



Encuesta sobre conocimientos, percepciones, conductas y actitudes hacia el agua, Cuetzalan del Progreso

El presente documento muestra el proceso de coordinación para la aplicación de la encuesta, los resultados más relevantes y las lecciones aprendidas tras su desarrollo.

PADHPOT



Índice de contenido

Resumen.....	4
Objetivo	4
Metodología	5
Coordinación de actores.....	6
Resultados	7
Gráfica 1. Nivel de escolaridad	7
Gráfica 2. Sexo de la población encuestada.....	7
Gráfica 3.Existencia de un jardín o huerto en el hogar	8
Gráfica 4. Fuente de agua potable	9
Gráfica 5. Medios de almacenamiento del agua potable	9
Gráfica 6. Frecuencia con la que el agua entubada llega a los hogares	10
Gráfica 7. Percepción de la cantidad de agua recibida	11
Gráfica 8. Calidad del agua	11
Gráfica 9. Problemas de calidad percibidos	12
Gráfica 10. Calificación del servicio de agua potable.....	12
Gráfica 11. Consumo de la población de agua embotellada	13
Gráfica 12. Razón principal para comprar agua embotellada	13
Gráfica 14. Pago por el servicio de agua potable	14
Gráfica 15. Percepción del costo del servicio de agua potable	15
Gráfica 17. Destino del pago adicional	15
Gráfica 18. Lapso en el que paga su recibo de agua potable.....	16



Gráfica 21. Frecuencia de conductas para ahorrar agua en casa.....	17
Gráfica 22. Acciones que consideran importantes para ahorrar el agua	17
Gráfica 23. Participación en la ejecución de un proyecto para mejorar y/o ampliar el servicio de agua potable y desagüe	18
<i>Lecciones aprendidas.....</i>	19
<i>Conclusiones</i>	20
<i>Recomendaciones.....</i>	21
<i>Observatorio Hídrico.....</i>	21



Resumen

El presente informe expone los resultados más importantes obtenidos de la encuesta sobre percepciones, conductas y actitudes de la población con respecto a los servicios de agua potable del municipio de Cuetzalan del Progreso, Puebla. La encuesta fue aplicada en el mes de septiembre a una muestra representativa de los hogares de la cabecera municipal, obteniéndose los resultados de 70 jefes de familia. Gracias a la coordinación con el municipio, éste facilitó personal para la aplicación de las encuestas en la cabecera municipal, mientras que las labores del PADHPOT se centraron en la capacitación de los encuestadores y en la supervisión del proceso.

La información obtenida permitirá definir estrategias puntuales de intervención para el área de agua potable y saneamiento, la elaboración de campañas especializadas de comunicación y la presentación de resultados en artículos arbitrados y de divulgación.

Objetivo

Conocer las percepciones, conductas y actitudes de la población con respecto a los servicios de agua potable con el fin de emitir recomendaciones al municipio que puedan ser incorporadas en las acciones realizadas por el PADHPOT en ésta y otras localidades.



Metodología

Considerando que para lograr el desarrollo humano de los habitantes de todos los municipios de México es indispensable el acceso a agua potable, además de que en México el acceso público a información por municipio sobre los conocimientos, percepciones, conductas y actitudes es inexistente o de difícil acceso, el Programa de Apoyo al Desarrollo Hidráulico de los estados de Puebla, Oaxaca y Tlaxcala diseñó una encuesta cuyo objetivo es contar con datos que permitan identificar la opinión de los usuarios con respecto al servicio público de agua potable, así como identificar los aspectos que requieren atención inmediata, mismos a los que se enfocarán de manera coordinada ambas áreas del Programa.

La encuesta fue diseñada utilizando como base el trabajo desarrollado por el Programa de Manejo, Uso y Reuso del Agua en la UNAM con la Comisión Nacional del Agua y se enriqueció con algunos elementos obtenidos de la revisión de encuestas sobre percepciones y conductas en México, España y Argentina. De particular interés fue la encuesta aplicada por el Banco Interamericano de Desarrollo en 2011 a 1,300 hogares de 9 grandes ciudades del país.

El cuestionario consta de cuatro apartados:

1. Perfil sociodemográfico del entrevistado. Permite identificar la edad, sexo, escolaridad y ocupación del entrevistado, así como el tipo de vivienda, número de habitantes e ingreso promedio mensual.
2. Fuente de abastecimiento. Identifica si la vivienda se abastece mediante agua entubada o a través de otras fuentes, tales como agua embotellada, camiones cisterna, pozo o toma comunitaria. Arroja información relevante sobre el pago realizado por los hogares para solventar de manera implícita las deficiencias de los sistemas municipales de agua potable.
3. Disposición al pago. Reconoce cuánto está dispuesto a pagar el jefe de familia de una vivienda para conectarse al servicio de agua potable o, si ya cuenta con él, para mejorarlo.
4. Conocimientos, actitudes y prácticas de consumo. Registra cuáles son las acciones más frecuentes que los habitantes de las viviendas realizan para el ahorro de agua, para disminuir su contaminación y para participar de manera activa en la gestión de sus recursos hídricos.



La encuesta fue aplicada a 70 hogares de la cabecera municipal de Cuetzalan del Progreso. Se buscó la representación de todas las áreas geográficas, por lo que los encuestadores fueron divididos en equipos que atendieron las cuatro regiones: norte, sur, este y oeste. En todos los casos la entrevista se realizó al jefe de familia de la vivienda o bien a una persona mayor de 18 años que tuviera conocimiento sobre el pago del servicio del agua.

El análisis estadístico lo realizó el área de Observatorio Hídrico del PADHPOT en septiembre de 2015.

Coordinación de actores

La aplicación de la encuesta fue el producto de la coordinación entre las autoridades municipales y el equipo de trabajo del PADHPOT. Desde el mes de Agosto comenzó la organización para la aplicación de la encuesta. Mientras el equipo de trabajo del PADHPOT diseñó la encuesta y la sometió a revisión de participantes de PUMAGUA, las autoridades municipales realizaron las gestiones pertinentes para que personal del Ayuntamiento y la Secretaría de Obras brindaran su apoyo.

