



Encuesta sobre conocimientos, percepciones, conductas y actitudes hacia el agua, San Martín Texmelucan

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 13. Pago por el servicio de agua potable.....	14
Gráfica 14. Percepción del costo del servicio de agua potable.....	15
Gráfica 15. Destino del pago adicional.....	15
Gráfica 16. Lapso en el que paga su recibo de agua potable.....	16



Gráfica 17. Frecuencia de conductas para ahorrar agua en casa	17
Gráfica 18. Acciones que consideran importantes para ahorrar el agua	17
Gráfica 19. 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 San Martín Texmelucan, 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 98 jefes de familia. Gracias a la coordinación con el Sistema Operador del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (SOSAPATEX), 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 y que en México el acceso público a información por municipio sobre los conocimientos, percepciones, conductas y actitudes con respecto a los recursos hídricos 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.

La encuesta fue diseñada utilizando como base el trabajo desarrollado por el Programa de Manejo, Uso y Reúso 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. 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 98 hogares de la cabecera municipal de San Martín Texmelucan. 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 octubre de 2015.

Coordinación de actores

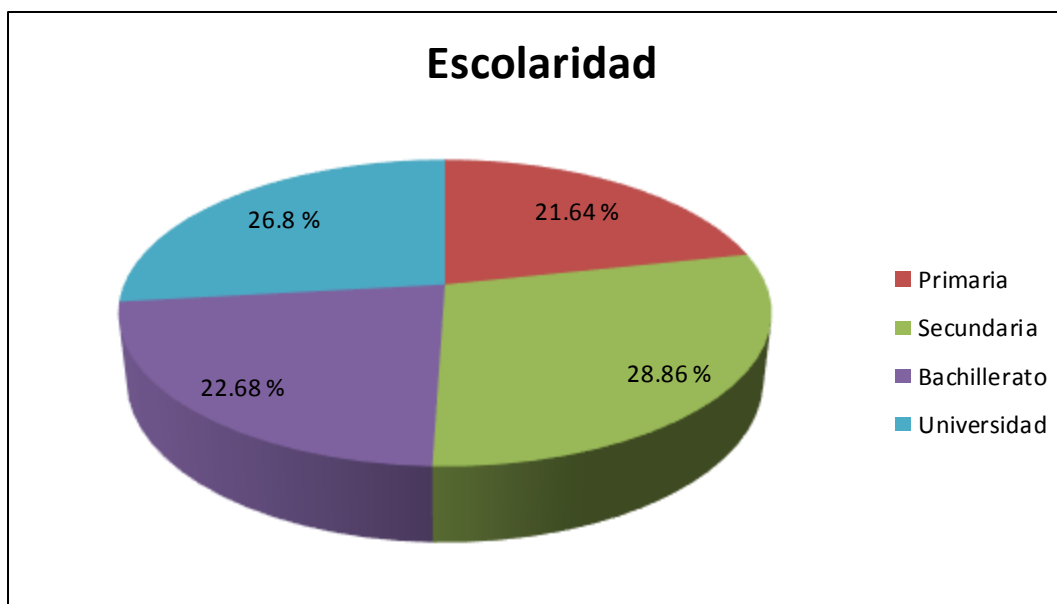
La aplicación de la encuesta fue el producto de la coordinación entre el Sistema Operador del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado (SOSAPATEX) y el equipo de trabajo del PADHPOT. Desde el mes de Agosto comenzó la organización para la aplicación de la encuesta. Mientras el equipo de trabajo del PADHPOT diseñó la encuesta y la sometió a revisión de participantes de PUMAGUA, las autoridades municipales realizaron las gestiones pertinentes para que alumnos de bachillerato 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 la encuesta.

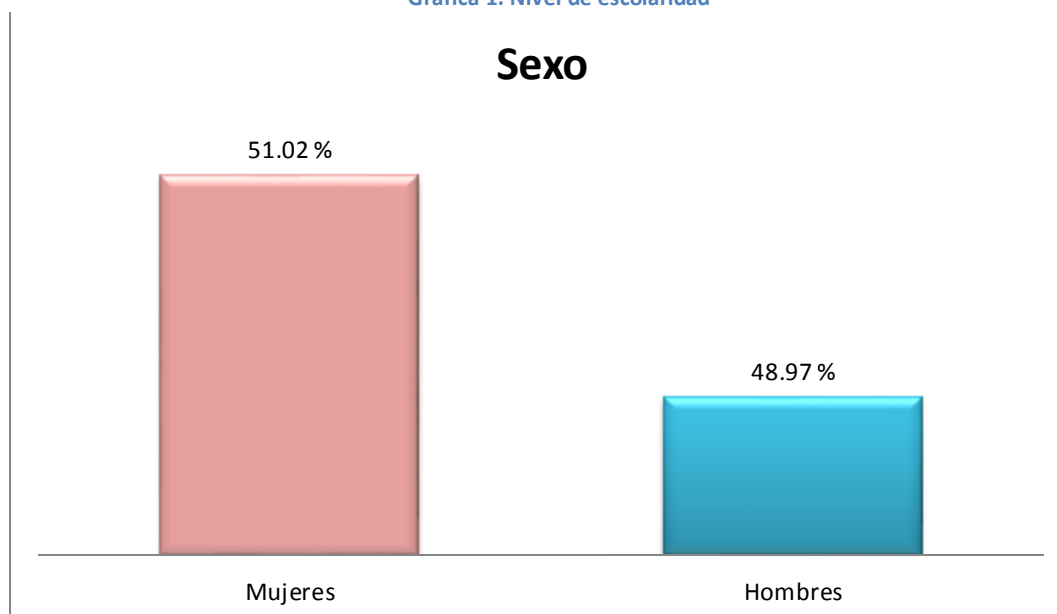
Después de resolverse las dudas presentadas, se dividieron en grupos y comenzó la aplicación de la encuesta bajo supervisión de personal del Observatorio Hídrico, quienes además levantaron una memoria fotográfica. La jornada tuvo una duración de dos horas.

