

Diagnóstico Social 2018
Emapa San Martín
Bajo el Régimen de Apoyo Transitorio
(RAT)

Tarapoto, 2019

Contenido

1. Antecedentes.....	2
2. Justificación	3
3. Diagnóstico Social 2018	3
3.1 Evaluación del Programa de Comunicación Interna y Externa 2018	4
3.2 Evaluación del Programa de Educación Sanitaria 2018.....	5
3.3 Encuesta de Percepción a usuarios.....	6
3.3.1 Metodología	6
3.3.2 Resultados de la encuesta de percepción de usuarios 2018.....	7
3.3.2.1 Análisis del Estado del Sistema de Comunicación Interna y Externa.	20
3.3.2.2 Sobre valor económico del agua, salud y educación sanitaria.....	25
3.3.3 Conclusiones	30
3.4 Grupos Focales con usuarios del servicio	33
3.4.1 Metodología	33
3.4.2 Resultados de los grupos focales a usuarios de Emapa San Martín	34
3.4.3 Resultados de los grupos focales a usuarios de Emapa San Martín	59
3.5 Entrevistas a trabajadores.....	61
3.5.1 Conclusiones	61
3.6 Recomendaciones.....	64
4. Mapa de Actores	65
4.1 Descripción de Actores	65
4.2 Mapa de Relación entre Actores.....	74
5. Anexos	75
5.1 Cuestionario Encuestas.....	75
5.2 Guía Grupo Focal a usuarios de servicio	78
5.3 Guía Entrevistas a Trabajadores	79

1. Antecedentes

Mediante acuerdo adoptado en la sesión de fecha 17 de marzo de 2015, el Consejo Directivo de OTASS aprobó el informe donde entre otras EPS, se priorizaba la incorporación al Régimen de Apoyo Transitorio a EMAPA SAN MARTÍN S.A., por haber incurrido en la causal prevista en el numeral 48.2 del DS N°015-2013-VIVIENDA, reglamento de la Ley N°30045 “Ley de la Modernización de los servicios de saneamiento”, referido a la insolvencia financiera.

Mediante resolución del Consejo Directivo N°009-2015-OTASS/CD de fecha 22 de setiembre de 2015, se resolvió declarar el inicio del Régimen de Apoyo Transitorio de la Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de San Martín Sociedad Anónima – EMAPA SAN MARTÍN S.A. ratificada por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, mediante Resolución Ministerial N°337-2015-VIVIENDA de fecha 17 de diciembre de 2015.

El 05 de abril de 2016, se iniciaron las actividades de apoyo transitorio a la EPS, mediante una ceremonia pública, donde las autoridades de OTASS entregaron las resoluciones de nombramiento al nuevo Directorio y Gerente General de la EPS. Se anunció para la primera etapa, el apoyo financiero de la Cooperación Suiza - SECO y la cooperación alemana para el desarrollo, implementada por la GIZ, en cuanto a la asistencia técnica y financiamiento de medidas priorizadas del Plan de Acciones de Urgencia (PAU).

El PAU fue elaborado por Emapa San Martín con la asistencia técnica de la GIZ, entre abril y junio de 2016, en el marco de la Ley general de saneamiento (Ley 26338) y la Ley de modernización de los servicios de saneamiento (Ley 30045) con vigencia de 36 meses. Sin embargo, dicho documento fue reformulado por la entrada en vigencia del DL 1240 y del DS-013-2016-Vivienda que cambia la vigencia del PAU de 36 a 18 meses. El documento final fue aprobado por el Consejo Directivo de OTASS en el primer trimestre del año 2017, incluyendo el presupuesto de inversiones de la primera y segunda etapa del PAU. La primera etapa se inició con las medidas aprobadas por OTASS a inicios del segundo semestre del 2016, cuya ejecución culminó el primer

trimestre del 2017. En cambio, las inversiones de la segunda etapa iniciaron su implementación a partir del cuarto trimestre del 2017 y actualmente se encuentra en ejecución.

Asimismo, en diciembre de 2016 se promulgó el DL 1280 “Ley Marco de la Gestión y Prestación de Servicios de Saneamiento”, y su reglamento, el DS-N°-019 en junio de 2017, que incorpora modificaciones importantes en el marco normativo sectorial.

Emapa San Martín viene elaborando, con apoyo de la cooperación, el Plan de Reflotamiento, previa coordinación con SUNASS y OTASS. Las medidas del primer quinquenio servirán para el estudio tarifario del plan maestro optimizado que viene elaborando SUNASS.

OTASS, conforme a la normativa legal vigente, designó mediante convocatoria pública, a los miembros del Directorio, Gerente General y Gerente de Líneas. De conformidad a la resolución de OTASS N°07-2018-OTASS/CD del 30 setiembre 2018, fueron designados como personal de confianza en los siguientes cargos, Gerente General: Ing. María Isabel García, Gerente Operacional: Ing. Manuel Ramírez, Gerente Comercial: Ing. Margot Vásquez y Gerente de Administración: CPC Leny Luz López.

2. Justificación

El siguiente documento mostrará resultados del diagnóstico social 2018, el mapa de actores con los que se relaciona Emapa San Martín. Este documento incluye cuadros comparativos con los resultados de los diagnósticos de los últimos 3 años, lo que permitirá revisar el progreso de la gestión de la empresa y así afinar las estrategias para los siguientes años.

3. Diagnóstico Social 2018

A continuación, se presentan los resultados del diagnóstico social elaborado en diciembre de 2018, el cual se llevó a cabo con el objetivo de conocer cuáles son las principales dudas, preocupaciones y demandas de la población para así poder atenderlas e incrementar la calidad del servicio. El diagnóstico llevó a cabo tres herramientas 1) Encuestas de opinión a usuarios, 2) Grupos Focales en los distritos de Tarapoto, Morales, La Banda de Shilcayo, Bellavista, Lamas, Saposoa y San José de Sisa,

y 3) Entrevistas a trabajadores. Con esto se espera, además, conocer los distintos usos que la población –segregada por género- le brinda al recurso.

3.1 Evaluación del Programa de Comunicación Interna y Externa 2018

En abril de 2016, con el ingreso de Emapa San Martín al RAT y con la asistencia técnica de la asesora de la cooperación alemana para el desarrollo, implementada por la GIZ, a través de Proagua II, se elaboró el primer plan de Comunicación Interna, Externa y de Educación Sanitaria para el periodo 2016 – 2017. Uno de los objetivos principales de este proceso es sentar las bases para que la elaboración de estos planes se convierta en una tarea recurrente de la Oficina de Imagen Institucional – OII, considerando siempre información obtenida de un diagnóstico social que recoja las percepciones de los usuarios frente al servicio, así como sus necesidades y demandas.

Este plan de Comunicación y Educación Sanitaria fue financiado por la Cooperación Suiza – SECO en la ficha de inversión PAU-04-GG por un monto de S/. 319,377.50. Sin embargo, este plan se comenzó a implementar durante el 2017 con recursos propios de la empresa, debido a retrasos en la transferencia y aprobación del crédito suplementario. Por lo tanto, sólo se realizaron algunas de las actividades programadas para mejorar la comunicación interna y externa. Se priorizó los contratos con los medios de comunicación, teniendo en cuenta el diagnóstico de percepción de usuarios, ya que en este se pudo identificar los medios que prefieren los usuarios, y se dejaron los contratos con medios de comunicación por afinidad.

Asimismo, se comenzó a ordenar los medios de comunicación interna: periódico mural, creación de grupos en WhatsApp para compartir emergencias y trabajos de mantenimiento en tiempo real.

En cuanto a las actividades que sí se realizaban anualmente están las celebraciones mensuales de los cumpleaños (en las que no siempre participan todos los trabajadores), las celebraciones por el día de la madre, del trabajador y el aniversario de la empresa, así como también un campeonato deportivo.

En marzo de 2018, se comenzó a ejecutar el presupuesto destinado para los planes de Comunicación y Educación Sanitaria. Asimismo, se contempló el equipamiento de la

oficina para mejorar sus actividades diarias, se adquirió una cámara fotográfica, una de video y una grabadora digital de audio, asimismo, se renovaron los equipos informáticos: computadora e impresora.

Finalmente, como parte de las acciones contempladas en el plan de trabajo y en la ficha PAU-04-GG se contrató a 2 asistentes para desarrollar las actividades de comunicación y educación sanitaria. La contratación de estos jóvenes ha permitido mejorar los productos comunicacionales y abarcar, además de la sede central, las unidades operativas. Se han realizados 03 boletines internos de comunicación: Yacu. Asimismo, se ha comenzado a emitir boletines de comunicación externa que van junto a los recibos de agua.

3.2 Evaluación del Programa de Educación Sanitaria 2018

Al inicio de la asistencia técnica en abril 2016, la Gerencia General designó a un personal de locación de servicios para el desarrollo de actividades de Educación Sanitaria. En noviembre de 2017 se convocó a concurso interno para ocupar la plaza de Coordinador de Educación Sanitaria, resultando ganador el personal que se desempeñaba en el puesto hasta ese momento.

Entre las actividades desarrolladas en el 2017 y 2018 destacan 04 ferias itinerantes del agua en los barrios de la sede central, las brigadas de Gasfiteros en el Hogar, campañas de Escuelas Saludables en 10 instituciones educativas de nivel primaria y secundaria, así como un taller de gasfitería básica para las trabajadoras de la empresa. Como premio para la escuela saludable que más ahorró en su consumo durante el 2018 se adquirió un tanque de 5,000 litros.

Asimismo, en coordinación con la Gerencia Comercial se han realizado, durante el 2018, las campañas de Pago Puntual y Bingo Millonario, en los meses de mayo y diciembre. Para estos eventos se compró electrodomésticos como 02 refrigeradora y 02 lavadoras, así como 06 tanques de 600 litros cada uno.

De igual manera, se adquirió merchandising para cada una de estas actividades: lápices, lapiceros, cartucheras, globos, gorros, bolsa de tela, llaveros, stickers, cada uno

de estos elementos contaba con frases de sensibilización en el cuidado del agua y buen uso de los servicios. También se confeccionó un dado gigante y una ruleta para las dinámicas en las ferias itinerantes.

Se diseñó e imprimió material gráfico para cada una de las actividades de sensibilización: proceso de potabilización del agua y una guía básica de gasfitería para el hogar.

Hasta diciembre 2018 se ha ejecutado 126,836.79 soles de la ficha, esto representa un 62% del total PAU-04-GG.

3.3 Encuesta de Percepción a usuarios

3.3.1 Metodología

Se aplicaron encuestas a usuarios de distintas zonas del ámbito de influencia de Emapa San Martín, incluyendo sus 4 UU.OO., para conocer sus percepciones sobre el servicio brindado por la EPS. El muestreo fue probabilístico sistemático, el nivel de confianza del 95% y el error de 0,05. Es por ello que, al contar con una población usuaria de 45,778 conexiones se necesitaban 381 encuestas. Realizamos 414, pero se utilizaron 381 del total.

Muestreo Probabilístico Sistemático	
Nivel de Confianza	95%
Variabilidad Positiva	0,5
Variabilidad Negativa	0,5
Error	0,05
Población	45,778
Muestra "n"=	381

La recolección de datos a través de las encuestas a usuarios se llevó a cabo entre los días 29 y 30 de noviembre de 2018. Para ello se contó con la colaboración de 18 jóvenes del distrito, quienes fueron previamente capacitados por el personal de GIZ.