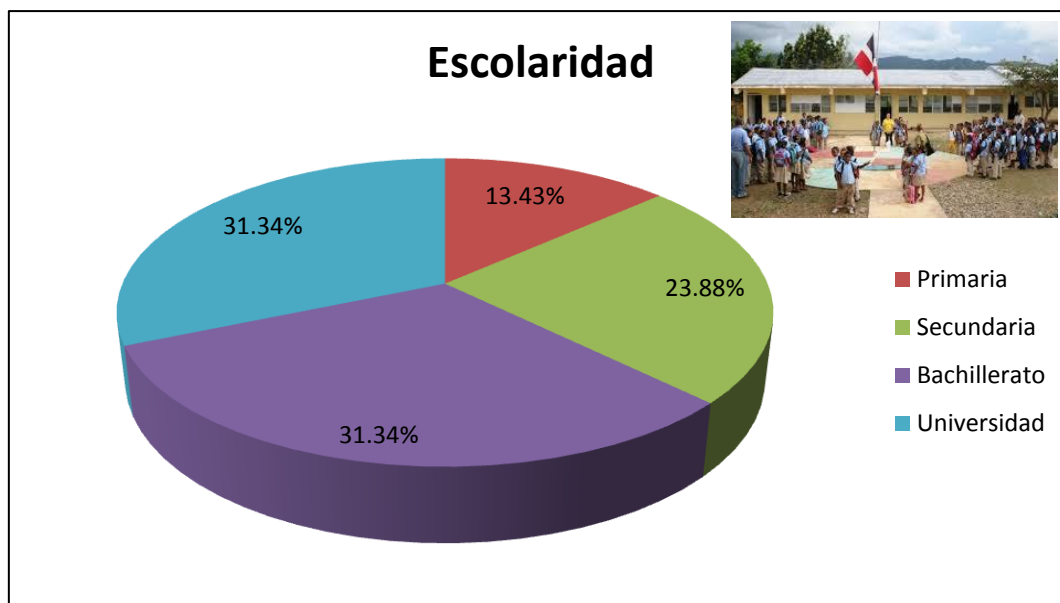
El día de la aplicación, el personal recibió una capacitación de 30 minutos con el fin de atender todas las especificaciones necesarias para desarrollar de manera correcta la encuesta. Se les dotó de gafetes y todo el material necesario para el desarrollo de su labor.

Después de resolverse las dudas presentadas, se dividieron en grupos y comenzó la aplicación de la encuesta bajo supervisión de personal del Observatorio Hídrico, quienes además levantaron una memoria fotográfica. La jornada tuvo una duración de dos horas.

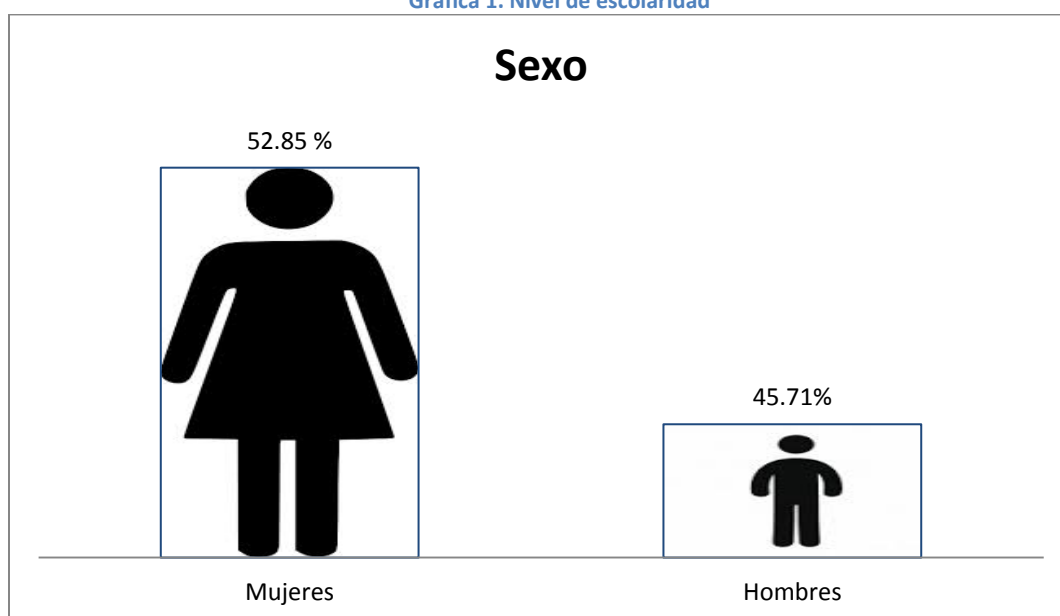


Resultados

De las encuestas realizadas en el municipio de Cuetzalan del Progreso en el Estado de Puebla, los encuestados fueron en su mayoría mujeres y la escolaridad promedio de nivel bachillerato y universidad. Las edades rondaban entre 18 a 76 años, con una edad promedio de 36 años.