Resultados

De las encuestas realizadas en el municipio de San Martín Texmelucan, los encuestados fueron en su mayoría mujeres y la escolaridad promedio de nivel secundaria. Las edades rondaban entre los 21 y 87 años, con una edad promedio de 47 años.



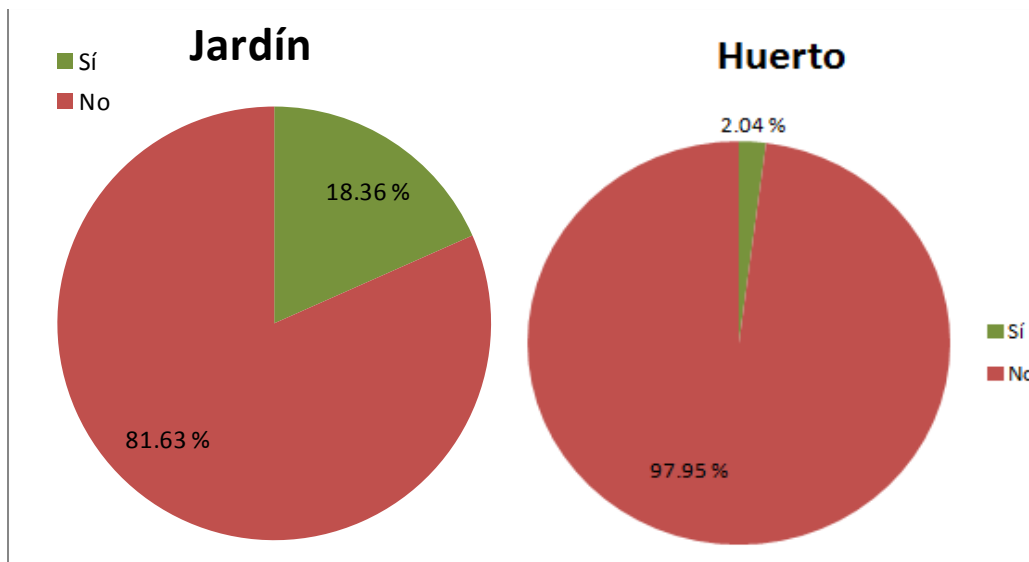
Gráfica 1. Nivel de escolaridad



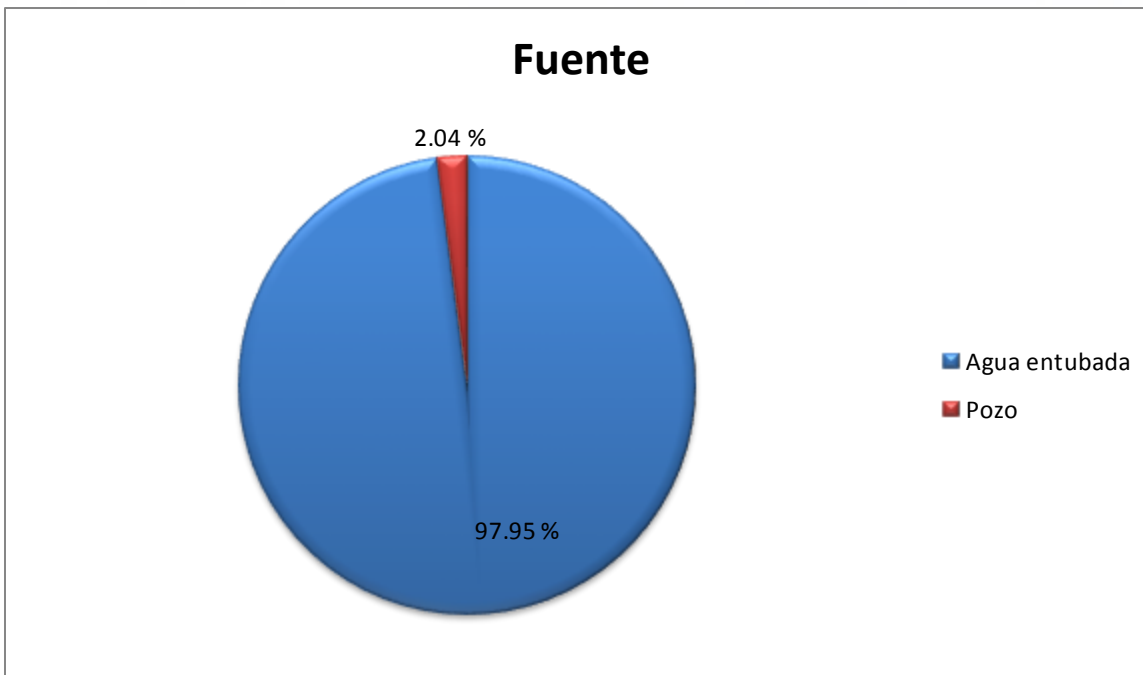
Gráfica 2. Sexo de la población encuestada

Nivel socio-económico

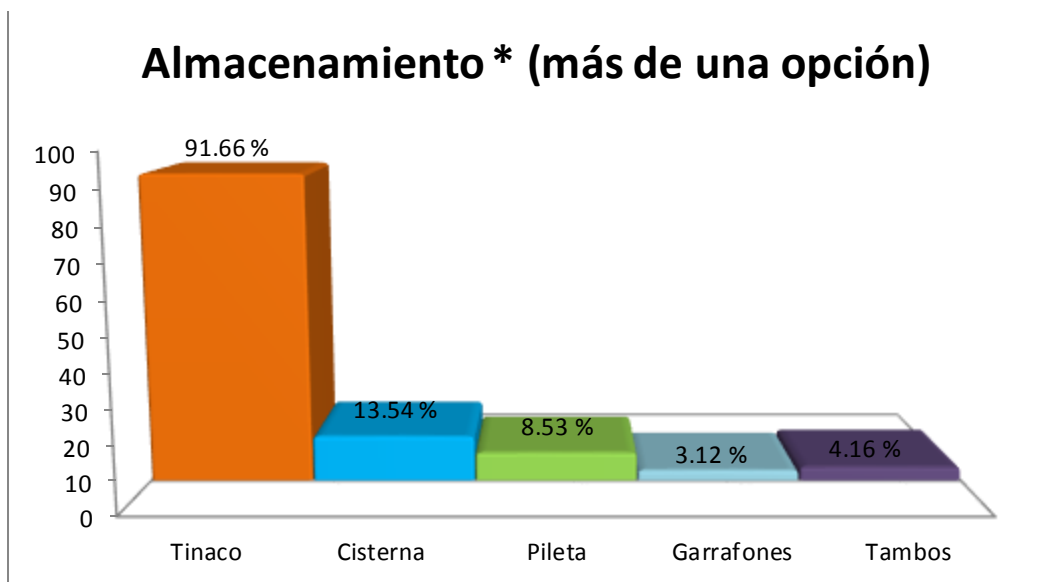
Un 84% de los encuestados manifestó vivir en casa, con un promedio de 5 habitantes, e ingreso mensual promedio de \$5,112.34. Sólo un 18% manifestó contar con jardín. Con relación a la fuente de agua potable, el 97.95% la obtiene a través de la red pública. Como medio de almacenamiento recurren en mayor medida a la utilización de un tinaco.



