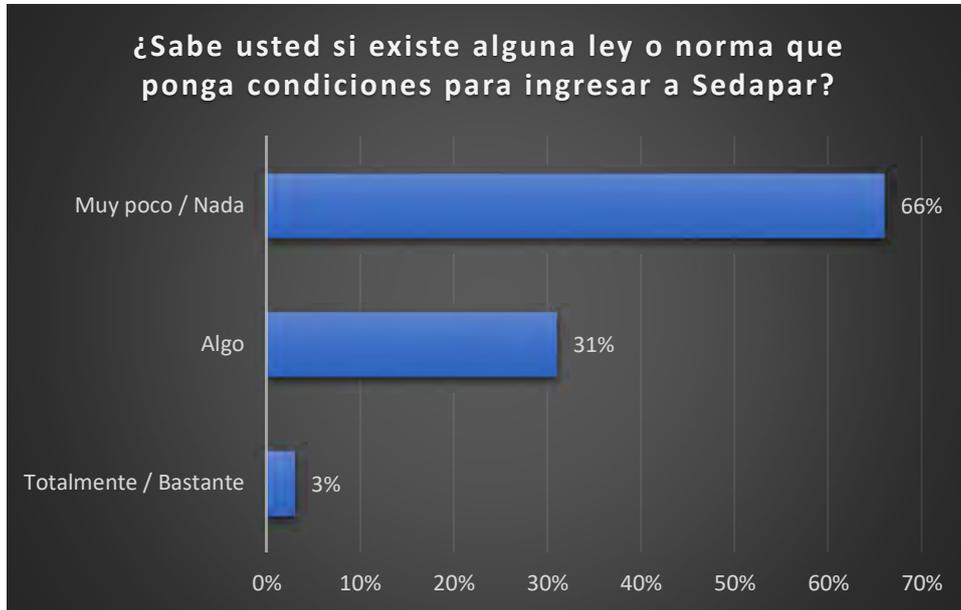


Gráfico N°7

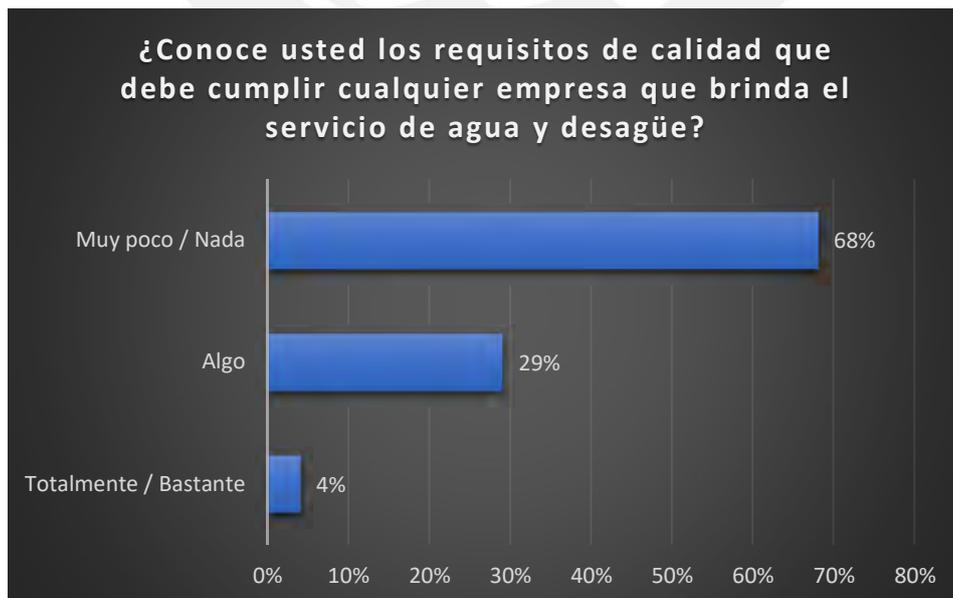


Gráfico N°8

¿Cree usted que quien le brinda actualmente el servicio de agua y/o desagüe, cumple con los requisitos de calidad necesarios?