Gráfica 1. Nivel de escolaridad

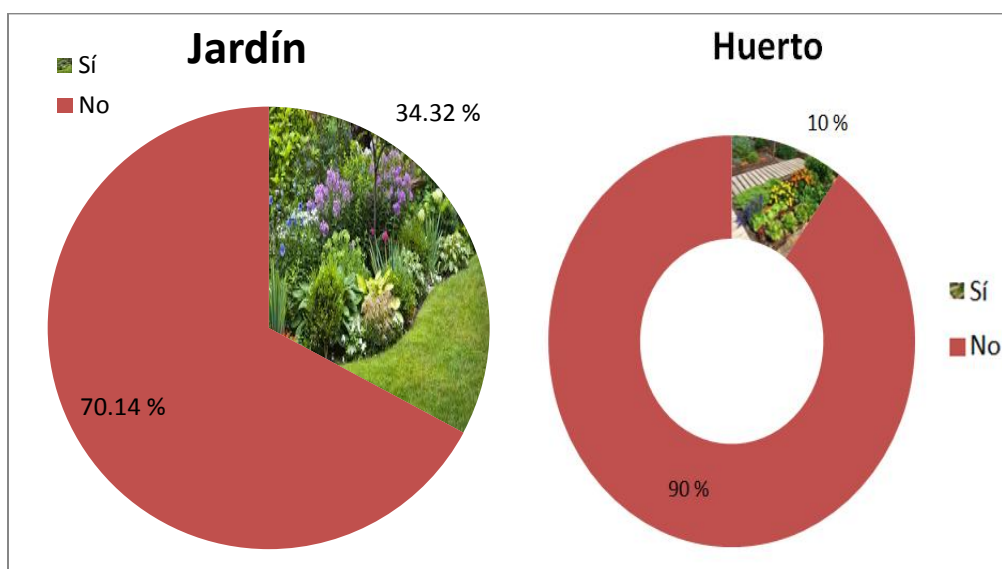


Gráfica 2. Sexo de la población encuestada

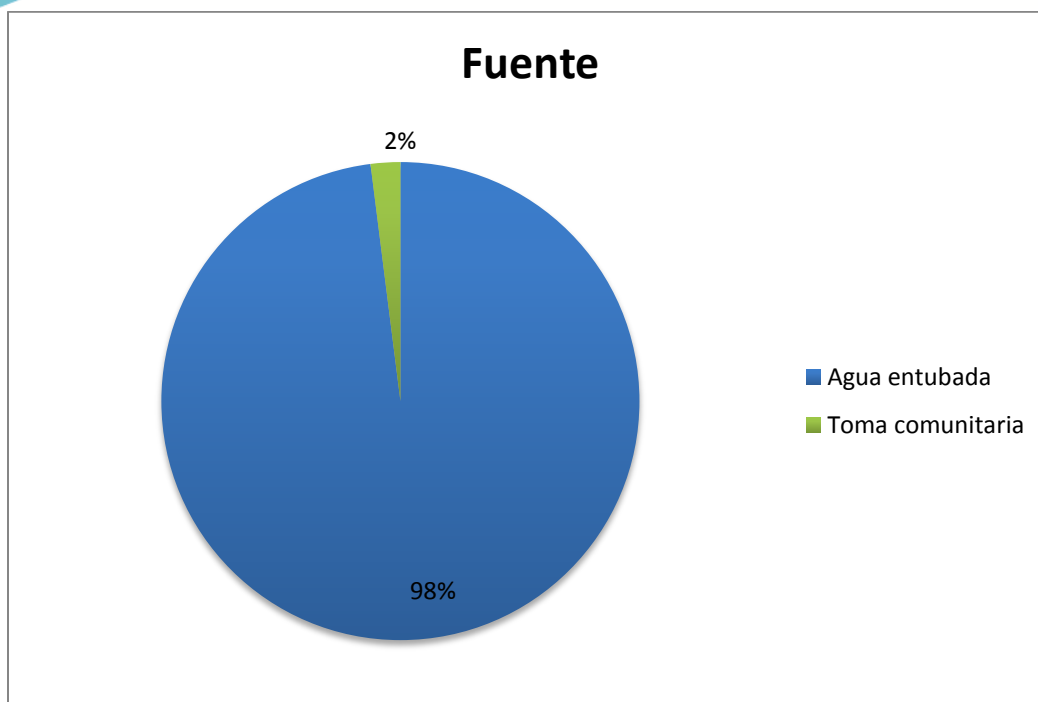


Nivel socio-económico

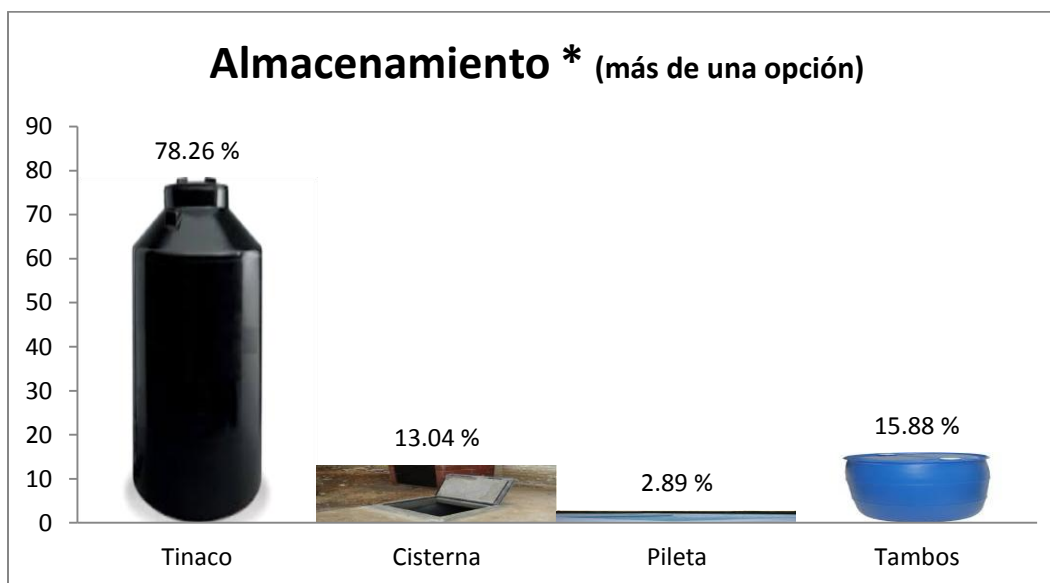
El tipo de vivienda de todos los encuestados era casa (habitacional), con un promedio de 4 habitantes. Se registró un ingreso mensual promedio de los encuestados que asciende a \$3,742.85. La mayoría manifestó no contar con jardín ni huerto. En relación a la fuente de agua potable el 98% la obtiene a través del servicio entubado. Como medio de almacenamiento recurren en mayor medida a la utilización de un tinaco.