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



Gráfica 4. Fuente de agua potable

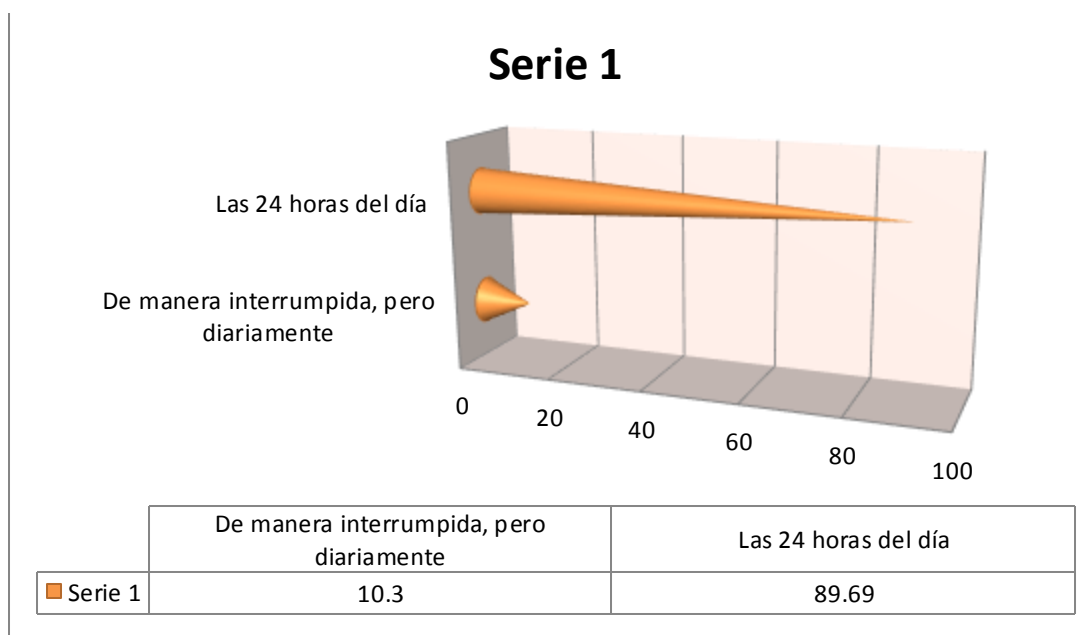


Gráfica 5. Medios de almacenamiento del agua potable

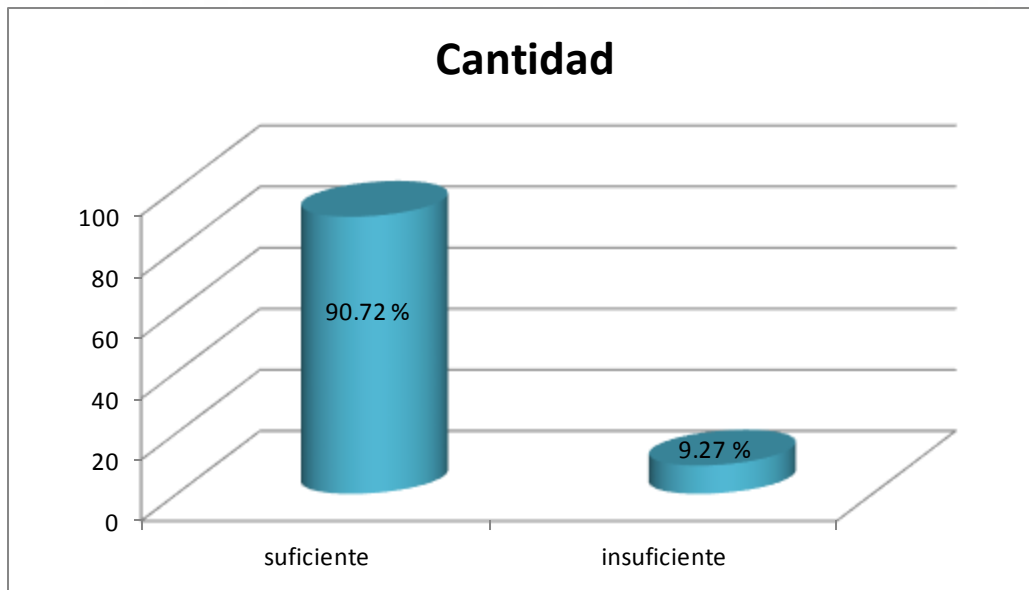
Agua entubada

El 97.95% de los encuestados manifestaron contar con agua entubada y, en su mayoría (89.69%), disponen del servicio las 24 horas del día. Por tal motivo, al 90.72% de las personas les parece suficiente la cantidad de agua que reciben.

