

Fue elaborado por PUMAGUA

Estudio sobre la percepción acerca del servicio de agua

Formó parte de la encuesta nacional realizada por el Inegi

De acuerdo con un estudio de percepción elaborado por el Programa de Manejo, Uso y Reúso del Agua (PUMAGUA) para la Comisión Nacional del Agua (Conagua), sólo 14 por ciento de la población tiene el servicio las 24 horas del día, todo el año, y 48 por ciento no lo recibe ni siquiera una vez al día. Esto probablemente ha originado que 93 por ciento de las viviendas cuente con dispositivos de almacenamiento, lo que deteriora la calidad del recurso.

El estudio "Percepción del servicio potable de agua y cultura del agua en México" formó parte de la Encuesta Nacional de Hogares aplicada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) en 342 localidades de 232 municipios de todos los estados del país.

En el diseño y análisis de los datos participaron Fernando González Villarreal, investigador del Instituto de Ingeniería de la UNAM, director del PUMAGUA y exdirector de la Conagua, así como Cecilia Lartigue Baca, coordinadora ejecutiva del mismo programa, entre otros.

Algunos datos

A pesar de la baja disponibilidad del recurso, hay una percepción moderadamente positiva del servicio. Sin embargo, 70 por ciento considera que no hay equidad en su prestación y 80 que no es necesario el pago para que sea bueno.

Asimismo, cuatro quintas partes de la población la compran embotellada y gastan, en promedio, 149 pesos al mes. Aun cuando su principal razón para optar por la envasada es la percepción de que la entubada es riesgosa para la salud, 90 por ciento califica a esta última como de buena o de excelente calidad.

► Cuatro quintas partes de la población compran agua embotellada y gastan, en promedio, 149 pesos al mes.



De acuerdo con el cuestionario, el pago por el servicio no difiere entre niveles socioeconómicos; su costo es de 107 pesos al mes, en promedio (70 por ciento del monto invertido en agua embotellada). Los más reportan que no les alcanza para pagar el servicio, no obstante que desembolsan el doble o el triple por otros servicios, como el teléfono celular o el transporte.

Los resultados de este sondeo sugieren que, para poder aumentar la tarifa, es necesario mejorar el servicio y la calidad del agua entubada.

La cultura del agua, medida como actitudes, creencias y conductas, es desigual entre niveles socioeconómicos y localidades de diferentes tamaños. Deben extenderse las acciones de educación y comunicación sobre el tema para abarcar todos los estratos y poblaciones.

Para que haya un desarrollo propicio es indispensable su acceso al agua potable. Sin embargo, este servicio y el de saneamiento de los países en des-

arrollo enfrentan graves problemas. Se estima que entre 10 y 30 por ciento de la sociedad carece de ellos. Aunque la mayoría de la gente sin acceso vive en áreas rurales, la urbanización explosiva de los últimos 30 años ha generado una multitud de zonas marginadas en las que no hay la infraestructura urbana.

Consecuencias

Las consecuencias de un mal servicio no sólo se reflejan en la calidad de vida de las personas, sino también en los ecosistemas. La excesiva extracción de fuentes locales y externas a las cuencas ocasiona severos impactos sobre los entornos.

Para hacer una evaluación es válido efectuar estudios de percepción. También son un método efectivo para empoderar y contribuir a la rendición de cuentas por parte de los funcionarios. La retroalimentación con los ciudadanos puede ayudar a identificar los aspectos que requieren de atención inmediata, así como a hacer más efectivo el gasto público.

En México hay investigaciones al respecto. Por ejemplo, en una encuesta realizada en 2009 en 31 localidades de 10 estados, 37 por ciento de los entrevistados señaló que la suspensión del servicio es frecuente, 40 que es ocasional y sólo 23 que nunca ocurre. En contraste, el Banco Interamericano de Desarrollo efectuó otro estudio de opinión en nueve ciudades grandes, en mil 300 hogares de bajos ingresos, y encontró que la suspensión del servicio ocurría "nunca/raramente" en 60 por ciento de las viviendas; "algunas veces", en 18, y "frecuentemente", en 22.

El objetivo fue conocer las percepciones sobre el servicio de agua potable en la República Mexicana, así como las prácticas responsables de los usuarios y la disposición a un mayor pago. Además, determinar si las actitudes y conductas mencionadas se relacionan con los factores socio-demográficos y las características de las localidades donde se ubican las viviendas encuestadas. *J*