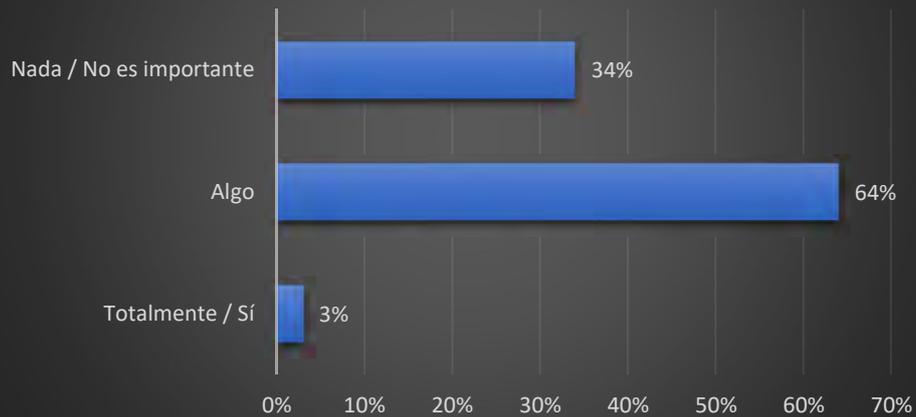


Gráfico N°9



¿Considera usted que su estado de salud tiene que ver con la calidad del servicio de agua y/o desagüe que recibe actualmente?

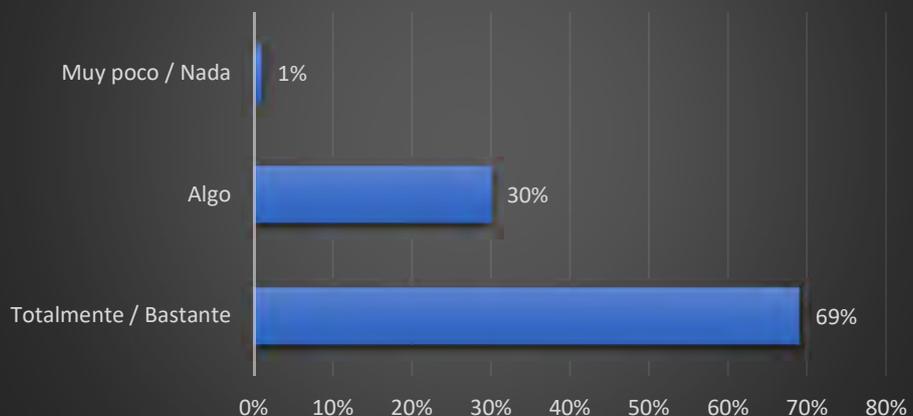


Gráfico N°10

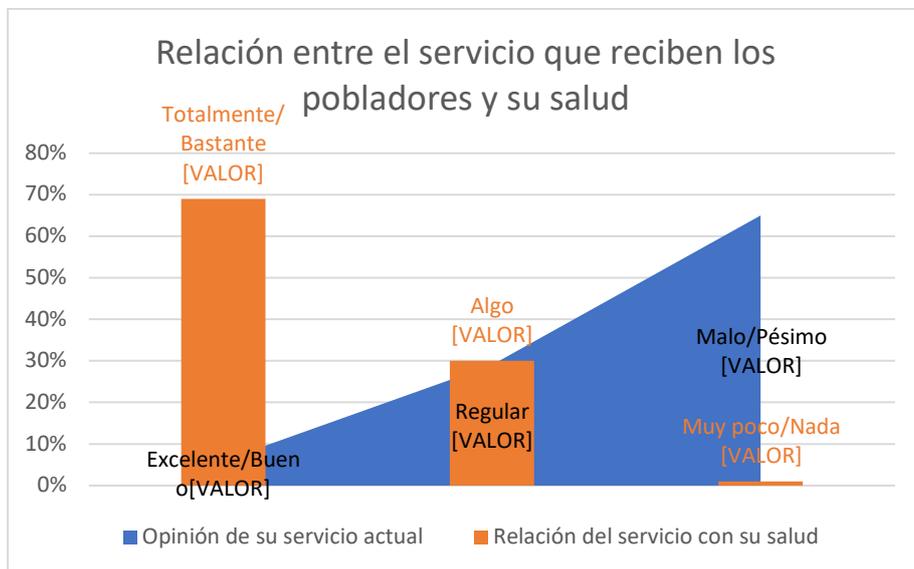


Gráfico N°11

*Cabe indicar que las preguntas no consideradas, son aquellas preguntas abiertas que deben ser procesadas de manera diferente y que se analizan en el siguiente ítem.