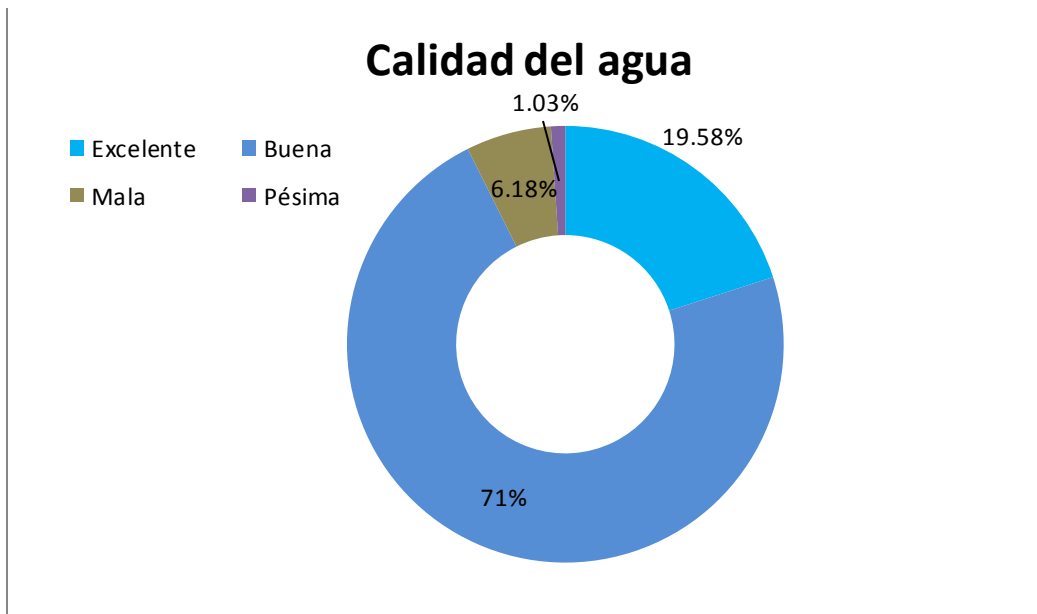
Con respecto a la calidad del agua que llega a sus casas, la perciben como buena, aunque en ocasiones llegan a notar problemas de sabor y que contiene residuos. En general, la calificación que le otorgan al servicio de agua potable es de bueno, con un 83% de los encuestados.



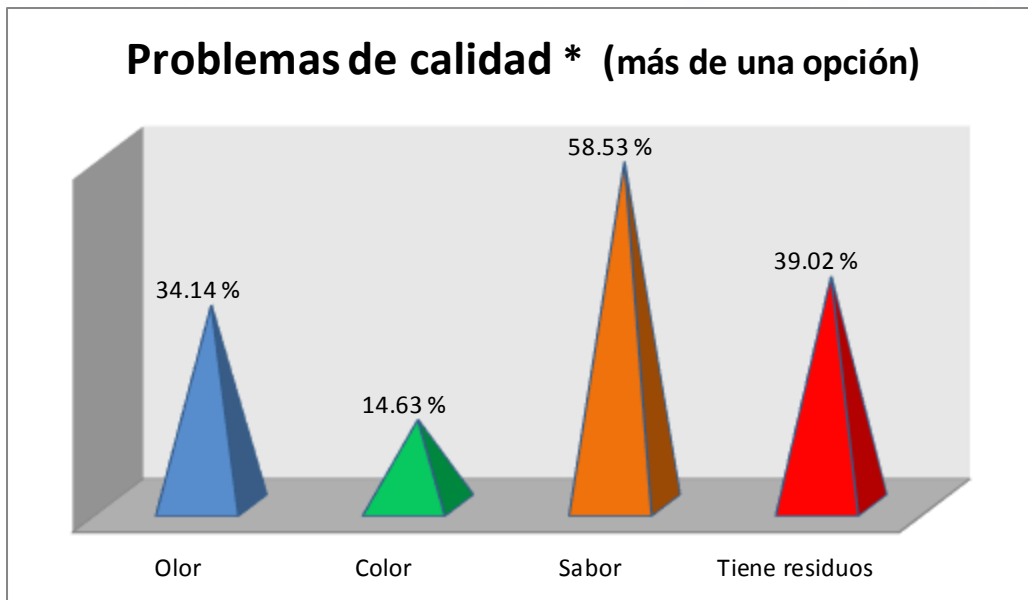
Gráfica 5. Frecuencia con la que el agua entubada llega a los hogares



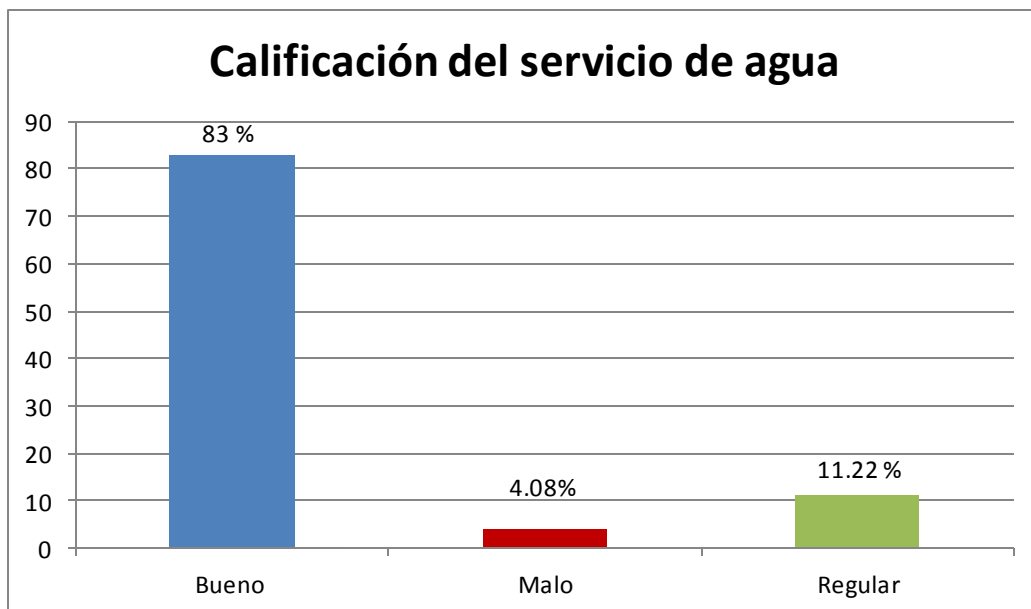
Gráfica 6. Percepción de la cantidad de agua recibida