Gráfica 3. Existencia de un jardín o huerto en el hogar



Gráfica 4. Fuente de agua potable

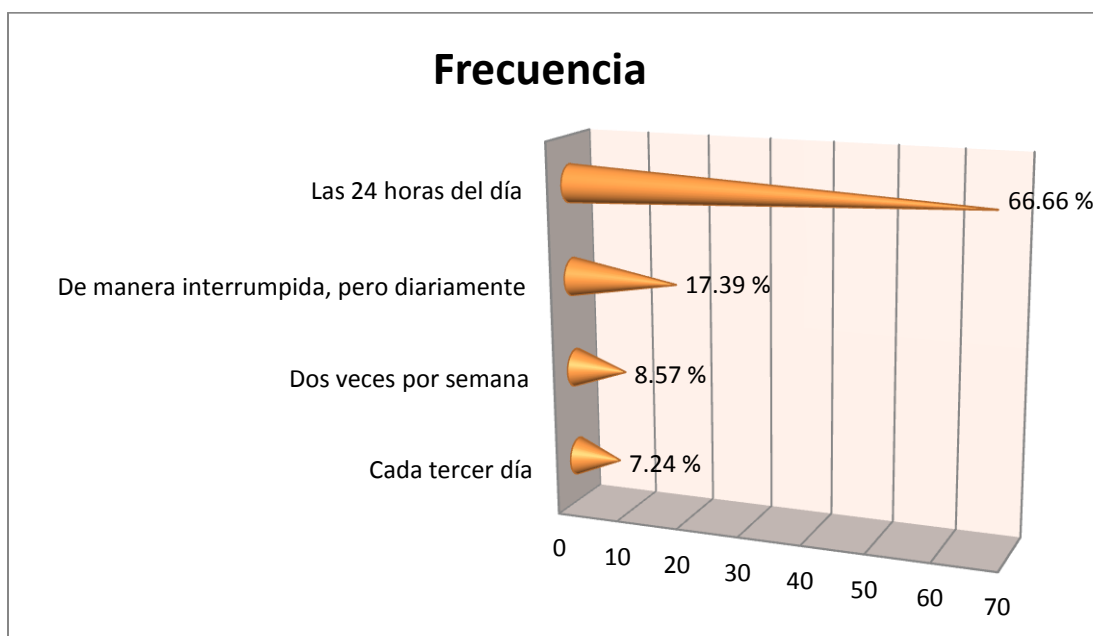


Gráfica 5. Medios de almacenamiento del agua potable

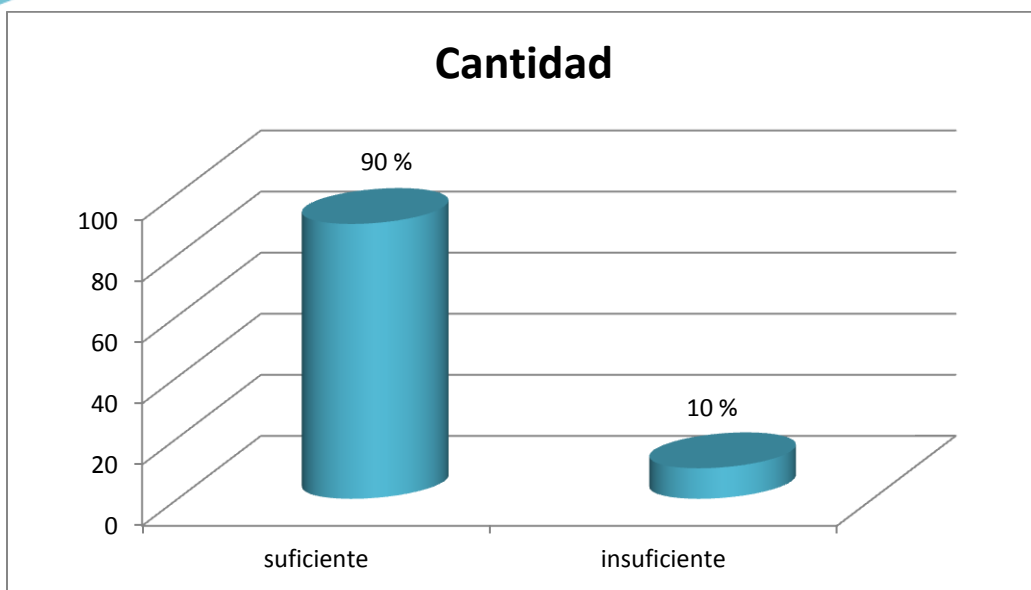


Agua entubada

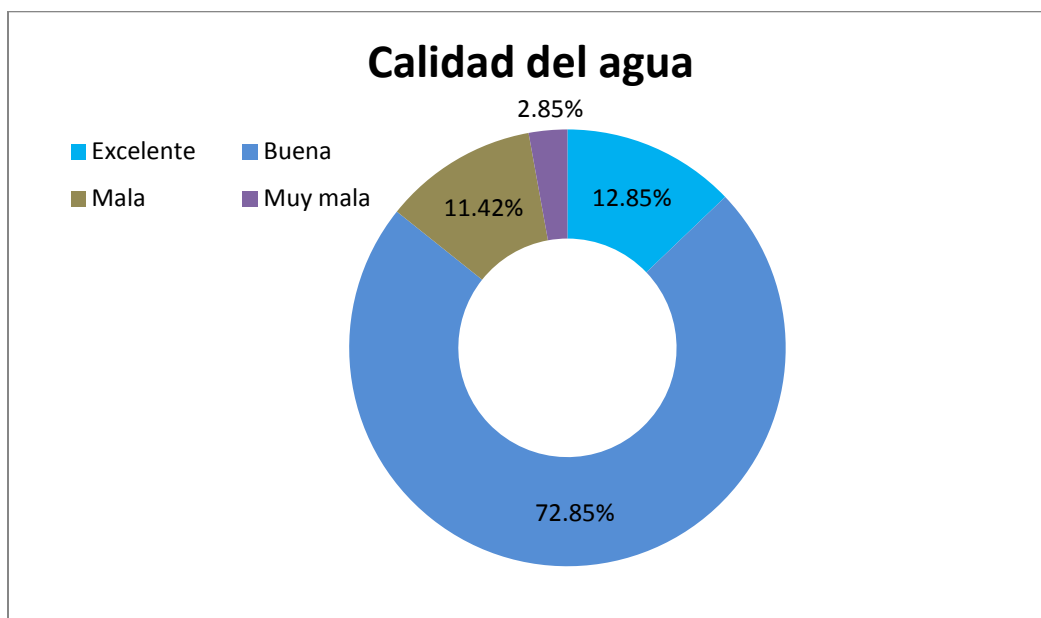
Casi la totalidad de los encuestados manifestaron contar con agua entubada, y en su mayoría disponen del servicio las 24 horas del día en época de lluvia. Por tal motivo, el 90% de las personas les parece suficiente la cantidad de agua que reciben, y perciben la calidad del agua que llega a sus casas como buena, aunque en ocasiones llegan a notar problemas de calidad con respecto al color y la presencia de residuos. En general, la calificación que le otorgan al servicio de agua potable es de bueno, con un 54.28% de los encuestados.



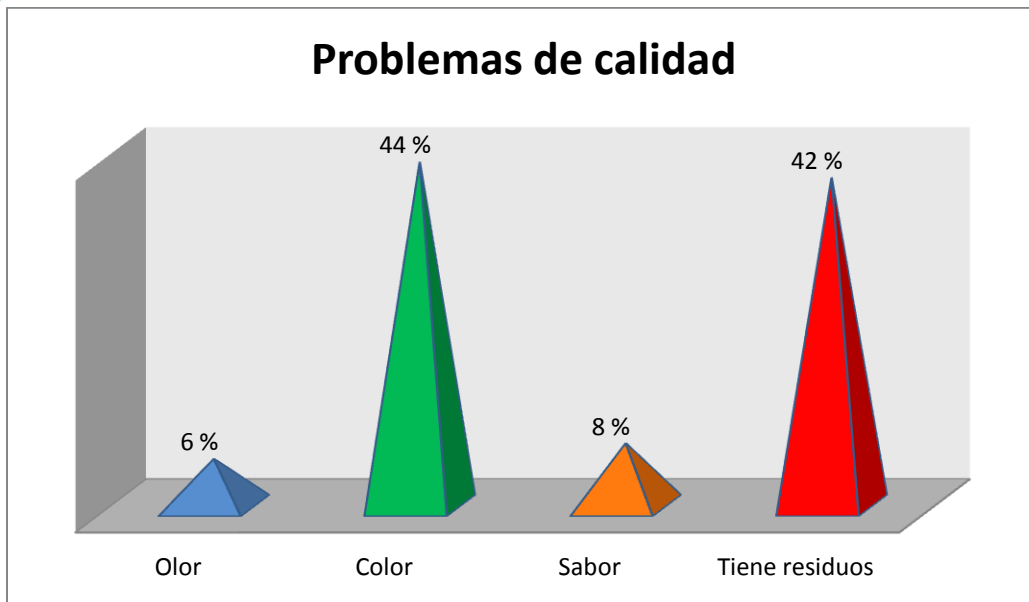
Gráfica 5. Frecuencia con la que el agua entubada llega a los hogares