CATEGORIZACIÓN DE PREGUNTAS ABIERTAS EN ENCUESTA

PREGUNTA 4: ¿Qué sabe usted o ha escuchado respecto de la existencia de normas para que la comunidad participe en el funcionamiento de Sedapar?

RESPUESTAS:

1. En reuniones de directivos se habla al respecto.
2. No sé nada.

Desconocimiento

Definición: No saben nada al respecto y sólo han escuchado a terceros

Codificación: P4:R1

PREGUNTA 7: ¿Qué entiende usted por normas que promueven el ingreso de su JASS a Sedapar?

RESPUESTAS:

1. Sólo como definición.
2. No he escuchado nada al respecto.
3. No entiendo, no conozco.
4. Entiendo que la JASS pasa a Sedapar y ellos se hacen cargo. No sé ninguna norma específica.
5. No conozco al respecto.
6. Se tiene que estar saneado con habilitación urbana para poder invertir.
7. No sé al respecto.
8. He escuchado para crear una JASS, pero nada más.

Desconocimiento

Respuestas 1, 2, 3, 4, 5, 7

Definición: No saben nada al respecto

Codificación P7:R1

Las respuestas 6 y 8 no tienen nada que ver con la pregunta.

PREGUNTA 9: ¿A qué ventajas puede acceder por ingresar a Sedapar?

RESPUESTAS:

7. Tener el agua más limpia.
8. Nada.
9. Tener agua las 24 horas, pocos cortes.
10. Cantidad del agua y el mantenimiento de las tuberías.
11. Van a solucionar los problemas en el servicio.
12. Mejor tratamiento del agua

Mejorar el servicio de agua potable

Respuestas 1, 3, 4, 5 y 6

Definición: Mejor calidad del agua y mayor abastecimiento de agua.

Codificación P9:R1

Las respuestas como la 2 ya han sido consideradas en la modalidad cuantitativa.

PREGUNTA 11A: ¿Qué piensa usted respecto a las condiciones que podría poner la población para ingresar a Sedapar?

RESPUESTAS:

1. Siempre hay personas positivas y negativas.
2. Algunos van a querer poner condiciones.
3. Tiene que ser algo consensuado.
4. Depende de la empresa.

5. No se pueden poner condiciones.

Coordinar las condiciones

Definición: Cualquier condicionamiento de las partes debe ser debidamente coordinado.
Codificación P11A:R1

PREGUNTA 12: ¿Qué condiciones o de qué tipo considera usted que debe poner la población para ingresar a Sedapar?

RESPUESTAS:

5. En cuanto a la calidad de agua que sea para consumo humano.
6. Que el servicio tenga acceso a todas las casas.
7. Que no se pongan muchas condiciones o trabas para acceder al servicio.
8. Que cuando haya emergencia se les apoye inmediatamente.

Brindar un buen servicio

Definición: Que el servicio sea de buena calidad, general y oportuno.
Codificación P12:R1

PREGUNTA 15: ¿Qué condiciones han puesto sus dirigentes para ingresar a Sedapar?