Gráfica 7. Calidad del agua



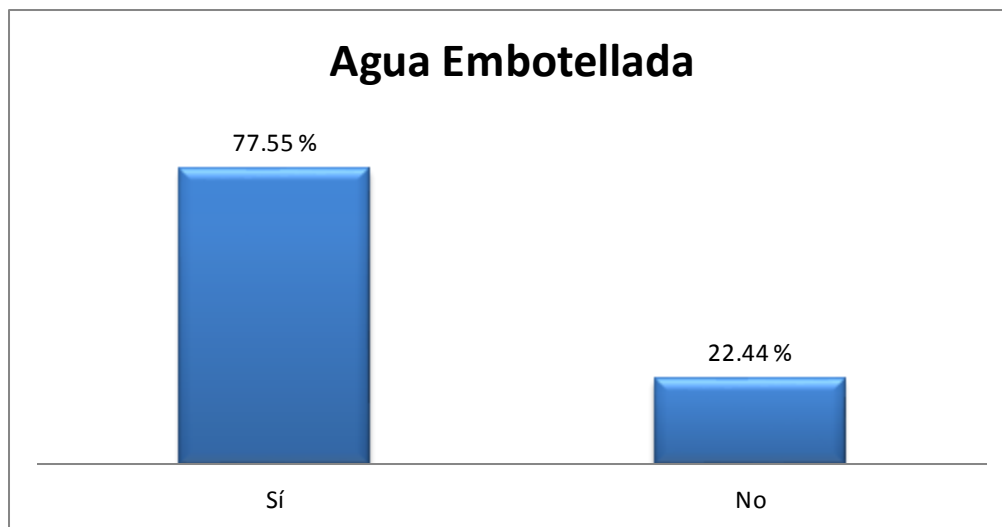
Gráfica 8. Problemas de calidad percibidos



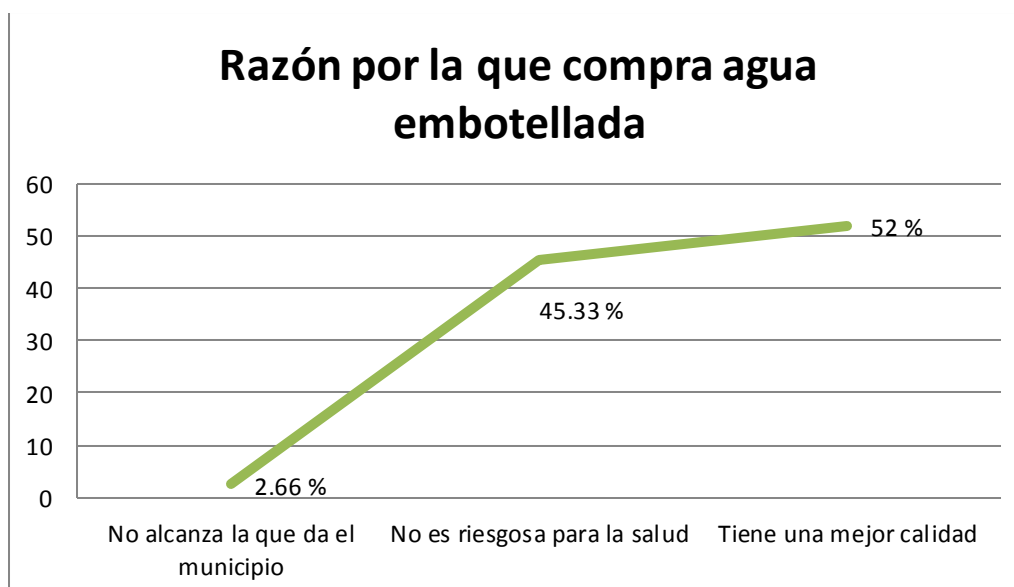
Gráfica 9. Calificación del servicio de agua potable

Agua embotellada

El consumo de agua embotellada es alto entre los encuestados, ya que un 77.55% 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 promedio \$108.50 al mes.



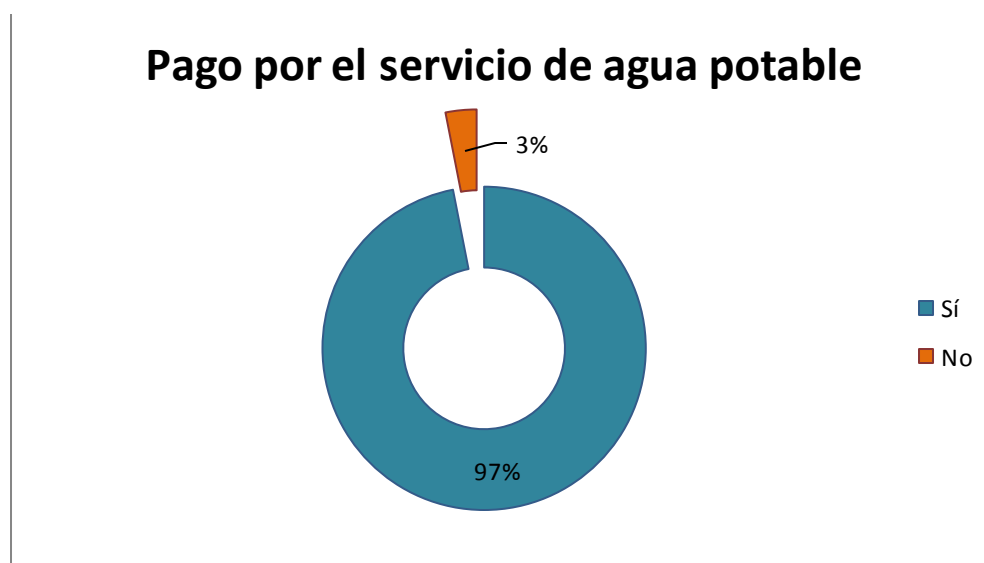
Gráfica 10. Consumo de la población de agua embotellada