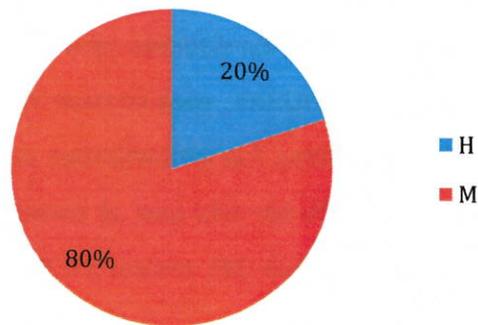
El cuestionario debía ser aplicado en, aproximadamente, 30 minutos. Contaba con 47 preguntas sobre la apreciación de los servicios urbanos de parte de la población, sobre

la empresa de agua potable y alcantarillado de Tarapoto, sobre el uso de medios de comunicación y sobre el valor económico del agua, salud y educación sanitaria. También se reservaron preguntas (4) para clientes que cuentan sólo con el servicio de agua potable y clientes en corte.

3.3.2 Resultados de la encuesta de percepción de usuarios 2018

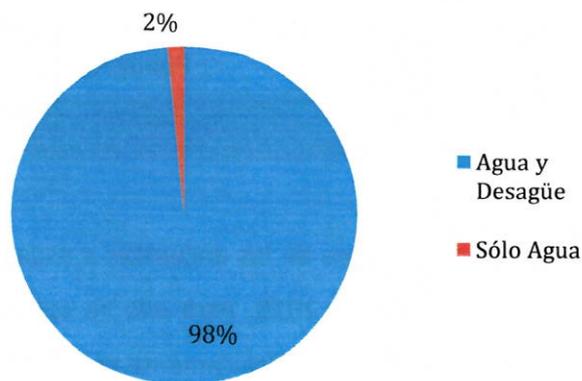
Del total de encuestados, el 80% fueron mujeres y el 20% hombres. Este es un detalle importante a señalar pues, en primer lugar, son las mujeres quienes hacen un mayor uso del recurso y, por ende, conocen y sufren más las carencias del servicio.

GRÁFICO N°1: Sexo de los Encuestados



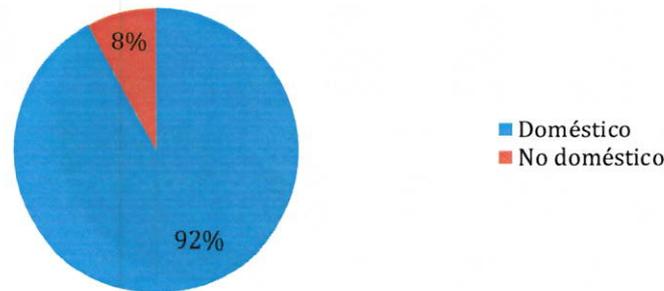
Del total de encuestados, el 98% cuenta con el servicio de Agua y Desagüe. Mientras que el 2% no cuenta con desagüe.

GRÁFICO N°2: ¿Con qué servicio brindado por Emapa San Martín cuenta?



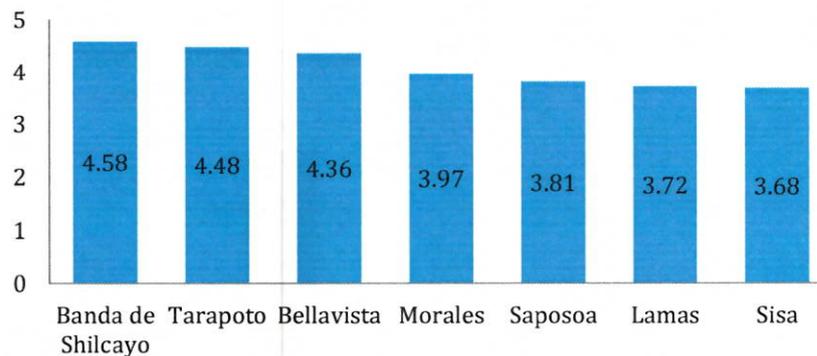
Del total de encuestados, el 92% fueron usuarios domésticos del ámbito de influencia de Emapa San Martín, y el 8% representa a los usuarios comerciales.

GRÁFICO N°3: ¿Cuál es su categoría de servicio?



Este año fue incluida una pregunta detalle para saber la cantidad de beneficiados por conexión doméstica, del 92% de los usuarios encuestados con conexiones domésticas se obtuvo la siguiente media por zona: Banda de Shilcayo es 4.58, Tarapoto es 4.48, Bellavista es 4.36, Morales es 3.97, Saposoa es 3.81, Lamas es 3.72 y Sisa es 3.68.

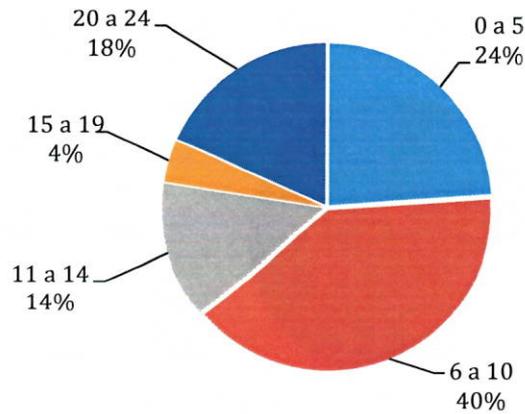
GRÁFICO N°4: ¿Cuántas personas viven en su vivienda?



a) Continuidad de Servicio.

Del total de encuestados, los usuarios cuentan con un promedio de 14.45 horas de agua al día, es decir a modo global hubo un incremento de 0.67 horas de servicio de agua por día, en promedio, a comparación del año anterior. Asimismo, la continuidad baja del servicio (entre 0 y 10 horas) ha subido de 40% a 64%. Mientras que los sectores que reportaban contar con 11 a 14 horas de servicio han sufrido una baja en su percepción de continuidad de 28% a 14%. Esta baja también se presenta en los sectores de continuidad alta que han pasado de 22% a 18%.

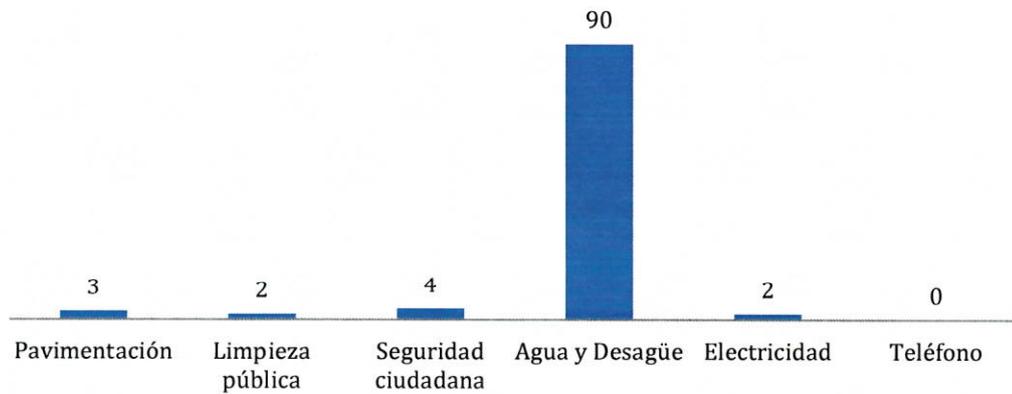
GRÁFICO N° 5: ¿Con cuántas horas de agua cuenta al día?



b) Importancia del Servicio.

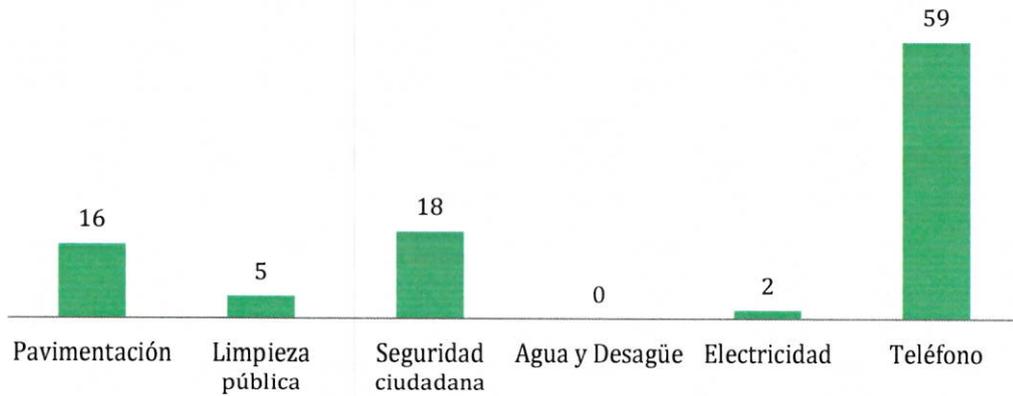
Con respecto a la importancia del agua en comparación a los otros servicios urbanos, el 90% de usuarios asegura que el servicio más importante para ellos es el de agua y desagüe, incrementando en un 8% en comparación con el año 2017, seguido muy de lejos por seguridad ciudadana y pavimentación con un 4% y 3% respectivamente. En último lugar y con 0% se encuentra el servicio de telefonía.

GRÁFICO N°6: Importancia de los Servicios Urbanos.



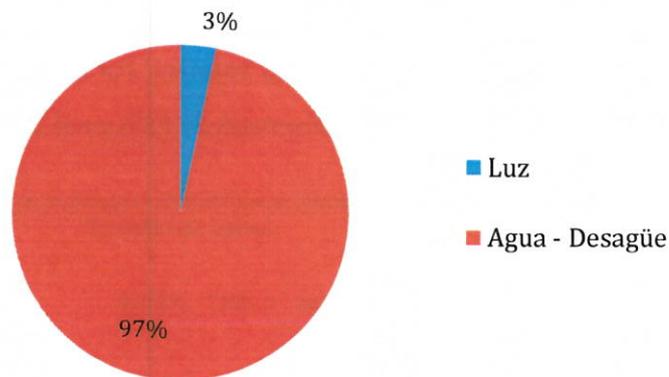
El servicio más veces señalado como Menos Importante sigue siendo el de telefonía, con un 59%.

GRÁFICO N° 7: Importancia de los Servicios Urbanos.



Con respecto a la prioridad de pago, encontramos que Agua y Desagüe es el servicio que, tanto hombres como mujeres, pagarían antes que otro servicio, como Luz, si sólo pudieran pagar un servicio ese mes. Esto nuevamente refuerza la idea que este es el servicio más importante para la población usuaria de Emapa San Martín. Sólo el 3% pagaría el servicio de Luz y nadie priorizaría el de telefonía.

GRÁFICO N° 8: Imagine que este mes sólo puede pagar un servicio ¿Cuál sería?