RESPUESTAS:

4. No quieren ingresar porque el cobro va a ser mayor.
5. No quieren ingresar porque no hay mayor beneficio.
6. No sé.

No quieren ingresar

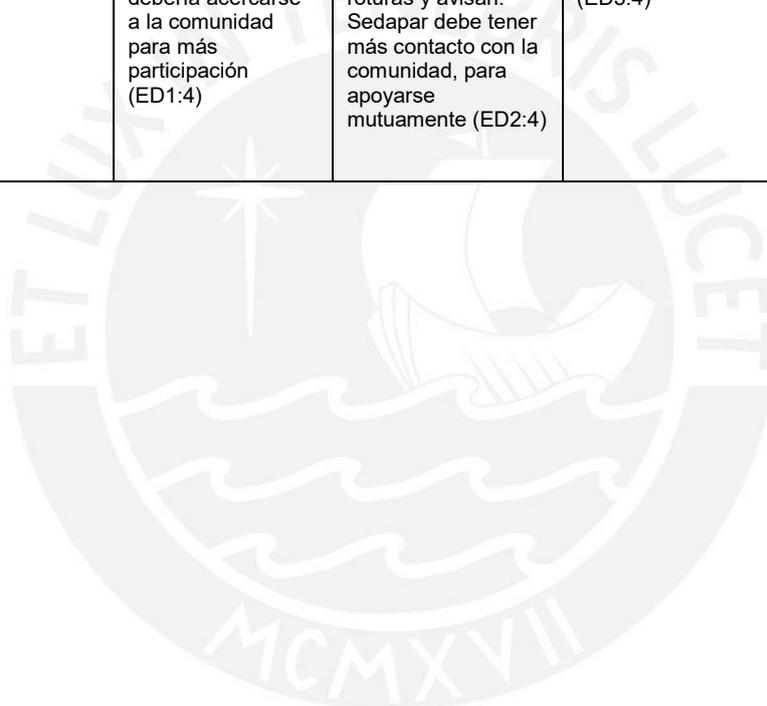
Respuestas 1, 2

Definición: Consideran que el cobro va a ser mayor y no hay mayor beneficio.
Codificación P15:R1

**BASE DE DATOS DE ENTREVISTA A DIRECTIVOS DE ORGANIZACIONES COMUNALES,
MUNICIPALES Y JASS**

OBJETIVO GENERAL	Entrevista directivo 1 ED1	Entrevista directivo 2 ED2	Entrevista directivo 3 ED3	Entrevista directivo 4 ED4
HALLAZGO 1 Los incentivos y procedimientos para la integración no son de conocimiento de los directivos ni de la población				
Variables				
Lineamientos promocionales existentes para promover la integración	No conozco norma específica (ED1:5)	Se tiene algunas normas de Sedapar y del ANA, que pueden servir para que nosotros (JASS) pasemos a recibir el servicio de Sedapar. Deben salir normas del gobierno para que las JASS pasen a Sedapar, porque nosotros tenemos muchos problemas (ED2:5)	Desconozco, no nos han notificado al respecto (ED3:5)	No tengo ningún conocimiento al respecto (ED4:5)
HALLAZGO 2 La integración no constituye prioridad para las instituciones del estado encargadas de este procedimiento				
Variables				
Interés de las instituciones del Estado en la política de integración				
HALLAZGO 3 Los directivos y pobladores consideran que su economía se va a ver afectada si pasan a formar parte de la EPS				
Variables				
Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente	Sí conozco en términos generales, no específico los requisitos de calidad que debe cumplir el agua que entregamos a la población (ED1:7) En términos generales sí conozco los procedimientos de calidad que debe cumplir el desagüe que recogemos de la población (ED1:8)	Sí han sacado el análisis de agua y tienen alto contenido de Potasio, lo que han hecho de conocimiento a la población para que no la consuman (ED2:7) Sí se hizo un estudio para ver por qué los pobladores tenían problemas del estómago, ya que algunos botan desagüe a la calle. Actualmente la mayoría usa silos, pero igual otros siguen botando el desagüe a la calle (ED2:8)	Entregamos el agua de acuerdo a lo que salud nos indica. Sabemos que el agua tiene que ser clorada y verificarse si tiene metales (ED3:7) No tenemos desagüe, tenemos silos (ED3:8)	Exactamente no conozco los requisitos de calidad que debe cumplir el agua que entregan a la población (ED4:7) Exactamente no conozco los procedimientos de calidad que debe cumplir el desagüe que recogen de la población (ED4:8)
Determinación del gasto total que realizan las familias por su servicio actual, incluyendo costos de salud asociados				