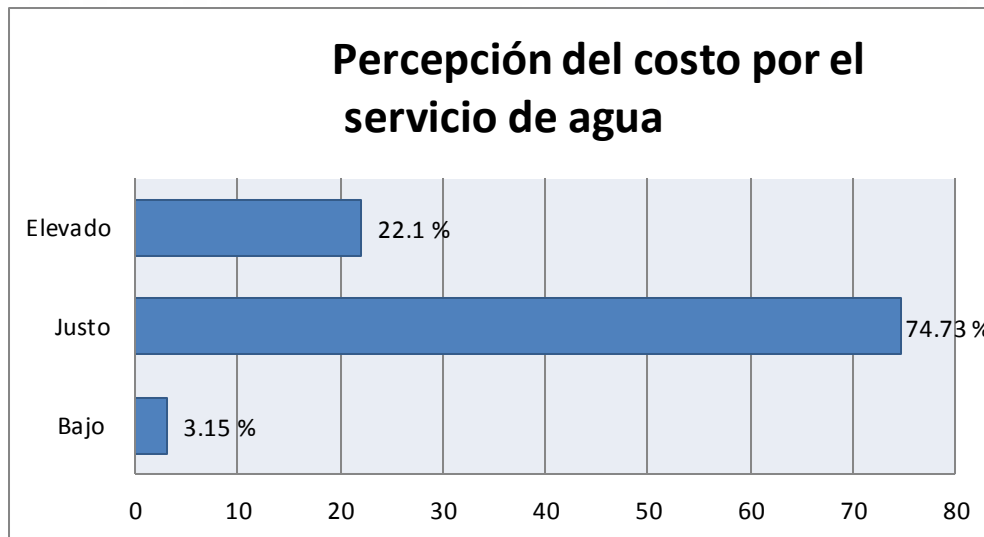
Gráfica 11. Razón principal para comprar agua embotellada

Disposición al pago

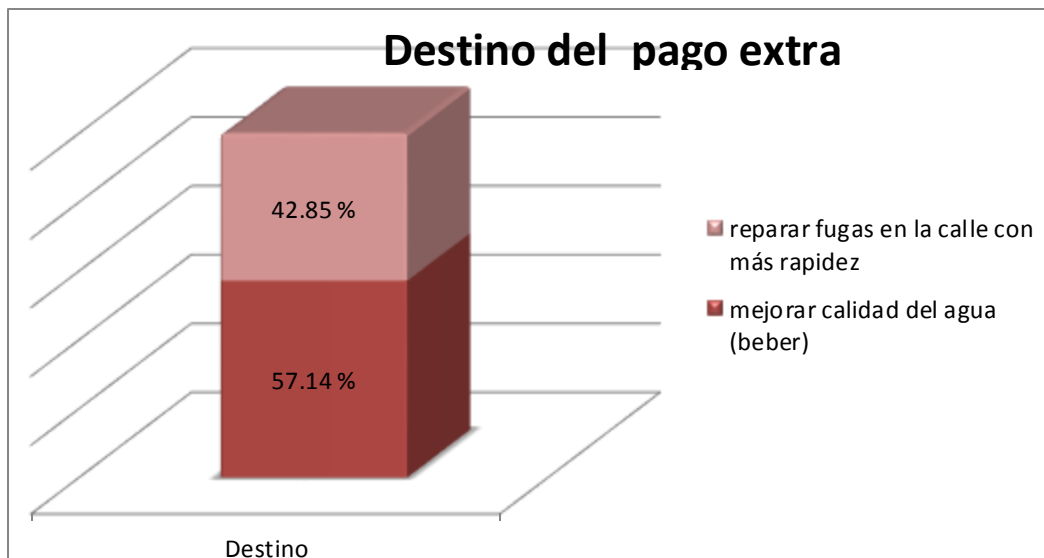
Un 96.90% de los encuestados manifestó pagar por el servicio de agua potable y paga en promedio \$119.54 mensuales, lo que un alto porcentaje (74.73%) considera una tarifa justa. Para mejorar el servicio, un 21% de los encuestados estaría dispuesto a pagar más y, en promedio, sería de \$83 adicionales, que les gustaría se destinaran a mejorar la calidad del agua para que se pueda beber y para reparar fugas en la calle con mayor rapidez. Sólo el 38.29% dijo pagar puntualmente su recibo de agua, mientras que el 47.87% lo paga con un retraso de 1 a 3 meses.



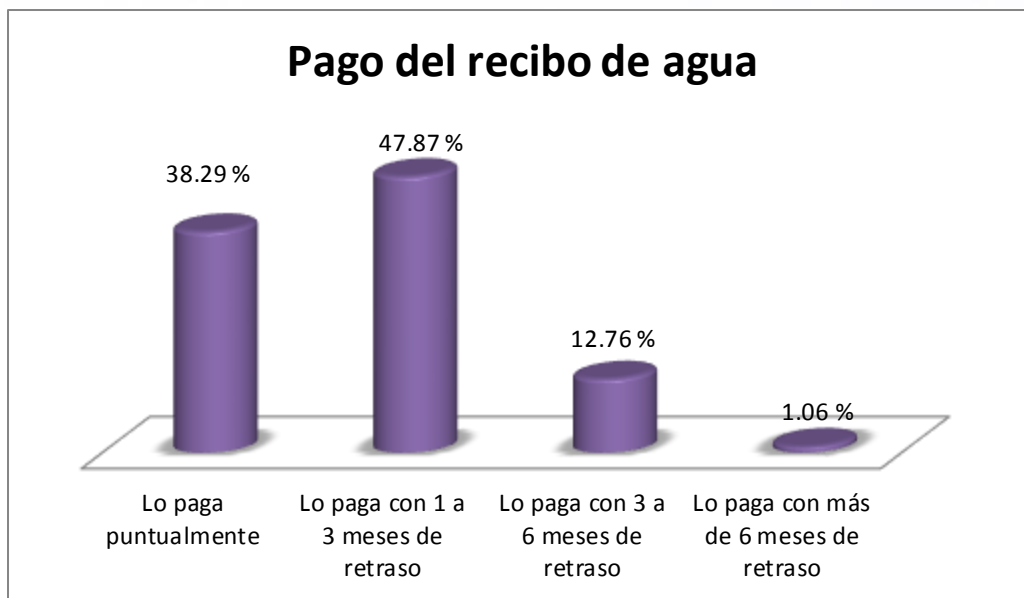
Gráfica 13. Pago por el servicio de agua potable