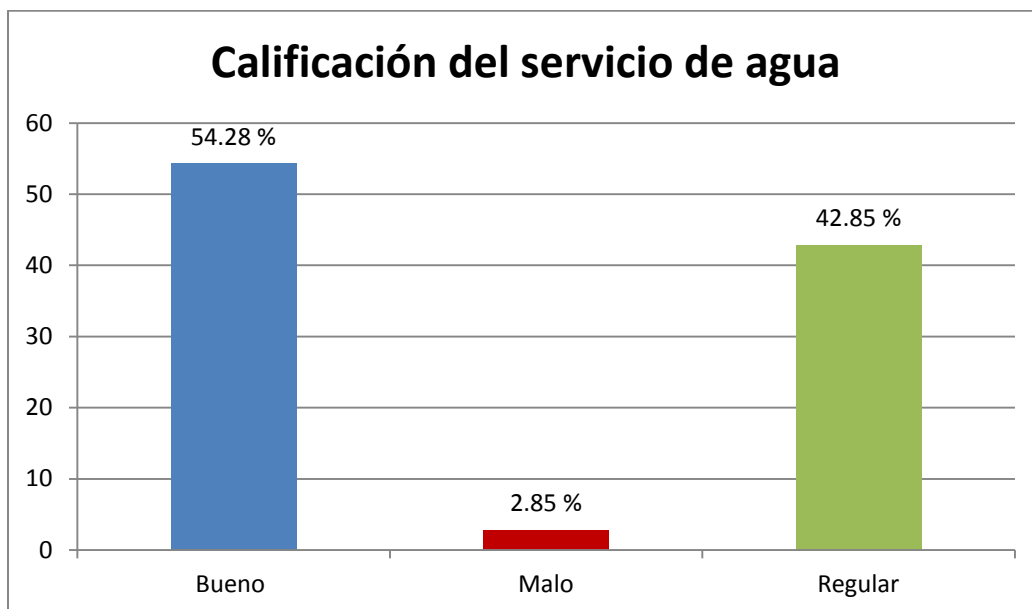
Gráfica 6. Percepción de la cantidad de agua recibida



Gráfica 7. Calidad del agua



Gráfica 8. Problemas de calidad percibidos

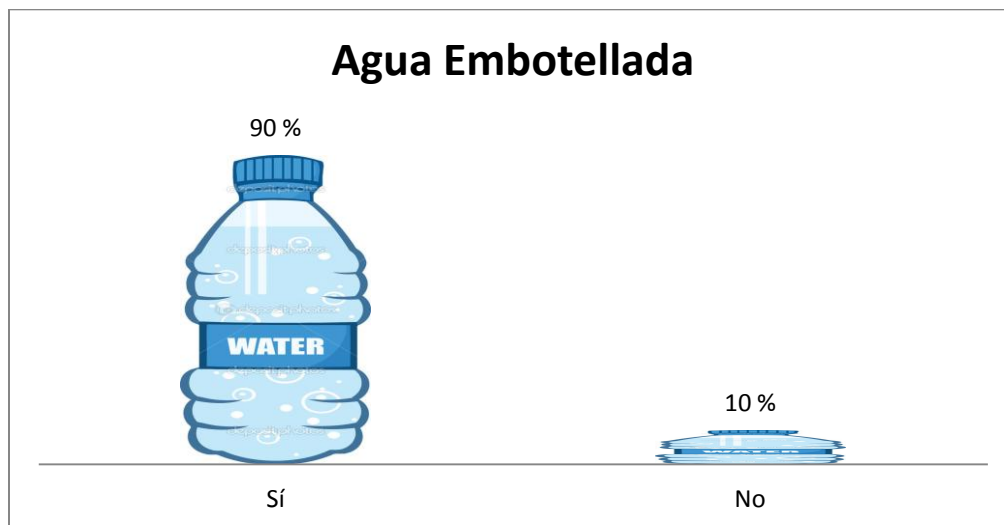


Gráfica 9. Calificación del servicio de agua potable

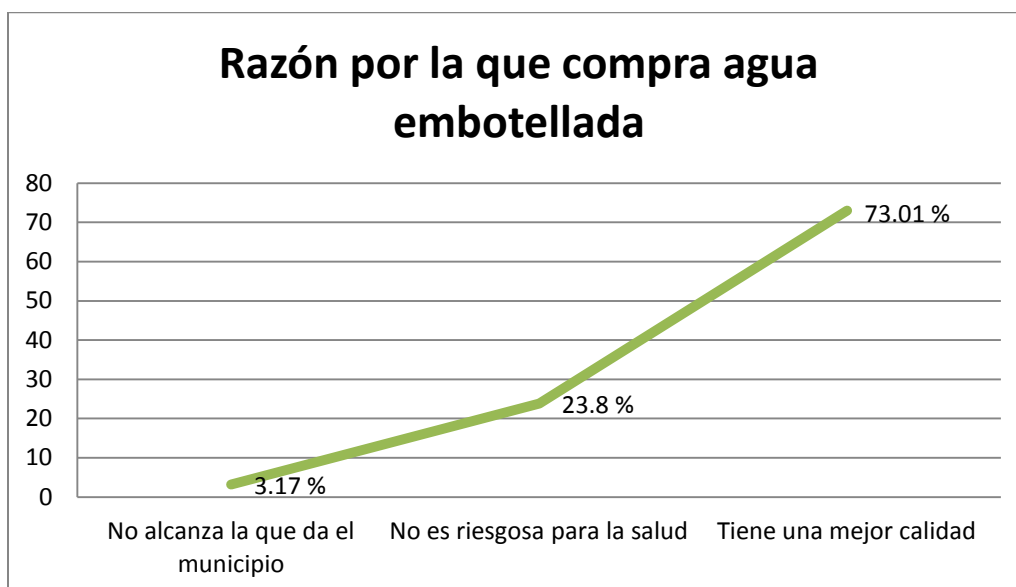


Agua embotellada

El consumo de agua embotellada es alto entre los encuestados, un 90% la compra, sobre todo en presentación de garrafones de 5 a 20 litros. La razón principal por la que compran agua embotellada es porque consideran que tiene una mejor calidad y gastan en ello \$163 en promedio al mes.