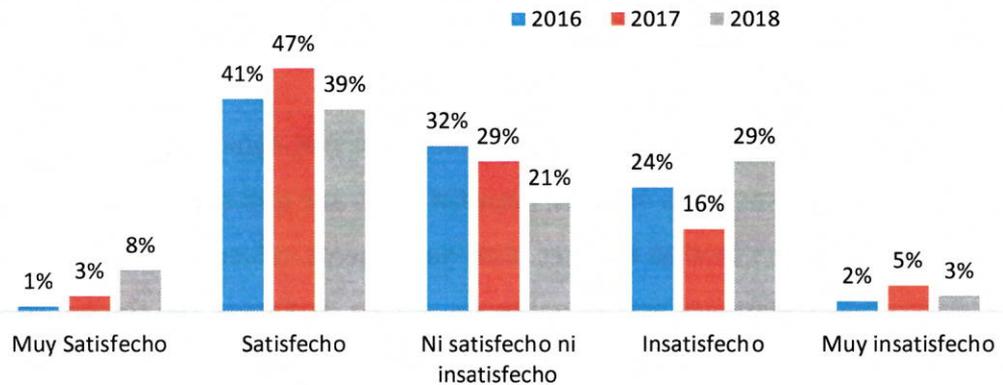


c) Percepción respecto de la Calidad del Servicio Brindado.

Dentro de las preguntas sobre la empresa de Agua Potable y Alcantarillado se indagó, principalmente, sobre la satisfacción de los usuarios respecto al servicio recibido, la atención al cliente y la solución a reclamos, los cortes en el servicio y mantenimiento de redes, así como los cambios percibidos y las propuestas de solución de los propios usuarios para mejorar la calidad del servicio.

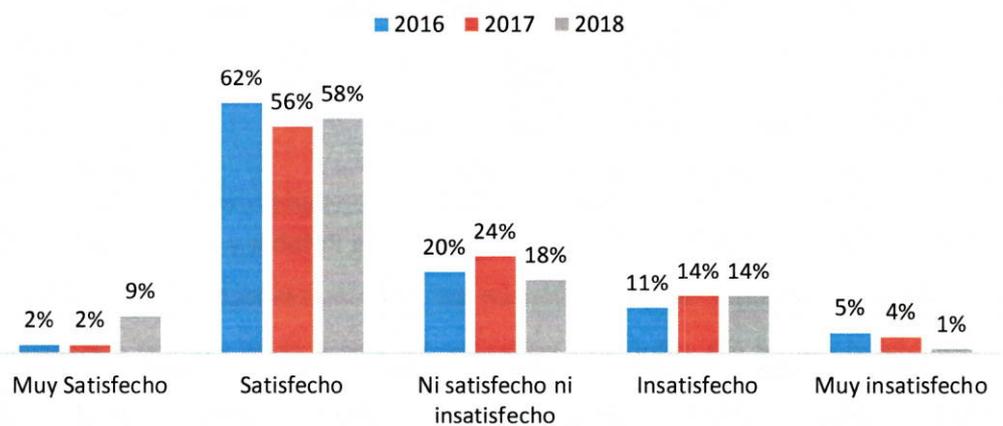
Cuando se les preguntó a los usuarios respecto a la satisfacción sobre el servicio de agua que brinda la EPS encontramos que la satisfacción bajó de 50% en el 2017 a 47% en el 2018. Asimismo, la insatisfacción subió de 21% a 32%. Esto debido a que los usuarios han tomado una postura definida al respecto y el porcentaje que conformaban el ni satisfecho, ni insatisfecho ha bajado de 29% a 21%.

GRÁFICO N°9: ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al servicio de agua potable que brinda Emapa San Martín?



En cuanto a la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de desagüe, los resultados muestran mejoras frente al año anterior. Por ejemplo, la insatisfacción bajó de 18% a 15%. Asimismo, la satisfacción creció de 58% en el 2017, a 67% en el 2018.

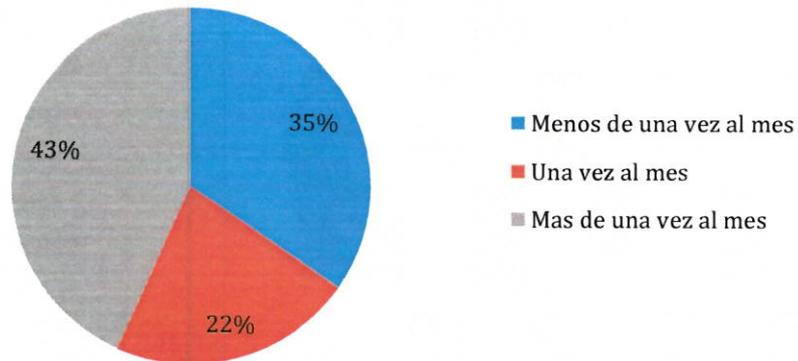
GRÁFICO N° 10: ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al servicio de desagüe que brinda Emapa San Martín?



d. Satisfacción del servicio brindado por la empresa.

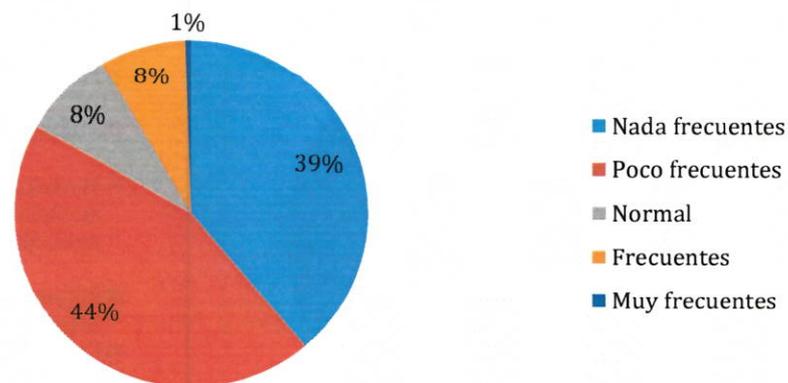
En relación a los cortes sin previo aviso encontramos un crecimiento significativo respecto a la mayor frecuencia. En el 2017 el 22% de los usuarios consideraba que más de una vez al mes se producían cortes sin previo aviso, este año el 43% de los encuestados opina lo mismo.

GRÁFICO N°11: ¿Con qué frecuencia considera que se dan los cortes de agua sin previo aviso?



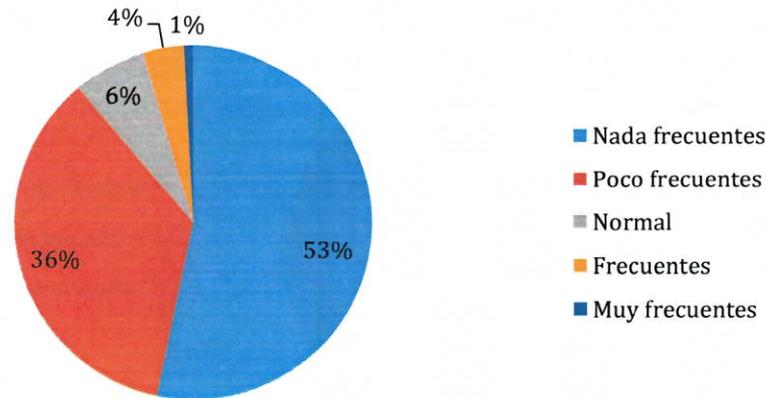
Respecto a la frecuencia de las roturas en las tuberías de agua en la red, la percepción de que estas son nada frecuentes bajó de 51% a 39% frente al año anterior. Asimismo, los usuarios que consideran que estas roturas son poco frecuentes subieron de 30% a 44%. Solo para un 8% las roturas son normales, mismo índice para los que consideran que las roturas son frecuentes. Por último, el porcentaje que consideran que son muy frecuentes bajó de 2% a 1%

GRÁFICO N°12: Califique la frecuencia de las roturas en las tuberías de agua en la red.



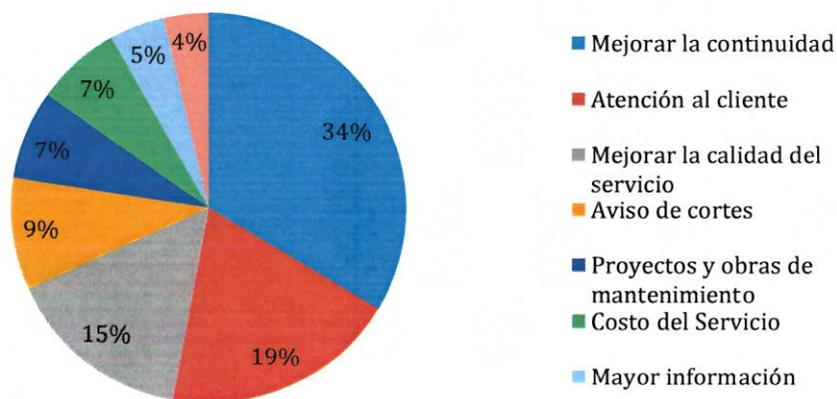
Cuando se les preguntó sobre la frecuencia de los atoros en el desagüe en la red, un 53% mencionaron que son nada frecuentes, de 44% el año anterior. Asimismo, hubo un incremento de usuarios que consideran que los atoros son pocos frecuentes, de 32% a 36% este año.

GRÁFICO N°13: Califique la frecuencia de los atoros en el desagüe



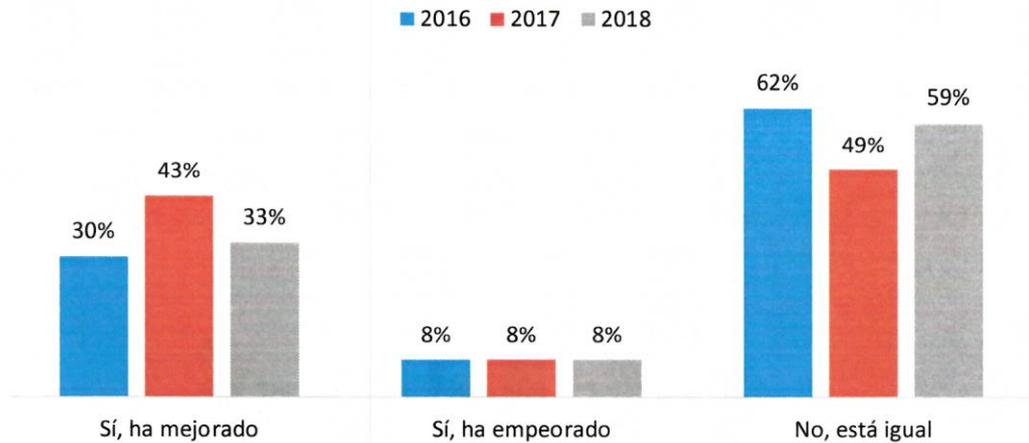
Se les pidió a los usuarios que mencionaran lo primero que mejorarían del servicio que brinda la EPS, los factores más mencionados fueron: mejorar la **Continuidad del servicio** de agua, que subió de 32% a 34%, mejorar la **Atención al cliente** se mantuvo en 19% frente al año anterior. Cabe resaltar que en este estudio además de mencionar temas como los avisos de cortes, los proyectos y obras de mantenimiento, aparecieron otros temas como **costo del servicio, mayor información sobre la empresa y servicio de desagüe.**

GRÁFICO N°14: ¿Qué es lo primero que mejoraría del servicio de Emapa San Martín?