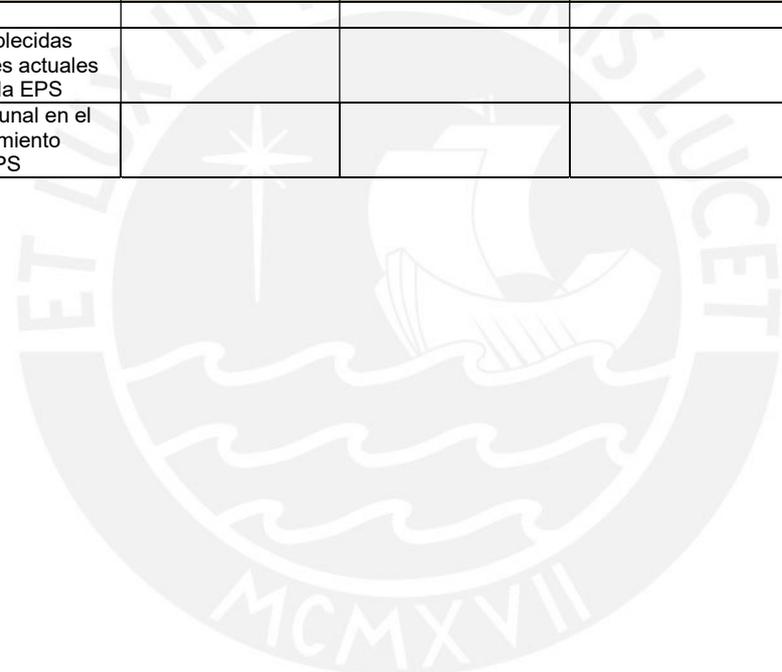
HALLAZGO 4 Los directivos quieren mantener su poder como representantes de su comunidad ante la EPS				
Variables				
Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS	Son mínimas, la idea es que la población acceda a un buen servicio, ya que el agua actual tiene Arsénico y causa malestar (ED1:6) Gráfico N°2	Sedapar, el municipio y la comunidad deben ver el tema de la propiedad de los terrenos, porque nosotros no tenemos títulos. Que Sedapar entregue agua para el consumo humano, sería la única condición (ED2:6)	La asamblea tendría que hablar y decidir. Hace como 10 años se habló al respecto, pero nadie quería porque era muy caro (ED3:6)	Principalmente estamos pidiendo que se respete el tiempo para nuestro proyecto para dotarnos el servicio cuanto antes y podamos tenerlo (ED4:6)
Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS	La comunidad no participa, sólo paga su servicio. La empresa debería acercarse a la comunidad para más participación (ED1:4)	La comunidad es fundamental, porque son ellos los que se dan cuenta de las roturas y avisan. Sedapar debe tener más contacto con la comunidad, para apoyarse mutuamente (ED2:4)	En Chiguata no sabemos nada de Sedapar, sólo que infla los precios (ED3:4)	He escuchado quejas, pero algunas sin base. Que yo sepa no tengo conocimiento que la comunidad participe (ED4:4)