Gráfica 10. Consumo de la población de agua embotellada



Gráfica 11. Razón principal para comprar agua embotellada

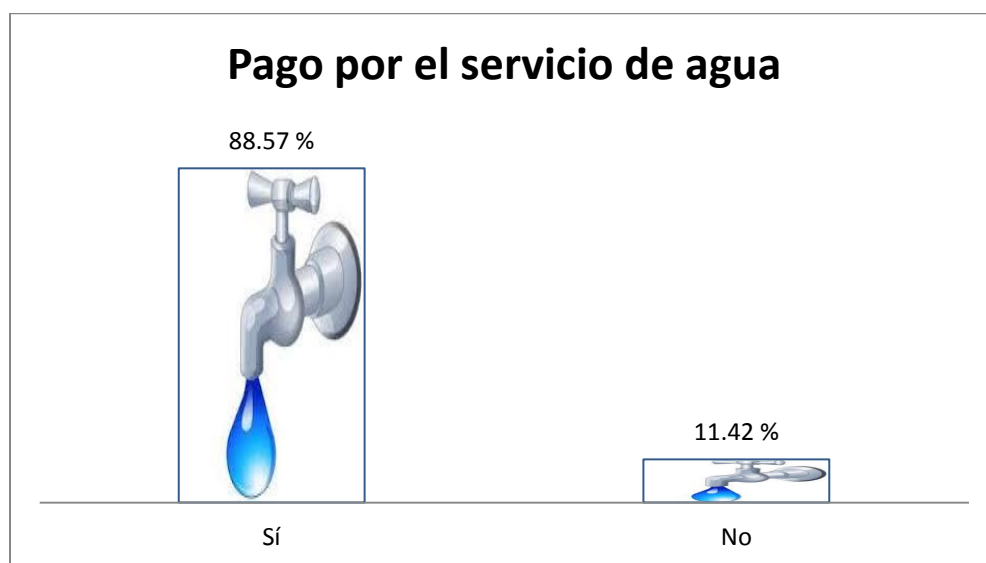


Agua en pipas

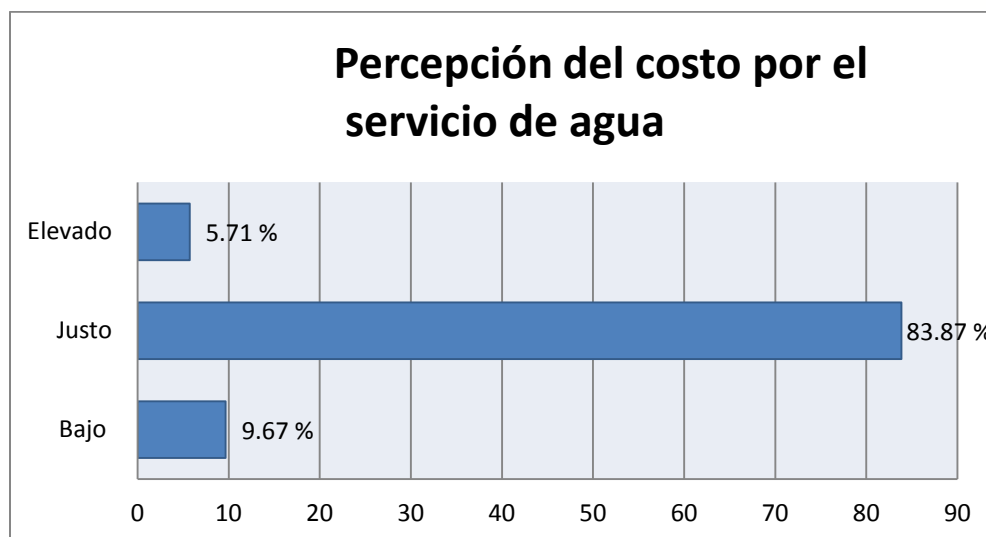
Debido a que cuentan con un servicio continuo, los encuestados de la cabecera municipal no requieren la utilización de pipas de agua.

Disposición al pago

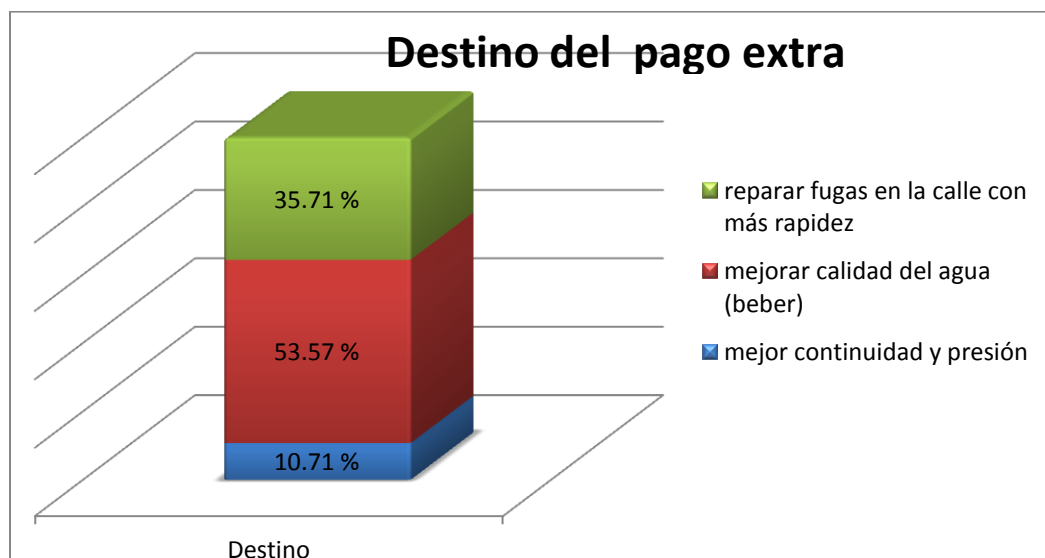
Un 88.75% de los encuestados manifestó pagar por el servicio de agua potable y paga en promedio \$229.61 anuales, lo que un alto porcentaje considera una tarifa justa. Para mejorar el servicio sólo un 38.57% de los encuestados estaría dispuesto a pagar más por el servicio, y en promedio sería de \$55 adicionales al año, que les gustaría se destinaran a mejorar la calidad del agua para que se pueda beber y a que se reparen las fugas de la calle con mayor rapidez. El 81.66% dijo pagar puntualmente su recibo de agua.



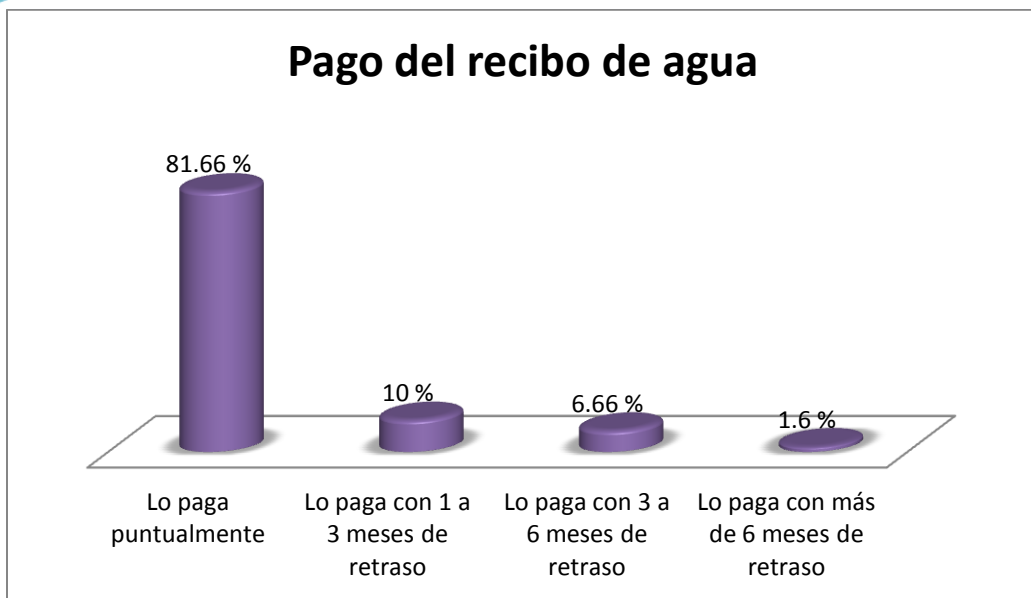
Gráfica 12. Pago por el servicio de agua potable