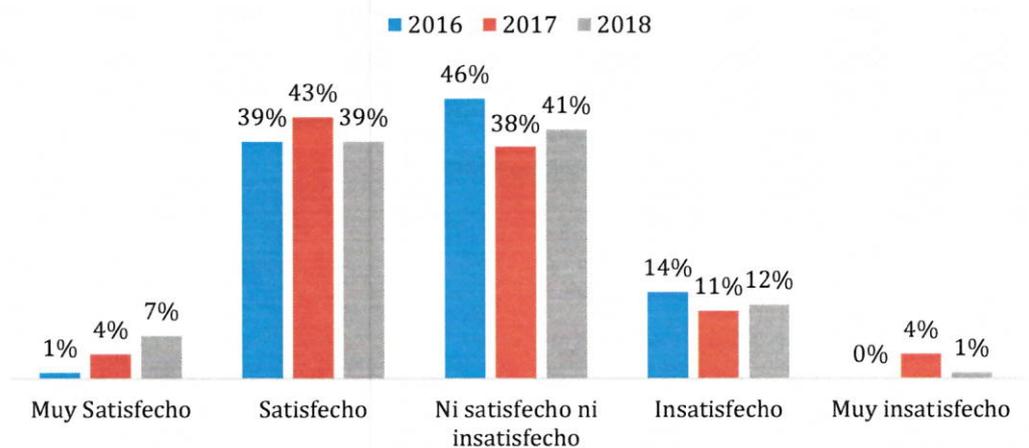
A la pregunta si percibe cambios en el servicio en comparación a los últimos 3 años, el 33% sostiene que el servicio ha mejorado, frente a un 43% el año anterior. Asimismo, se ha aumentado en 10% los usuarios que no perciben cambios en el servicio.

GRÁFICO N°15: ¿Percibe cambios del servicio en comparación a los últimos 3 años?



Al preguntarles cómo calificarían su satisfacción respecto al desempeño general que realiza Emapa San Martín los usuarios muy satisfechos han incrementado de 4% a 7%, frente al 2017.

GRÁFICO N°16: ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al desempeño general que realiza Emapa San Martín?

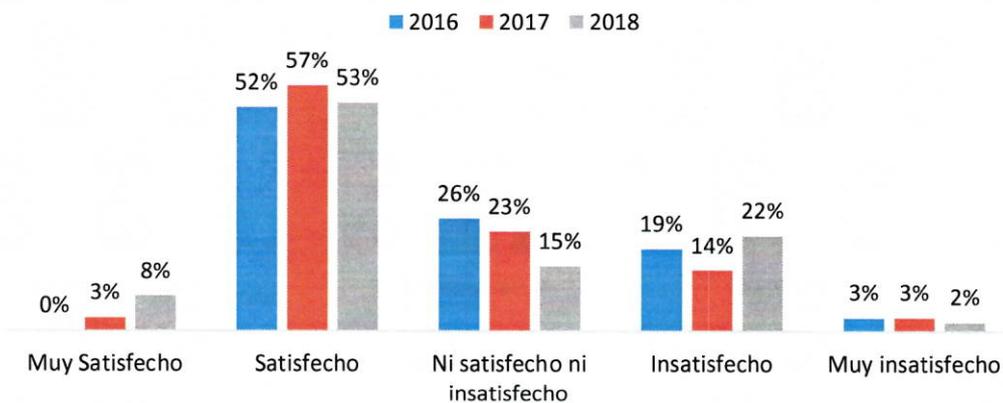


d) Satisfacción respecto de la Presión, continuidad, Cantidad y condiciones organolépticas.

(a) Presión de Agua.

Al preguntar por la presión de agua que reciben, el porcentaje de muy satisfechos se han incrementado de 3% a 8% respecto al año anterior. Así mismo el índice de usuarios insatisfechos aumentó de 14% a 22%.

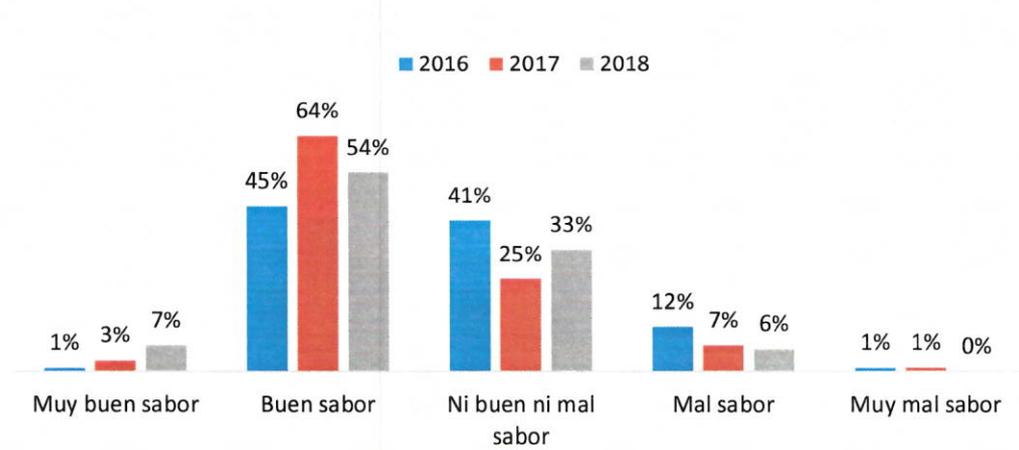
GRÁFICO N°17: ¿Cómo calificaría su satisfacción con respecto a la presión del agua que recibe?



(b) Características Organolépticas de Sabor y Color.

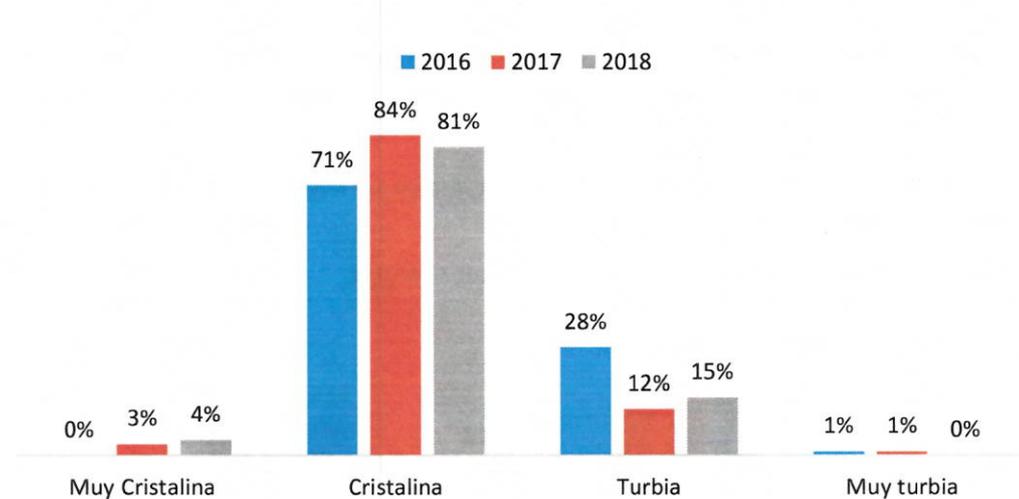
Para determinar la satisfacción con respecto a la calidad del agua recibida se preguntó por el sabor y color de la misma. En primer lugar, con respecto al sabor, el porcentaje de usuarios que considera que tiene buen muy buen sabor ha incrementado de 3% a 7%. Este año ninguno de los encuestados calificó la calidad de agua como muy mal sabor. Al preguntarles por qué mal sabor, afirmaron que era por contar con mucho cloro, principalmente en Tarapoto, pero también lo mencionaron usuarios de La banda de Bellavista, Shilcayo, San José de Sisa y Morales.

GRÁFICO N°18: ¿Cómo calificaría el sabor del agua que recibe?



Cuando se les preguntó por el color del agua, frente al 2017 si bien se ha incrementado la percepción que el agua es turbia de 12% a 15%, este año ningún usuario aseguró que el agua sea muy turbia.

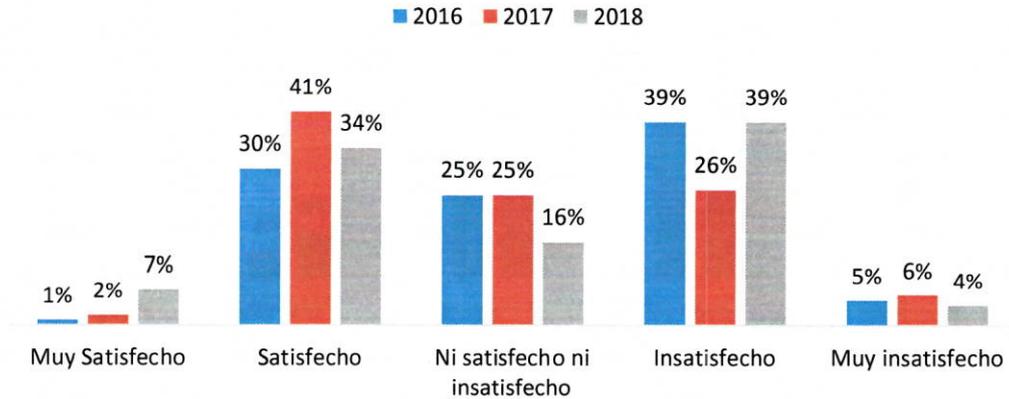
GRÁFICO N°19: ¿Cómo calificaría el color del agua que recibe?



(c) Continuidad de Servicio.

En relación a la continuidad del servicio, relacionado a la cantidad de horas sin cortes, ha mejorado el porcentaje de usuario muy satisfechos de 2% a 7%. Asimismo, la insatisfacción también ha aumentado de 32% a 43%, debido a que muchos usuarios pasaron de indecisos, ni satisfecho ni insatisfecho, a tomar una postura negativa.

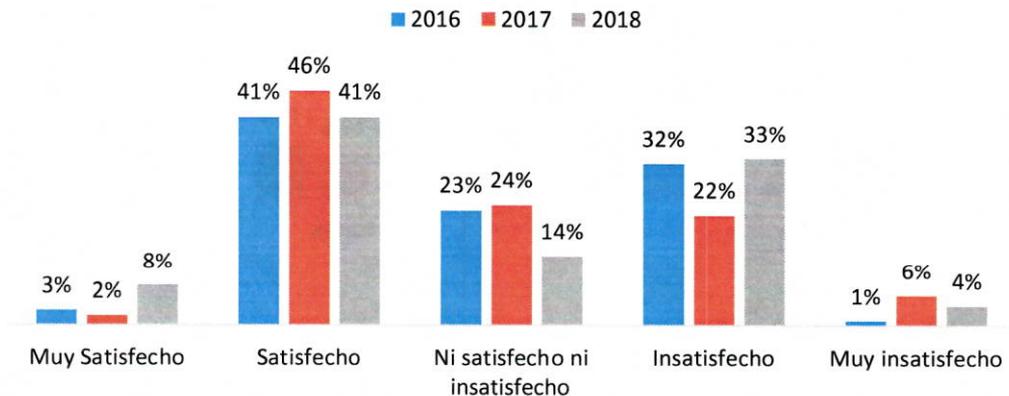
GRÁFICO N°20: ¿Cómo calificaría su satisfacción con respecto a la continuidad de horas del servicio de agua en su zona?



(d) Cantidad de Agua.

Se le preguntó también a la población si consideraban que la cantidad de agua que recibían diariamente era necesaria para cumplir con sus necesidades básicas. La insatisfacción ha aumentado de 28% a 37%. Asimismo, el porcentaje de usuarios muy satisfechos ha aumentado de 2% a 8%.

GRÁFICO N°21: ¿Está usted satisfecho con la cantidad de agua que recibe para cubrir necesidades diarias?