BASE DE DATOS DE ENTREVISTA A FUNCIONARIOS A CARGO DE LA POLÍTICA DE INTEGRACIÓN

OBJETIVO GENERAL	Entrevista funcionario 1 EF1	Entrevista funcionario 2 EF2	Entrevista funcionario 3 EF3	Entrevista funcionario 4 EF4
HALLAZGO 1 Los incentivos y procedimientos para la integración no son de conocimiento de los directivos ni de la población				
Variables				
Lineamientos promocionales existentes para promover la integración	La norma que promociona la integración hacia las EPS es el marco del DL 1280 (EF1:1) La norma ha dado buenos resultados (EF1:2)	La norma que promociona la integración es el DL 1280 y su reglamento. SUNASS elabora la Escala Eficiente (EF2:1) La norma ha dado buenos resultados (EF2:2)	La norma que promociona la integración es el TUO del DL 1280 (EF3:1) La norma ha dado buenos resultados (EF3:2)	OTASS tiene una Dirección de Integración que se encarga de eso pero sólo para las EPS en RAT - Régimen de Apoyo Transitorio (EF4:1)
HALLAZGO 2 La integración no constituye prioridad para las instituciones del estado encargadas de este procedimiento				
Variables				
Interés de las instituciones del Estado en la política de integración	La toma de decisión que las JASS se integren a las EPS es un problema político, por lo que se debe hacer bastante gestión social (EF1:3) La institución encargada de promover la integración debería ser el MVCS pero no está bien definido. Especialmente el PNSR (EF1:4) Se tiene previsto mejorar las acciones hacia el 2021, ya que este año por la pandemia, el enfoque está en otro lado (EF1:6) Los resultados que han dado las instituciones encargadas de promocionar la integración son buenos (EF1:5)	No existe ninguna norma que obligue a la integración Se está buscando hacer normas no sólo para promocionar sino para que automáticamente se integren (EF2:3) Las instituciones encargadas de promover la integración son OTASS y SUNASS (EF2:4) Los resultados que han dado las instituciones encargadas de promocionar la integración son buenos para OTASS y regulares para SUNASS (EF2:5) Se está buscando que las normas den mayor capacidad de promocionar a OTASS la integración (EF3:6)	Se está trabajando en áreas de prestación que están a cargo de SUNASS. SUNASS también tiene la Escala Eficiente, que busca el tamaño óptimo para para que una empresa pueda operar (EF3:3) Únicamente OTASS es la institución encargada de promover la integración. SUNASS pone la agenda y está tratando de apoyar (EF3:4) Los resultados que han dado las instituciones encargadas de promocionar la integración son regulares (EF3:5) Se tiene previsto desarrollar, socializar y entregar los informes de áreas de prestación (EF3:6)	Se tienen casos exitosos de integración con participación de los párrocos, que se podrían seguir (EF4:3) En la 1280 establece la responsabilidad de OTASS de promover la integración, sólo RAT (EF4:4) Se requiere inversión económica para mejorar los sistemas existentes y hacer más rápido la integración (EF4:6)

HALLAZGO 3 Los directivos y pobladores consideran que su economía se va a ver afectada si pasan a formar parte de la EPS				
Variables				
Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente				
Determinación del gasto total que realizan las familias por su servicio actual, incluyendo costos de salud asociados				
HALLAZGO 4 Los directivos quieren mantener su poder como representantes de su comunidad ante la EPS				
Variables				
Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS				
Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS				



FICHAS DE REVISIÓN DOCUMENTAL

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE INFORMACIÓN DE LA EPS (RI:F1)	
NOMBRE	Plan Operativo Institucional Sedapar S.A. 2020
AUTOR	Sedapar S.A.
AÑO	2019
RESUMEN	Documento de planificación operativa de las actividades empresariales de la EPS, elaborado en concordancia al Plan Estratégico vigente, buscando mejorar la gestión empresarial. Aquí se determina las metas que se deben cumplir para cada uno de los cinco objetivos estratégicos, detallando las actividades específicas que deben llevar a cabo cada una de las gerencias de la empresa para lograr su cumplimiento. El objetivo estratégico 4 trata específicamente sobre “mejorar la atención al cliente”. En la página 4 se muestra un resumen de los objetivos, indicadores y responsables.

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE NORMATIVAS SOBRE INTEGRACIÓN A UNA EPS (RN:F1)	
NOMBRE	Informe para la Determinación de la Escala Eficiente para la Prestación de los Servicios de Saneamiento
AUTOR	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS)
AÑO	2017
RESUMEN	Documento que sugiere cómo se deberían integrar los prestadores de servicios de saneamiento en el Perú, a partir de la determinación de su Escala Eficiente de funcionamiento. En las páginas 6 - 9 trata sobre la normativa para la integración de prestadores de los servicios de saneamiento. Es un documento que está en constante renovación y actualización, conforme se va ampliando su base y se van considerando nuevas localidades. Es considerado por la normativa de saneamiento actual, como un elemento muy importante y básico para lograr los objetivos de la política de integración.