Gráfica 13. Percepción del costo del servicio de agua potable



Gráfica 14. Destino del pago adicional



Gráfica 15. Lapso en el que paga su recibo de agua potable

Toma de agua de una toma comunitaria/pozo

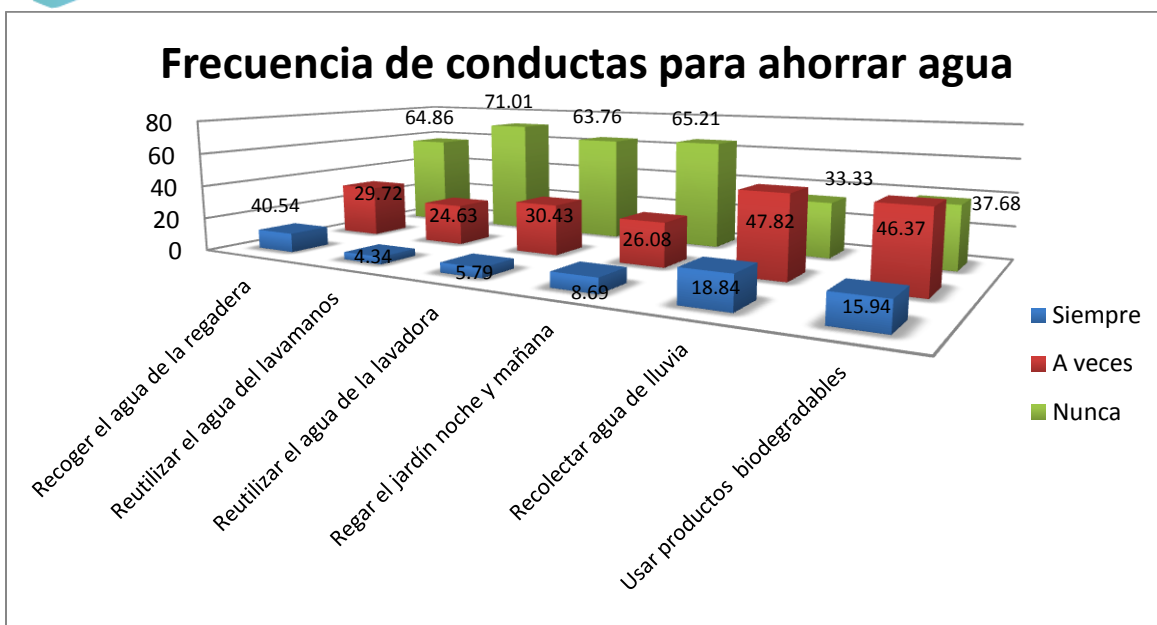
Con relación a aquellos que obtienen el agua potable de una toma comunitaria, llenan en promedio 2 contenedores 2 veces por semana, con una capacidad promedio de 550 litros.

Conductas y actitudes

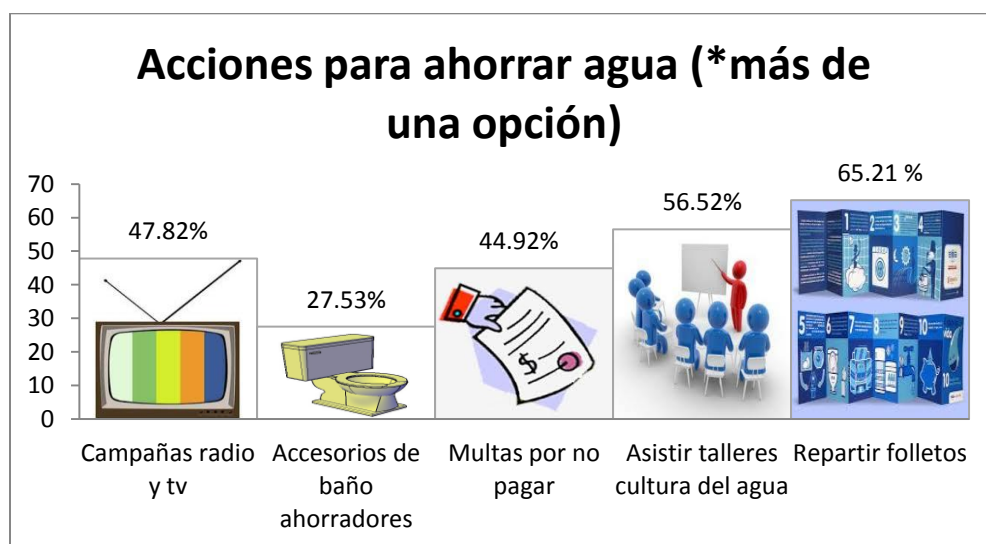
Con la intención de conocer las conductas y actitudes que tienen los encuestados respecto al agua se les realizaron algunas preguntas al respecto; casi nunca los encuestados usan una cubeta para recoger el agua de la regadera mientras se calienta o reutilizan el agua del lavado de ropa, en ocasiones llegan a utilizar el agua de lluvia (47.82 %) o comprar productos biodegradables (46.37%).

En relación a las acciones que consideran como útiles para ahorrar agua destacan el repartir folletos o volantes y asistir a talleres de cultura del agua, en contraste con el impacto de campañas en medios de comunicación como radio o televisión.

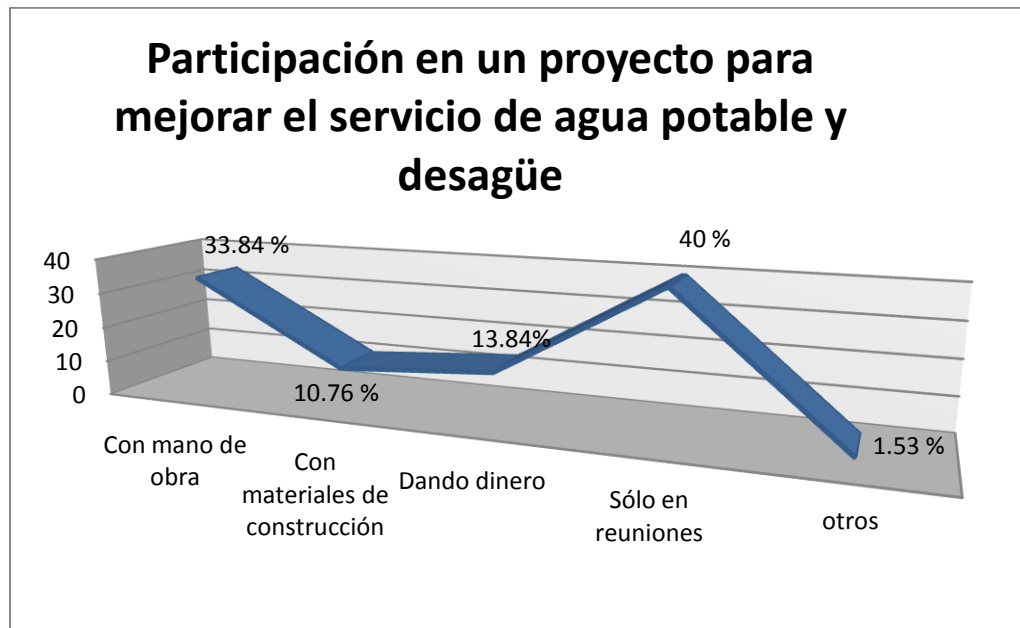
Si bien los encuestados participarían en la ejecución de un proyecto para mejorar y/o ampliar el servicio de agua potable y desagüe, la mayoría (40%) sólo asistirían a reuniones, seguido de un 33.84% que ayudaría con mano de obra.