Gráfica 14. Percepción del costo del servicio de agua potable



Gráfica 15. Destino del pago adicional



Gráfica 16. Lapso en el que paga su recibo de agua potable

Toma de agua de una toma comunitaria/pozo

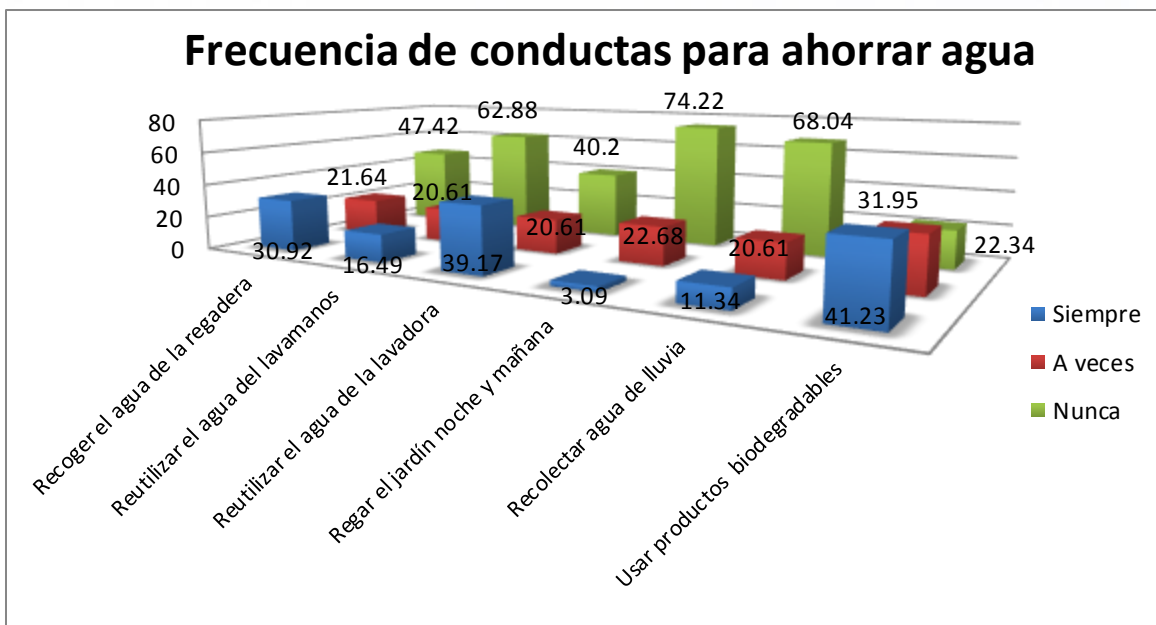
Con relación a aquellos que obtienen el agua potable de un pozo -2% de la muestra-, llenan en promedio 2 contenedores 1 vez por semana, con una capacidad promedio de 400 litros.

Conductas y actitudes

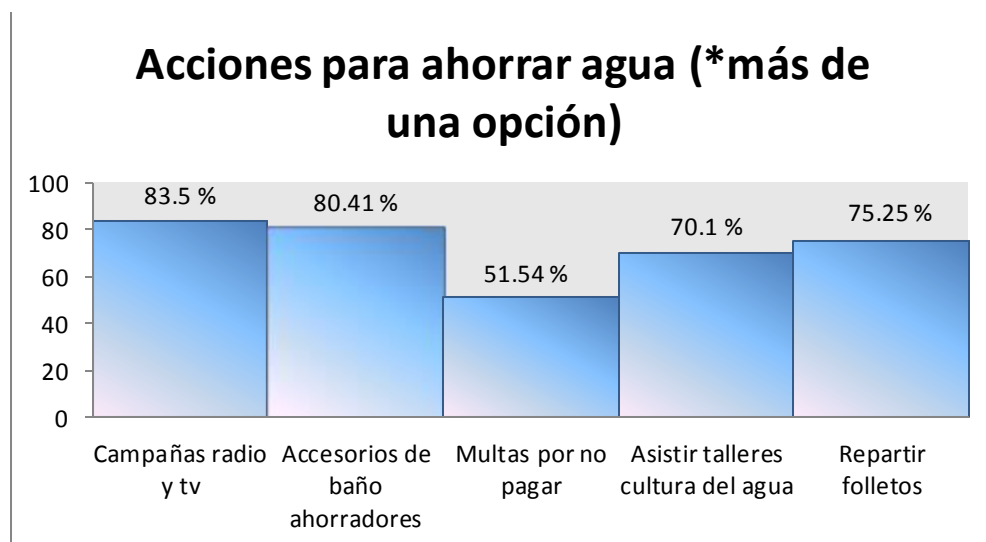
Con la intención de conocer las conductas y actitudes que tienen los encuestados respecto al agua, la encuesta consideró un apartado específico. De acuerdo a los resultados, casi nunca (62.88%) los encuestados usan una cubeta para recoger el agua de la regadera mientras se calienta, en ocasiones llegan a reutilizar el agua del lavado de ropa (40%) y compran productos biodegradables (44.68%).

Con relación a las acciones que consideran como útiles para ahorrar agua destacan las campañas en medios de comunicación, el apoyo económico para comprar muebles de baño ahorradores y asistir a talleres de cultura del agua.