FICHA DE REVISIÓN DOCUMENTAL DE NORMATIVAS SOBRE INTEGRACIÓN A UNA EPS (RN:F2)	
NOMBRE	Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1280
AUTOR	Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS)
AÑO	2020
RESUMEN	Documento que consolida todas las modificaciones realizadas al D.L. 1280 (Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento), desde su publicación en el año 2016 hasta abril del 2020. La integración es mencionada en el artículo 4, ítem 3, como objetivo de la política pública del sector saneamiento; en el Título II trata de la política de integración y específicamente en el capítulo II de este título trata todo lo relacionado a esta política. En el capítulo II del título V, sobre OTASS, en el artículo 80, ítem 80.1, punto 2 indica como una de las funciones de OTASS “Promover, planificar y ejecutar la integración de los prestadores de los servicios de saneamiento, de acuerdo a lo establecido en la presente Ley y su Reglamento”. Finalmente en las disposiciones complementarias finales, considera en la décima lo relacionado a integración especial, en la undécima la aprobación de la escala eficiente y en la vigésima séptima la adecuación de los prestadores de servicios de saneamiento teniendo en cuenta la política de integración.



MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

PREGUNTA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN: ¿Qué factores están impidiendo que las organizaciones comunales, municipales y/o JASS de la ciudad de Arequipa se integren a la EPS Sedapar?	FUENTES Y TÉCNICAS				
	Encuesta a pobladores de las zonas por integrarse a la EPS	Entrevista abierta a directivos de organizaciones comunales, municipales y JASS (ED)	Entrevista semi estructurada a funcionarios a cargo de la política de integración (EF)	Revisión documental de información de la EPS (RI)	Revisión documental de normativas sobre integración a una EPS (RN)
HALLAZGO 1 Los incentivos y procedimientos para la integración no son de conocimiento de los directivos ni de la población					
Variables					
Lineamientos promocionales existentes para promover la integración	P7:R1 Preguntas 8 y 10	(ED1:5) (ED2:5) (ED3:5) (ED4:5)	(EF1:1) (EF2:1) (EF3:1) (EF4:1) (EF1:2) (EF2:2) (EF3:2)		RN:F1 RN:F2
HALLAZGO 2 La integración no constituye prioridad para las instituciones del Estado encargadas de este procedimiento					
Variables					
Interés de las instituciones del Estado en la política de integración	P7:R1		(EF1:3) (EF2:3) (EF3:3) (EF4:3) (EF1:4) (EF2:4) (EF3:4) (EF4:4) (EF1:5) (EF2:5) (EF3:5) (EF1:6) (EF2:6) (EF3:6) (EF4:6)		RN:F1 RN:F2
HALLAZGO 3 Los directivos y pobladores consideran que su economía se va a ver afectada si pasan a formar parte de la EPS					
Variables					
Valoración de la población sobre el servicio de agua y saneamiento que tienen actualmente	P9:R1 Preguntas 16, 17, 18 y 19 Gráficos N° 3, 4 y 5	(ED1:7) (ED2:7) (ED3:7) (ED4:7) (ED1:8) (ED2:8) (ED3:8) (ED4:8)			
Determinación del gasto total que realizan las familias por su servicio actual, incluyendo costos de salud asociados	Preguntas 17, 18 y 19 Gráficos N° 7, 8, 9 y 10				

HALLAZGO 4 Los directivos quieren mantener su poder como representantes de su comunidad ante la EPS					
Variables					
Condiciones establecidas por los prestadores actuales para integrarse a la EPS	P11A:R1 P12:R1 Preguntas 11, 13 y 14 Gráfico N°2	(ED1:6) (ED2:6) (ED3:6) (ED4:6)			
Participación comunal en el servicio de saneamiento brindado por la EPS	P4:R1 Preguntas 2, 3, 5 y 6 Gráficos N° 1 y 6	(ED1:4) (ED2:4) (ED3:4) (ED4:4)		RI:F1	