Gráfica 16. Frecuencia de conductas para ahorrar agua en casa



Gráfica 17. Acciones que consideran importantes para ahorrar el agua



Gráfica 18. Participación en la ejecución de un proyecto para mejorar y/o ampliar el servicio de agua potable y desagüe



Lecciones aprendidas

El municipio de Cuetzalan del Progreso obtiene el agua potable de 3 manantiales y es una región donde hay constantes precipitaciones, por lo que la cabecera municipal no sufre de problemas de abastecimiento, teniendo los pobladores agua las 24 horas del día en época de lluvia que acostumbran almacenar en tinacos, cisternas y tambos. Este hecho se ve reflejado en las encuestas, ya que el 90% de los encuestados consideran que tienen agua suficiente para sus necesidades básicas.

Debido a que la red de agua potable ya ha sobrepasado su vida útil, a sus materiales de construcción, a la presencia de fugas y a las constantes lluvias, el agua que llega a los hogares en ocasiones se llega a contaminar con residuos de tierra, por lo que la población percibe que, aunque es de buena calidad por provenir de manantiales, llega en ocasiones con un color y consistencia terrosa. Pero en general califican al servicio como bueno.

Esta puede ser una razón por la cual el 90% de los encuestados compran agua embotellada, al considerarla de mejor calidad. El costo asumido por la población por concepto de agua embotellada es alrededor de \$163 al mes. Al 83.87 por ciento de la muestra le parecieron justas las tarifas que pagan por el agua, de 230 pesos anuales en promedio, aunque sólo un bajo porcentaje (38.57%) estaría dispuesto a pagar más por el servicio, considerando que el 88.57% de los encuestados manifestaron pagar por el mismo.

Con respecto a las conductas y actitudes de la población para ahorrar el agua, son pocas las medidas que implementan o lo hacen con poca regularidad, como recolectar el agua de la regadera mientras se calienta, reutilizar el agua del lavado de ropa o recolectar el agua de lluvia. Sin embargo, el 96% de los encuestados sí participarían en la ejecución de un proyecto para mejorar el servicio de agua potable o alcantarillado de su comunidad, aunque sea asistiendo a reuniones.



Conclusiones

En cuestión de agua potable el municipio de Cuetzalan del Progreso presenta un buen panorama, de las 70 personas encuestadas el 98% cuenta con agua potable entubada, es decir, que la cobertura es total en la cabecera municipal, asimismo tienen un servicio continuo y la calidad del agua en general es buena al provenir de manantiales. La única problemática es la red de abastecimiento que ya es obsoleta y necesita rehabilitación.

De igual forma, al no contar con medidores domiciliarios el cobro y el pago por el servicio no se encuentra bien regulado, por lo que la cantidad pagada puede ser menor a la consumida, situación que genera en la población una percepción de que la tarifa pagada es justa, encontrándose reticente a pagar más por el servicio.

Sin embargo, existe un gasto considerable de las familias en la compra de agua embotellada, a pesar de que consideran la calidad del agua como buena. El gasto generado por la compra de agua embotellada, que compra el 90% de los encuestados les representa un gasto de \$163 aproximadamente al mes, lo que equivale a un 4% de su ingreso mensual, que al año equivaldría a \$1,956, mucho mayor a los \$55 que algunos de los encuestados manifestaron estar dispuestos a pagar adicional al año por mejorar el servicio, en cuestiones como que el agua siempre fuera bebible y para reparación de fugas.

Esta conducta se asocia a la percepción de que el agua embotellada siempre es de mejor calidad que la que llega entubada, asimismo se llega a comprar sólo por costumbre o por facilidad de transportación. Otra de las razones asociadas, es que a falta de un sistema de drenaje, las descargas van a parar a grutas subterráneas y a arroyos, lo que podría contaminar las fuentes de origen, de igual forma, algunos encuestados sienten la necesidad de que las autoridades establezcan mayor protección a las zonas de manantiales para evitar su contaminación por personas malintencionadas.

Por lo que respecta al conocimiento de la población sobre cultura y ahorro del agua, al contar con un servicio continuo no sienten la escases del agua como problemática por lo que no están acostumbrados a implementar prácticas para su cuidado. Al ser una zona de constantes precipitaciones la práctica de captación y utilización del agua de lluvia puede ser un área de oportunidad para implementar proyectos para abastecer a las comunidades alejadas de la cabecera municipal, así como para tener un servicio continuo en época de estiaje.



Recomendaciones

Observatorio Hídrico

Con base en las problemáticas identificadas, el Observatorio Hídrico emite las siguientes recomendaciones:

1. Problemática

Poco entendimiento de la población con respecto a la problemática de la escases de agua y la necesidad de tomar medidas para su ahorro y cuidado, aunado a una gran utilización de agua embotellada.

Solución:

Debido a que la mayoría de la población tiene disposición a participar en reuniones para mejorar el servicio de agua potable y desagüe en su comunidad, se debe utilizar estos medios, como Talleres informativos y participativos, para concientizarlos de las medidas que pueden tomar para cuidar el agua y el medio ambiente.

Acciones

El Observatorio Hídrico tiene contempladas acciones para realizarse en el municipio de Cuetzalan del Progreso que ayuden e involucren a la población en una mejor gestión de los servicios de agua potable en su municipio, tales como:

- Talleres participativos con la población para recoger sus inquietudes y necesidades con respecto a la gestión integral de los recursos hídricos, en general, y del Programa, en particular, para planear y desarrollar planes de trabajo en el corto y mediano plazo.
- Taller “**El agua y yo**” para estudiantes en escuelas primarias de 3° y 4°, que busca promover prácticas y actitudes para el cuidado y buen uso del agua.
- Continua actualización del **Centro de Documentación Hídrica** para dar a conocer a la población las actividades realizadas por el Programa y el municipio de manera conjunta en relación al estado de los recursos hídricos y el funcionamiento de los sistemas de agua potable y saneamiento en su localidad.