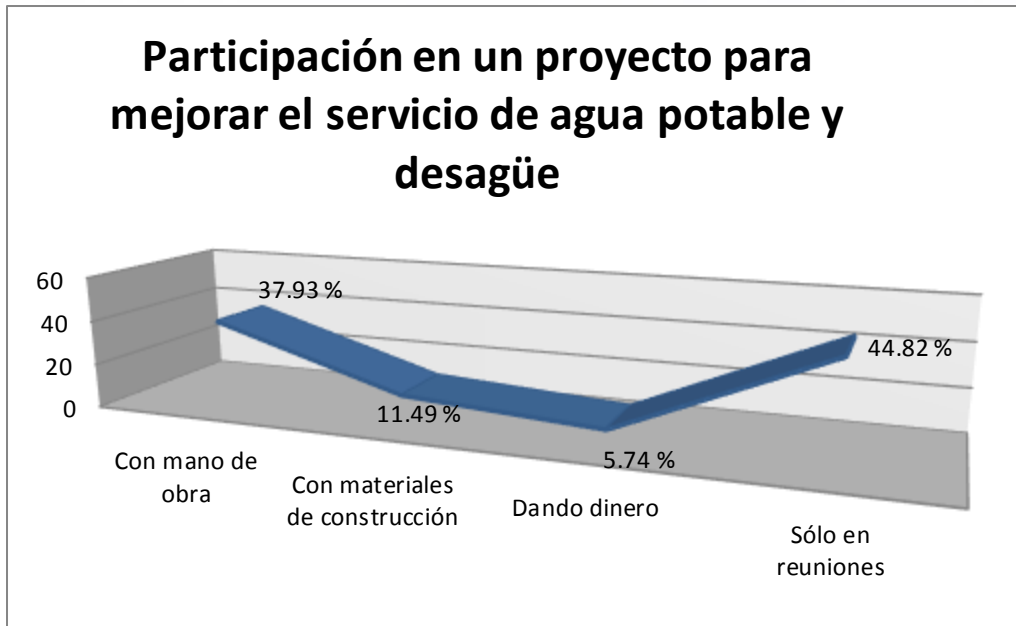
Un 89.69% de los encuestados sí participarían en la ejecución de un proyecto para mejorar y/o ampliar el servicio de agua potable y desagüe en su comunidad, aunque la mayoría (44.82%) sólo asistiría a reuniones, seguido de un 37.93% que participaría activamente con mano de obra.



Gráfica 17. Frecuencia de conductas para ahorrar agua en casa



Gráfica 18. Acciones que consideran importantes para ahorrar el agua



Gráfica 19. Participación en la ejecución de un proyecto para mejorar y/o ampliar el servicio de agua potable y desagüe



Lecciones aprendidas

La cabecera municipal de San Martín Texmelucan se abastece de agua potable a través de 5 pozos profundos y, aunque la red de abastecimiento es muy antigua, el servicio llega a los hogares las 24 horas del día, siendo almacenada por las familias en tinacos, cisternas y tambos. Por lo tanto, los encuestados consideran que el agua que se les proporciona es suficiente para cubrir sus necesidades básicas.

En cuestión a la calidad del agua, ésta es percibida como buena, aunque en ocasiones se presentan problemas relacionados con el sabor a cloro y la presencia de residuos. Tomando en consideración todos los anteriores factores, el 83% de los encuestados calificó al servicio como bueno.

A través del análisis de las encuestas se percibe que, aunque el 73% calificó la calidad del agua como buena y un 20% como excelente, no es considerada apta para ser bebible, pues el 78% de la población encuestada compra agua embotellada por considerarla de mejor calidad, asumiendo un costo por su compra de \$108 al mes.

Con respecto a la tarifa de pago del servicio, la cual es de 119 pesos mensuales en promedio, al 74.73% de la muestra le parecieron justas, y sólo un 21% estaría dispuesto a pagar más si, por ejemplo, el agua de la llave fuera apta para beber. El 96.90% de los encuestados manifestaron pagar por el servicio.

Por cuanto a las conductas y actitudes de la población para ahorrar el agua, debido a que gozan de un servicio continuo, no acostumbran a implementar regularmente acciones para su cuidado. Entre las acciones que sí llevan a cabo, en ocasiones, se encuentra la reutilización del agua del lavado de ropa y la compra de productos biodegradables.

Es de resaltar que el 89.69% de los encuestados sí participarían en la ejecución de un proyecto para mejorar el servicio de agua potable o alcantarillado de su comunidad, asistiendo a reuniones, e incluso, apoyando con mano de obra.



Conclusiones

En cuestión de agua potable, el municipio de San Martín Texmelucan presenta un buen panorama. De las 98 personas encuestadas, el 97.95% cuenta con agua potable entubada, es decir, que casi la totalidad dispone de este servicio en la cabecera municipal. Además, tienen un servicio continuo y la calidad del agua en general es buena. La única problemática es la red de abastecimiento que ya es obsoleta y necesita rehabilitación.

Sin embargo, existe un gasto recurrente 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 77.55% de los encuestados, les representa un gasto de \$108.50 aproximadamente al mes, lo que equivale a un 2% de su ingreso mensual, que al año equivaldría a \$1,302, mayor a los \$996 que algunos de los encuestados manifestaron estar dispuestos a pagar adicional al año por mejorar el servicio.

Esta conducta se asocia a la percepción de que el agua embotellada siempre es de mejor calidad que la que llega entubada y no es riesgosa para la salud, asimismo, se llega a comprar sólo por costumbre o por facilidad de transportación.

En lo que respecta al conocimiento de la población sobre cultura y ahorro del agua, al contar con un servicio continuo, la población no siente la escasez del agua como una problemática, por lo que no están acostumbrados a implementar prácticas para su cuidado.

Aunque un 96.90% manifestó pagar su recibo de agua, se observa que el pago no se realiza puntualmente, ya que 61.69% lo paga con 1 a 6 meses de retraso.

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 escasez de agua y la necesidad de tomar medidas para su ahorro y cuidado, aunado a una gran utilización de agua embotellada.
- Falta de pago puntual.

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, el medio ambiente y los beneficios de pagar puntualmente su recibo para realizar mejoras al servicio.

Acciones

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

- Transparencia y rendición de cuentas. A través de la página de internet del Programa, los habitantes del municipio podrán conocer la forma en la que se utilizan los recursos. Mediante una promoción para que consulten la información, se espera fomentar el pago puntual.
- 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.
- 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.
- Talleres de Cultura del agua para estudiantes en escuelas primarias de 3° y 4°, que buscan promover prácticas y actitudes para el cuidado y buen uso del agua, así como con gente adulta del municipio.