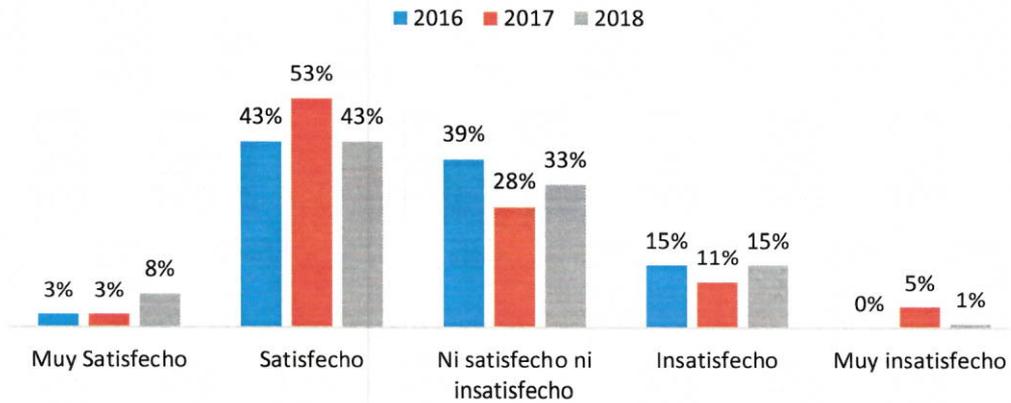


e. Satisfacción respecto de la Atención al Cliente.

Sobre la relación de la Empresa con la población, al preguntarles cómo calificarían en general, su satisfacción respecto a la atención al cliente de Emapa San Martín ha disminuido en 5% respecto al año anterior, aunque cabe resaltar que el porcentaje de

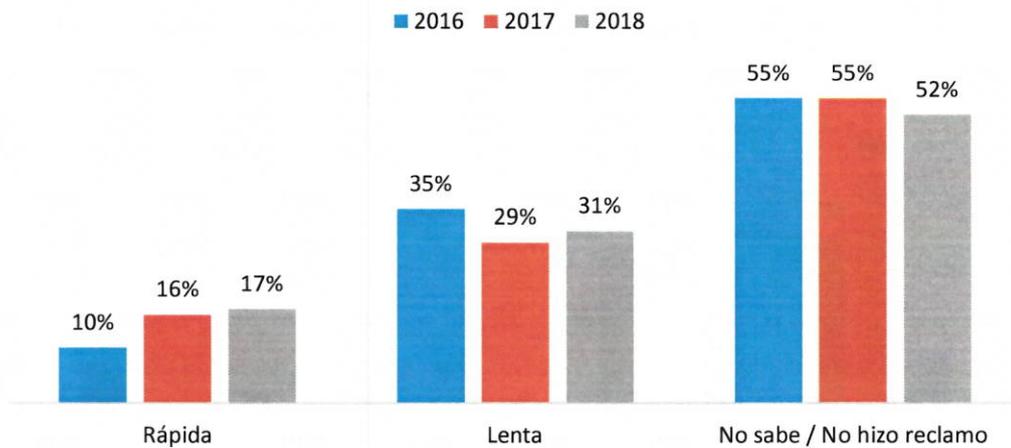
muy satisfecho ha aumentado de 3% a 8% respecto al año anterior y que el porcentaje de usuarios muy insatisfecho a disminuido de 5% a 1%.

GRÁFICO N° 22: ¿Cómo calificaría, en general, su satisfacción respecto a la atención al cliente de Emapa San Martín?



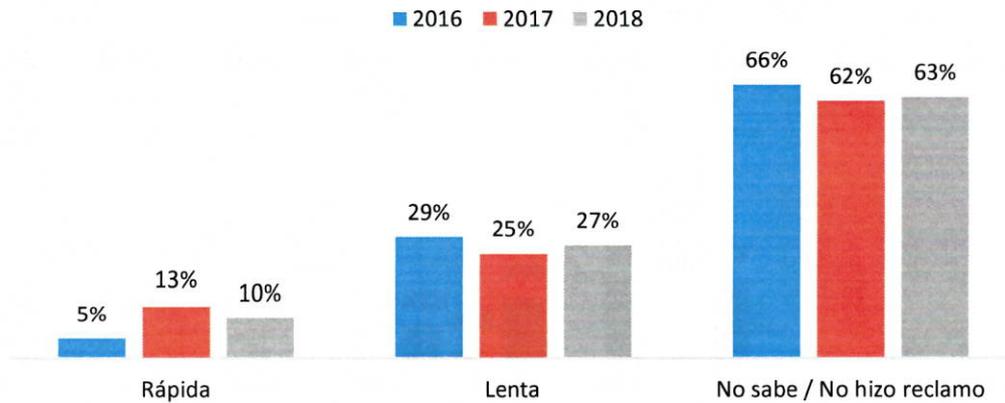
En la categoría Atención presencial de reclamos, ha incrementado en 2% el porcentaje de usuarios que la consideran lenta.

GRÁFICO N° 23: La atención presencial de reclamos en Emapa San Martín es



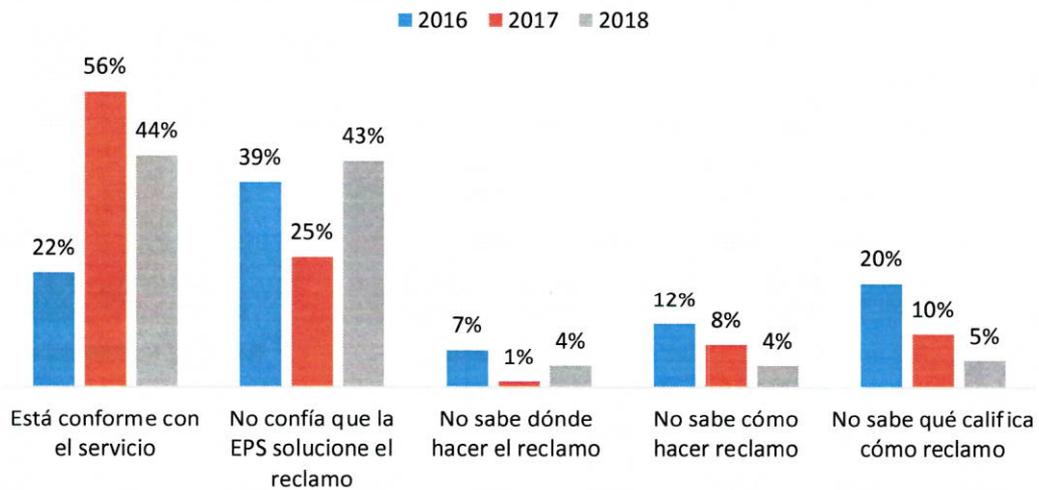
En cuanto a la atención vía telefónica, frente al año 2017 ha incrementado la percepción de los usuarios que considera la atención lenta en un 2%.

GRÁFICO N° 24: La atención vía telefónica de Emapa San Martín es



Al preguntarles las razones por las que no hicieron reclamos, a diferencia del año anterior, donde los resultados indicaban en su mayoría estaba conforme con el servicio, esto representaba el 56% en el 2017, ahora es el 44% de usuarios. Mientras que el porcentaje de usuarios que no confía que le EPS soluciones el reclamo subió de 25% a 43%. Cabe resaltar que hubo una reducción de 5% en la opción no sabe qué califica como reclamo en comparación al año anterior.

GRÁFICO N° 25: Si no presentó reclamos, ¿por qué no lo ha hecho todavía?



De este mismo grupo de encuestados, quienes sí han efectuado reclamos a la EPS, consideran que el tiempo para resolver sus reclamos es de la siguiente manera:

GRÁFICO N° 26: ¿En cuánto tiempo Emapa San Martín soluciona los reclamos referentes al recibo?

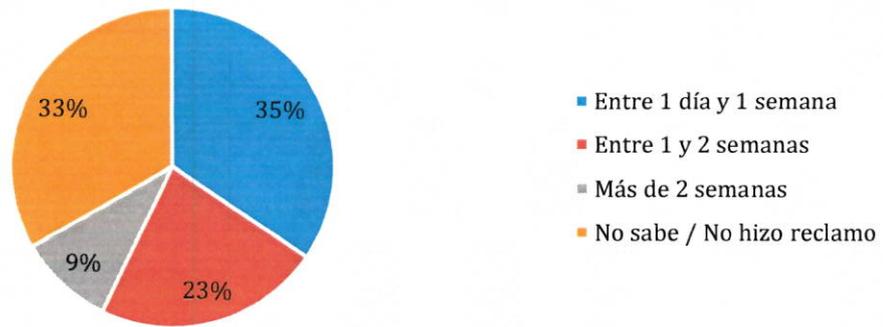
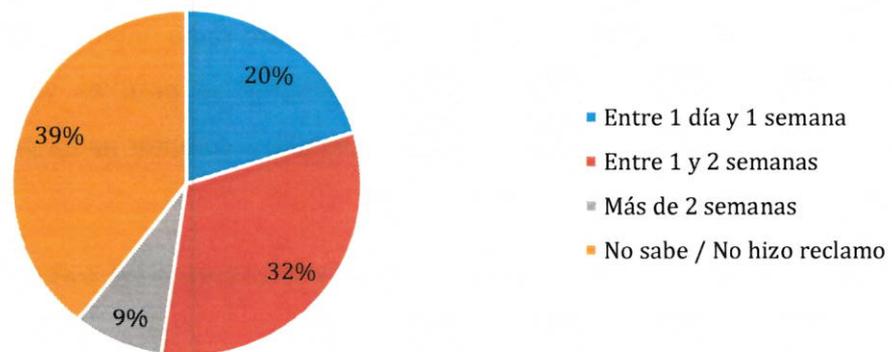


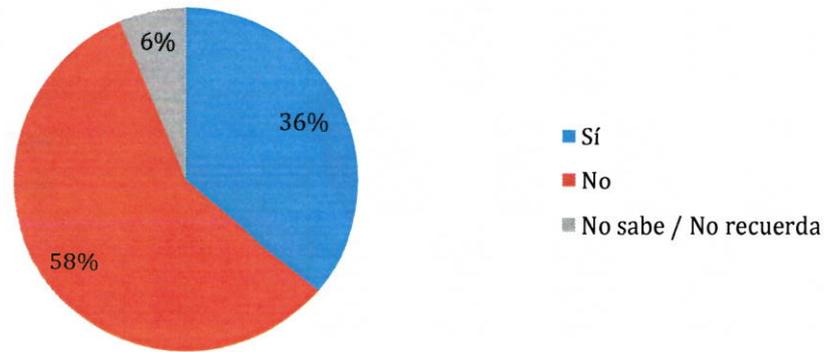
GRÁFICO N° 27: ¿En cuánto tiempo Emapa San Martín soluciona los reclamos referentes a la falta de agua o fugas?



3.3.2.1 Análisis del Estado del Sistema de Comunicación Interna y Externa.

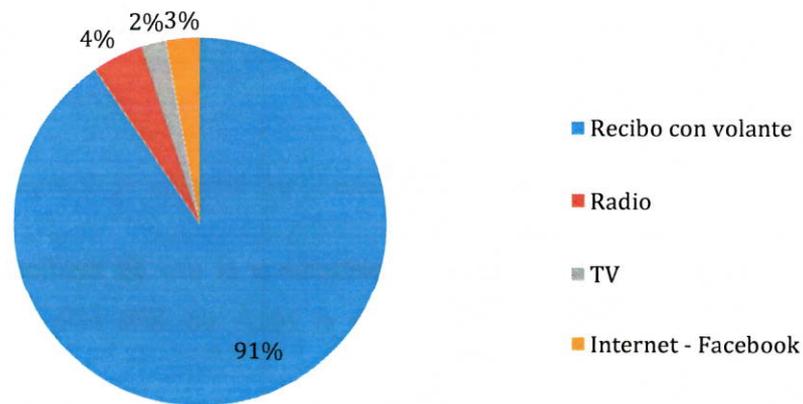
En cuanto a la **relación con la población y el uso de medios de comunicación**, ha variado significativamente respecto al 2017, un 10% más dice que sí ha recibido información en los últimos 3 meses.

GRÁFICO N° 28: ¿Recibió información emitida por la empresa en los últimos tres meses? (recibos, volantes, folletos)



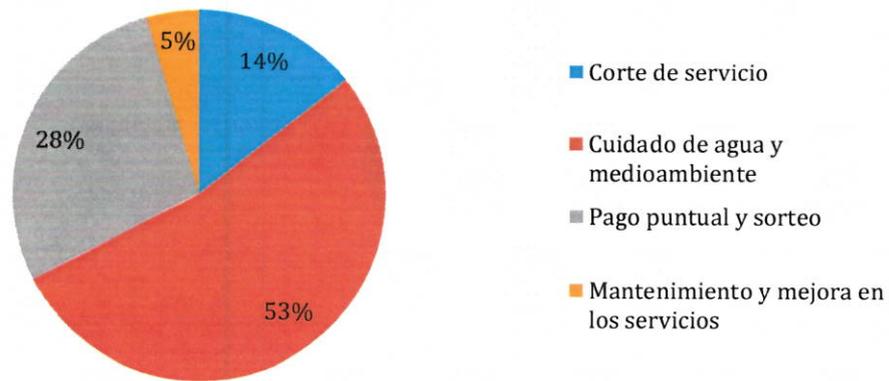
Del 36% que aseguró haber recibido información, el 91% dijo que fue a través de su recibo con volante, el otro 9% se divide entre radio, internet/Facebook y televisión. Esto debido a que desde abril del presente se puso en vigencia la ley Mülder imposibilitando a las instituciones del estado a comprar pauta publicitaria en medios de comunicación.

GRÁFICO N° 29: ¿A través de qué medios?



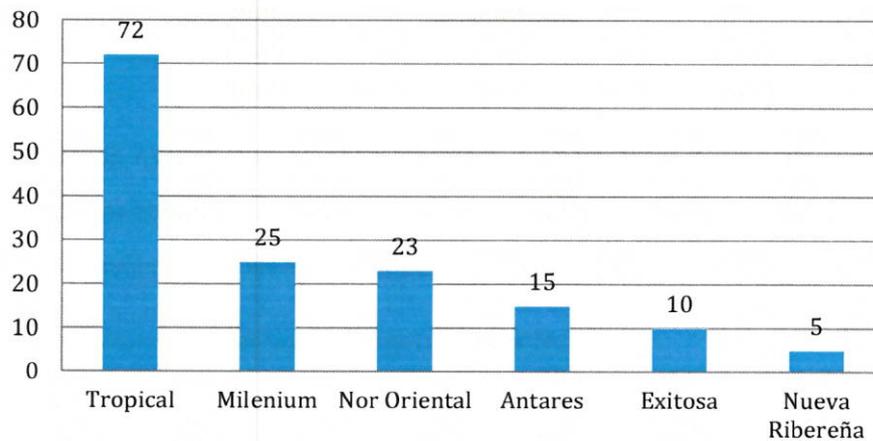
A los que aseguraron recibir información de parte de la empresa, se les preguntó qué temas trataba:

GRÁFICO Nº 30: ¿Qué temas trataba?



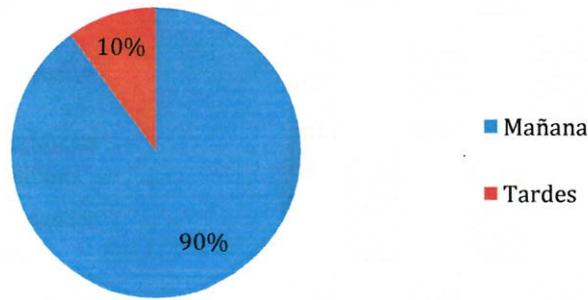
También se preguntó por las emisoras de radio preferidas por la población, esta información es esencial para elaborar los contratos con los medios en los que se volverán a emitir los comunicados a partir del 2019. Para San Martín, si bien Radio Tropical sigue liderando la preferencia de los usuarios, la sintonía de las otras radios ha cambiado respecto al 2017.

GRÁFICO Nº 31: ¿Qué emisora de Radio es de su preferencia?



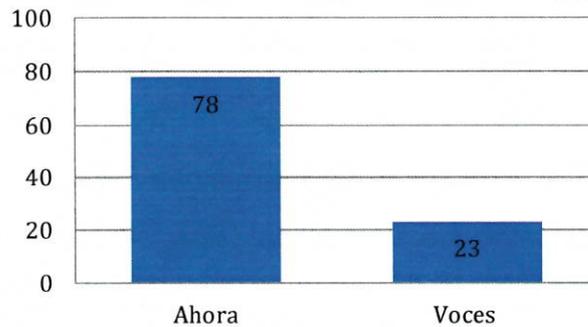
Asimismo, podemos identificar que el horario en el que los usuarios suelen escuchar radio es por la mañana:

GRÁFICO N° 32: ¿En qué horario escucha radio?



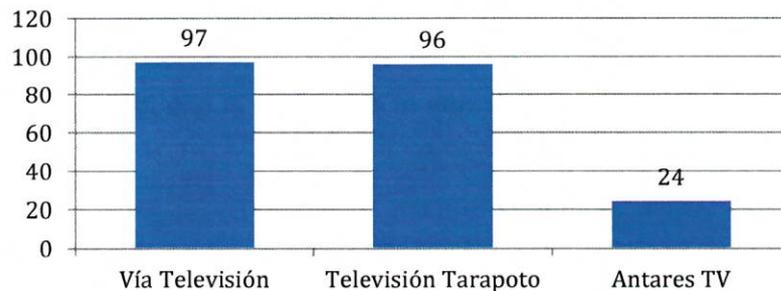
Con respecto a la prensa escrita, solo el 26% aseguró consumir prensa local, mismo índice que el año anterior. De los usuarios que consumen prensa local, 78 de ellos mencionaron que prefieren al Diario Ahora, y 23 prefieren el Diario Voces.

GRÁFICO N° 33: ¿Cuál es el periódico local de su preferencia?



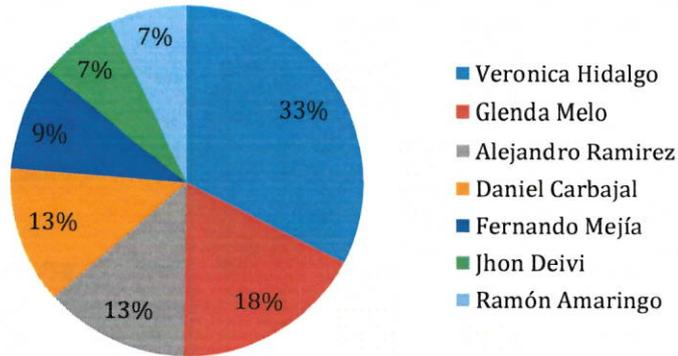
Sobre las preferencias en televisión, los canales que lideran como favoritos son Vía Televisión, seguido muy de cerca de TV Tarapoto. Con menos menciones está Antares TV. Asimismo, el horario en el que consumen televisión sigue siendo por las noches.

GRÁFICO N° 34: ¿Qué canal local de TV es de su preferencia?



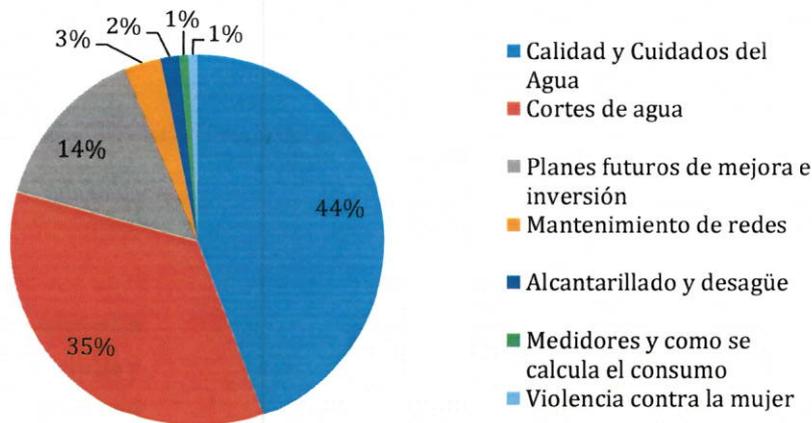
Por otro lado, la periodista Verónica Hidalgo fue señalada por tercer año consecutivo como la periodista de mayor credibilidad (33%), seguida por Glenda Melo (18%), Alejandro Ramírez (13%) y Daniel Carbajal (13%). Otros nombres mencionados, pero por menor usuarios fueron Fernando Mejía, Jhon Deivi y Ramón Amaringo.

GRÁFICO N° 35: ¿Cuál es el periodista local de mayor credibilidad?



También se les preguntó qué temas les gustaría que la EPS informe:

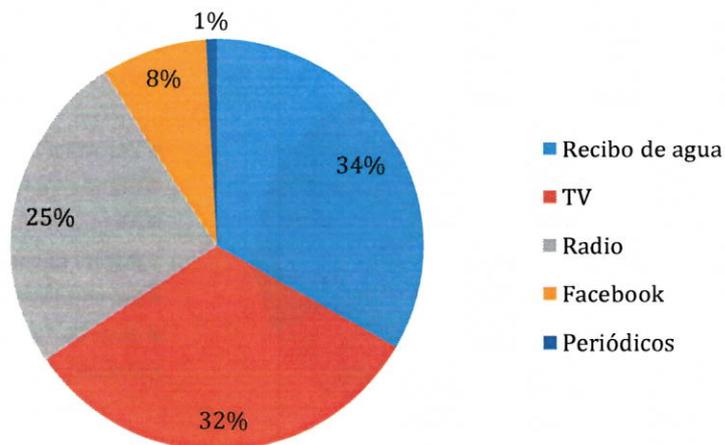
GRÁFICO N° 36: ¿Qué temas le gustaría que la EPS informe?



Finalmente, cuándo se les preguntó a través de qué medio prefieren recibir esta información, al igual que el año 2017, los medios favoritos son el recibo de agua, la TV y la radio. Cabe resaltar que, en este diagnóstico, el uso de Facebook como medio de información ya cuenta con un 8% de preferencia, 2% más que el año anterior. Con este

dato, es importante incluir en la estrategia de comunicación contenido especialmente para esta red social.

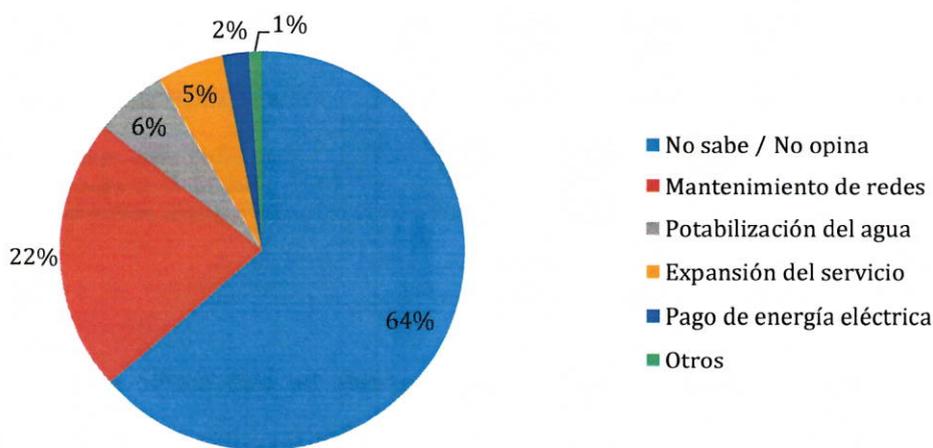
GRÁFICO N° 37: ¿Qué medio o forma de comunicación le gustaría que la EPS utilice para comunicarle la información anterior?



3.3.2.2 Sobre valor económico del agua, salud y educación sanitaria.

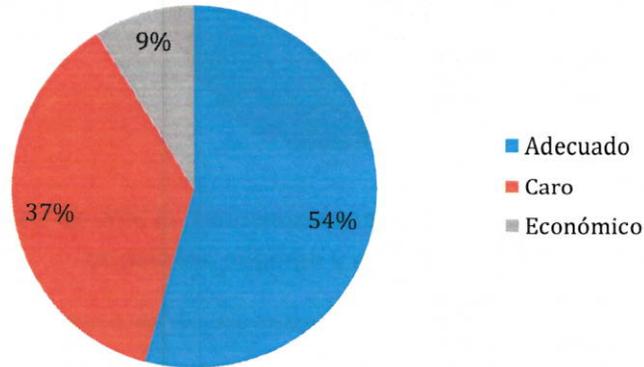
Al preguntar a los usuarios en qué utiliza Emapa San Martín el dinero que recauda por la prestación de los servicios. Ha incrementado, frente al año anterior, el porcentaje de usuarios que no sabe o no opina, de 55% a 64%.

GRÁFICO N° 38: ¿Sabe usted en qué utiliza la EPS el dinero que paga por el agua?



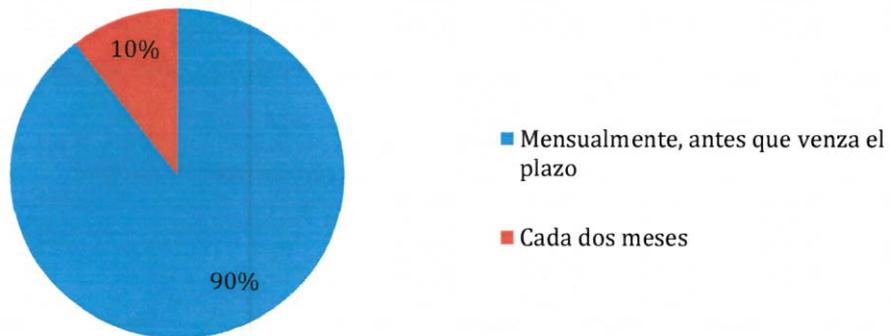
Ha aumentado en 8% el porcentaje de usuarios que considera su recibo de agua y desagüe como caro. En esta misma línea es importante resaltar que ha incrementado en un 3% los usuarios que consideran el recibo como adecuado.

GRÁFICO N° 39: ¿Cómo considera su recibo de agua y desagüe?



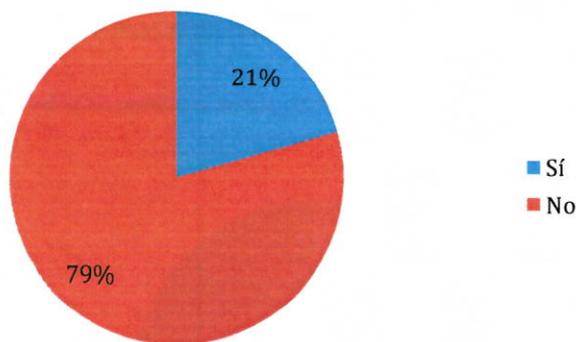
Existe un 10% de los usuarios que sostiene que paga el servicio cada 2 meses, antes que le corten el servicio y tenga que pagar un monto extra por reconexión, duplicando la cifra a comparación del año pasado.

GRÁFICO N° 40: ¿Con qué frecuencia paga su recibo?



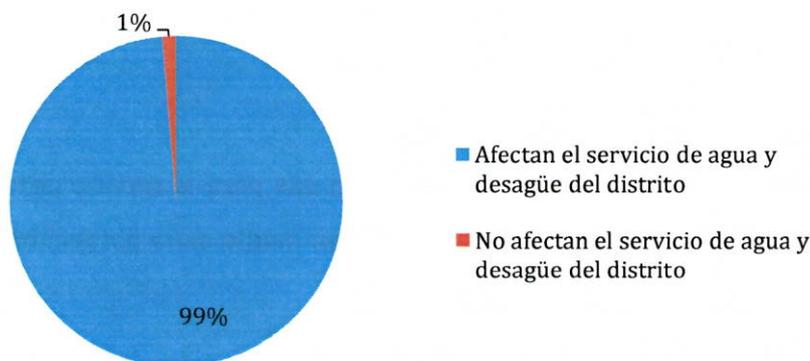
De 26% a 21% se ha reducido el porcentaje de usuarios que asegura pagaría más por un mejor servicio.

GRÁFICO N° 41: Para que Emapa San Martín le dé un mejor servicio ¿estaría de acuerdo en pagar más?



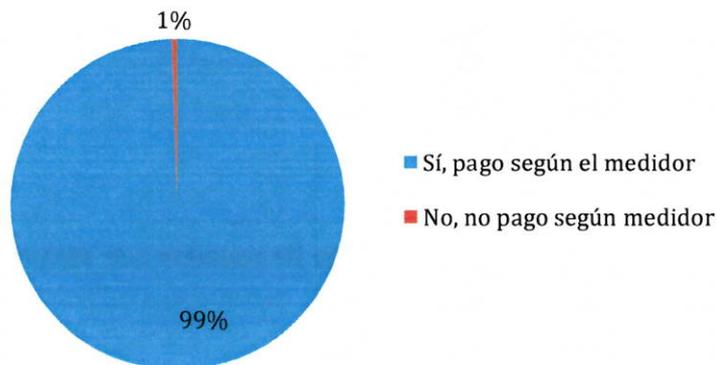
Se les preguntó sobre las conexiones clandestinas, el 99% de los encuestados sostuvo que estas afectan el servicio de agua y desagüe del distrito.

GRÁFICO N° 42: Consideración de las conexiones clandestinas



Del total de encuestados, un 99% afirmó pagar su servicio de agua según medidor. Este diagnóstico, al igual que el año anterior, no se contó con usuarios que tuvieran medidor pero que no estuviera operativo. Sin embargo, aún se cuenta con un 1% sin medidor.

GRÁFICO N° 43: ¿Cuenta usted con medidor?

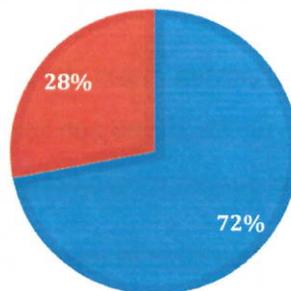


Del 99% de los usuarios que sí cuentan con medidor se les preguntó si están conforme con el pago que realizan, frente al año anterior, los usuarios que sí están conformes representan un 72% y consideran que es un precio cómodo y justo. Mientras que para el 28% que no está de acuerdo, un 74% considera que es muy costoso.

GRÁFICO N° 44: ¿Está conforme con el pago que hace según medidor?

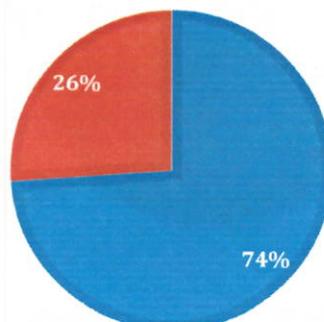
¿POR QUÉ SÍ?

■ Monto adecuado ■ Conforme con su recibo ■



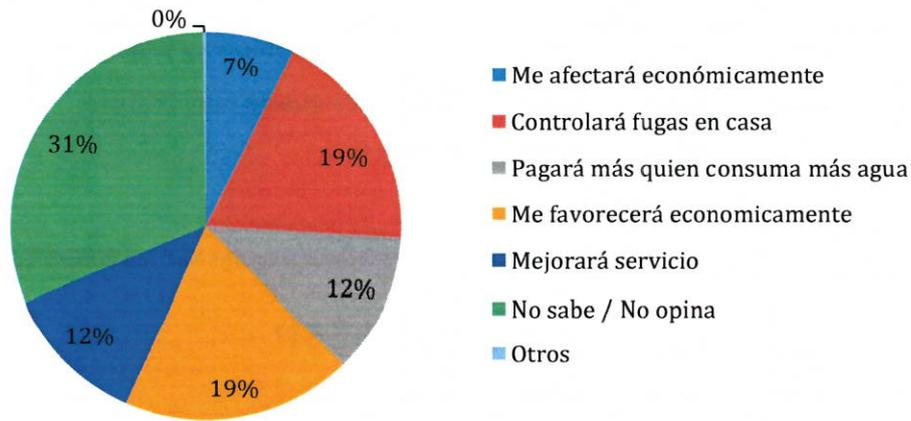
¿POR QUÉ NO?

■ Muy costoso ■ Desperfectos en el micro medidor ■



También se les preguntó por la instalación de micromedidores, las opiniones al respecto son variadas pero similares al 2017:

GRÁFICO N° 45: ¿Qué cree que suceda cuando instalen micromedidores en las viviendas?



Se les preguntó también si existen fugas de agua en su casa. Los resultados son similares al del año anterior, un 7% afirma que sí y que tarda de 1 a 2 días en repararla, solo 4 personas mencionaron que les tomaba semanas en repararla.

GRÁFICO N° 46: ¿Existen fugas de agua en su casa?

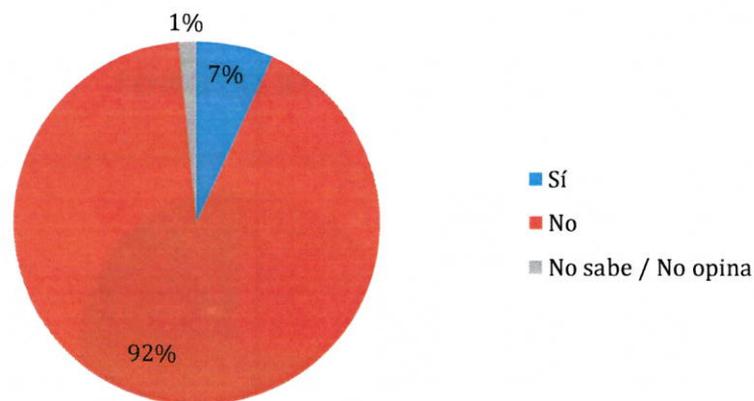
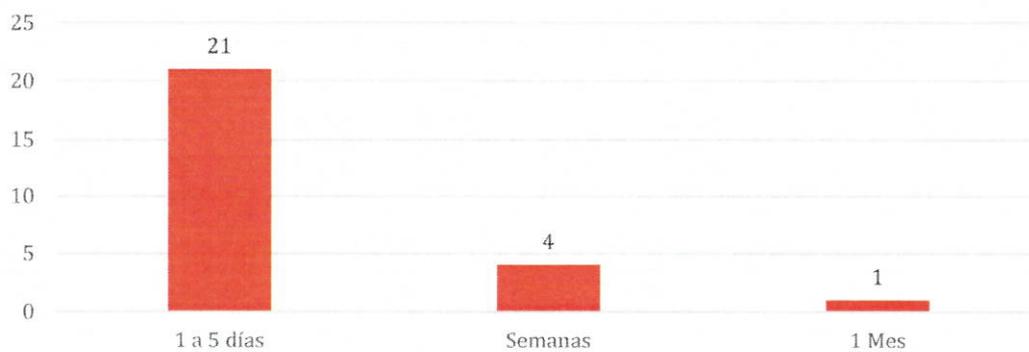
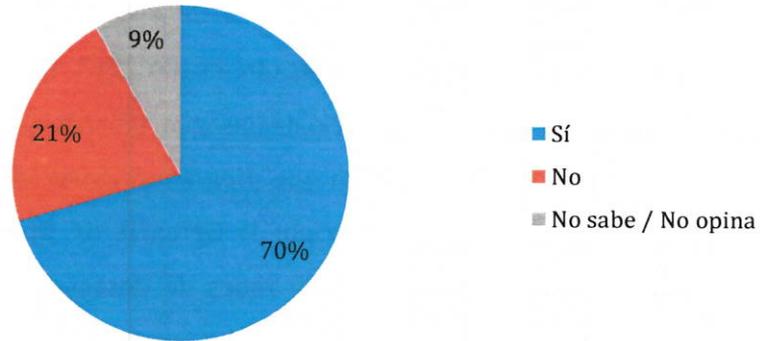


GRÁFICO N° 47: ¿Cuánto tiempo tarda en repararla?



Les preguntamos si ellos consideran que las aguas del desagüe deberían ser tratadas, el porcentaje de usuarios que sostiene que no, se ha reducido en 5% respecto al año anterior pero ese mismo porcentaje se ha ido a no sabe/no opina. Esto es una llamada de atención para seguir reforzando las actividades de sensibilización con los usuarios.

GRÁFICO N° 48: ¿Considera usted que las aguas del desagüe deberían ser tratadas?



Finalmente, les preguntamos si pagarían por el tratamiento de las aguas residuales para reducir la contaminación, los resultados son similares al año anterior, el 67% que dice que sí, estaría dispuesto a pagar entre 1 a 5 soles más.

3.3.3 Conclusiones

Sobre los Servicios Urbanos

- Este año fue incluida una pregunta detalle para saber la cantidad de beneficiados por conexión doméstica, del 92% de los usuarios con conexiones domésticas encuestados, se obtuvo la siguiente media por zona: en La Banda de Shilcayo es 4.58, en Tarapoto es 4.48, en Bellavista es 4.36, en Morales es 3.97, en Saposoa es 3.81, en Lamas es 3.72 y en Sisa es 3.68.
- El servicio urbano más importante sigue siendo el agua y desagüe, así lo señalaron el 90% de los encuestados. Por otro lado, el 59% señaló que el menos importante es el de Telefonía. Por lo tanto, es evidente que la población estará mucho más atenta y sensible a cualquier alteración del servicio de agua y

desagüe sobre cualquier otro servicio urbano como lo hemos podido corroborar en la sensación negativa del diagnóstico de este año.

- Esta prioridad por el servicio de agua y desagüe se valida al ver que este sería el servicio que la población elegiría pagar si solo pudiera pagar un servicio al mes.

Sobre la empresa de agua potable y alcantarillado

- El 32% de los encuestados señala estar insatisfecho con el servicio de agua potable, esto significa 11% más que el año 2017. Por otro lado, el 67% señala estar satisfecho con el servicio de desagüe, 9% más que el año anterior. Aquí es importante tener en cuenta que programas como Mantenimiento Preventivo de Alcantarillado impulsado por la Gerencia de Operaciones de Emapa San Martín, así como los 47km de redes de desagüe que fueron limpiados por personal de OTASS como parte de las labores de la Brigada de Alcantarillado han generado esta percepción positiva al respecto por parte de los usuarios.
- Sobre la calidad del agua, se puede apreciar en los resultados mayor insatisfacción en la percepción de los usuarios. Por ejemplo, la insatisfacción por cantidad de agua que reciben ha incrementado de 28% a 37%, mientras que la percepción respecto a la satisfacción por la presión se ha mantenido el 60%, pero el índice de usuarios insatisfechos ha pasado de 14% a 22% en el último año, ya que los usuarios han tomado una postura más crítica y menos indecisa; la satisfacción por la continuidad de horas de servicio se mantiene en los 43% pero nuevamente, la insatisfacción ha aumentado de 32% a 43%.
- En cuanto a la relación con los usuarios. En tanto a la atención al cliente, la satisfacción ha disminuido de 56% a 46%. Asimismo, el porcentaje de usuarios que no confía en que la EPS le solucione el reclamo a diferencia del año anterior, donde los resultados indicaban en su mayoría estaba conforme con el servicio, esto representaba el 56% en el 2017, ahora es el 44% de usuarios. Mientras que el porcentaje de usuarios que no confía que la EPS solucione el reclamo subió de 25% a 43%.
- Por otro lado, frente al 2017, ha aumentado el porcentaje de usuarios que considera que la solución de reclamos referente al recibo es más lenta. El año anterior un 12% consideraba que se hacían en menos de un día, en el presente

ese porcentaje ya no existe y ahora los usuarios que consideran que se solucionan entre un día y una semana han pasado de 26% a 35%, y los que consideran que se solucionan entre una y dos semanas han pasado de 8% a 23%. De igual manera, la solución de los reclamos referente a la falta de agua, durante el 2018, a diferencia del 2017, nadie considera que se resuelven en menos de un día, también, cabe resaltar que ha crecido el porcentaje que sostiene que se resuelve entre una y dos semanas de 9% a 32%.

- Asimismo, ha aumentado el porcentaje de usuario que consideran que los cortes del servicio sin previo aviso se dan más de una vez al mes: pasó de 22% a 43%. Este dato es importante para entender la disconformidad en general de la población respecto a la calificación del servicio de agua durante este año.
- La percepción de mejora en los últimos 3 años ha disminuido de 43% a 33%, dato que también es relevante pues reafirma la tendencia negativa de la percepción de los usuarios respecto al servicio de agua.

Sobre medios de comunicación

- Si bien ha incrementado de 26% a 36% el porcentaje de usuarios que asegura haber recibido información de la EPS en los últimos 3 meses, sigue siendo alto el porcentaje de usuarios que sostiene que no. Esto debido a que desde abril del presente se puso en vigencia la ley Mülder imposibilitando a las instituciones del estado a comprar pauta publicitaria en medios de comunicación locales.
- Al preguntarles qué temas les gustaría que la EPS les informe, los usuarios mencionaron: acerca de la calidad y cuidados del agua, avisos oportunos de corte de servicio, así como acerca de la instalación de desagües, rendición de cuentas y mejoras en el servicio. Los medios que prefieren para recibir esta información son: Recibo (34%), Televisión (32%), Radio (25%) y, nuevamente, los usuarios han mencionado a Facebook (8%), por lo que es importante seguir mejorando la estrategia de comunicación y crear contenido para redes sociales.
- Los encuestados consumen televisión principalmente por la noche. Sus canales de TV local favoritos son Vía Televisión, seguido por Televisión Tarapoto y en menor preferencia, Antares TV. Asimismo, señalaron que prefieren escuchar

radio por las mañanas. Su emisora favorita es Radio Tropical, en menor sintonía está Milenium y Nor Oriental. Del menor porcentaje que consume prensa escrita local, señalaron que sus diarios favoritos son Ahora y Voces. Asimismo, la periodista local con mayor credibilidad es Verónica Hidalgo, seguida por Glenda Melo y Alejandro Ramírez.

Sobre valor económico del agua y educación sanitaria

- Sobre la micromedición, el 99% de los usuarios cuenta con micromedidor, de ellos un 72% de los encuestados que paga según medidor está conforme con el monto que paga según el servicio. Sin embargo, para un 28% les resulta muy costoso o es más de lo que consumen. Esta es una oportunidad para sensibilizarlos sobre el proceso de potabilización del agua y el valor económico, así como la importancia de cuidar los servicios y revisar fugas en casa.
- Finalmente les preguntamos si estarían dispuestos a pagar más por el servicio para mejorarlo y 79% dijo que no, 5% más que el año anterior.

3.4 Grupos Focales con usuarios del servicio

3.4.1 Metodología

Se realizaron 6 grupos focales en la ciudad de Moyobamba para conocer la percepción de los usuarios con respecto al servicio brindado por la EPS. Dicha metodología de recolección de datos se aplicó a través de una entrevista grupal semiestructura para conocer las diferentes actitudes, experiencias y opiniones del público objetivo.

Para ubicar los sectores de la ciudad se revisó los niveles de continuidad con los responsables de Distribución. Es así que se determinó realizar grupos focales en los sectores y unidades operativas con continuidad baja, media y alta. Continuidad alta: Saposoa y Lamas, continuidad media: La Banda de Shilcayo y San José de Sisa, continuidad baja: Bellavista y Morales.

Otro criterio de selección para los participantes de los grupos focales, además de la continuidad del servicio, es que la mayoría de los usuarios convocados sean mujeres. Se hace esta elección dado que son las mujeres, en la mayoría de los casos, las

encargadas de las tareas domésticas y cuidado de la familia, y que sienten las deficiencias del servicio, siendo más críticas al respecto.

3.4.2 Resultados de los grupos focales a usuarios de Emapa San Martín

Continuidad Alta - Saposoa

Percepción sobre calidad del servicio:

En cuanto a la presión la mitad de las usuarias aseguró contar con buena presión, sin embargo, en algunas zonas, aseguraron que la presión baja en algunos momentos del día:

S4: Donde yo vivo, la parte de la calle Soledad, siempre el agua viene... por veces viene harto, por veces viene poquito así...

E: No es fijo, durante el día no puede decir...

S4: A veces baja

E: Ya

S4: Hay momentos, por decir, en la tarde baja el nivel del agua

E: Ya

S4: Cuando entras a la ducha, baja

Mencionaron, que en épocas de lluvia la calidad del agua se ve comprometida:

S1: En calidad no creo que sea buena, porque a veces cuando hay lluvias fuertes el agua viene turbia como si fuera del rio...

E: Cuando hay lluvia, viene turbia

S1: Sí, sí, sí

E: Ya

S1: a veces cuando se oscurece

E: Ya

S1: o a veces cuando hacen limpieza, cuando se va el agua acá, sucia.

Percepción sobre cortes del servicio:

Aseguran que los cortes de servicio suelen suceder en temporada de lluvias, pero que el desabastecimiento se da máximo por un día.

Atoros en las redes de desagüe:

Las usuarias aseguran que es muy raro encontrarse con problemas de atoros en las redes de desagüe.

Atención al cliente:

Consideran que la atención en la oficina comercial de la unidad operativa es muy buena:

S2: Bueno, acá en la oficina nos atienden muy bien

E: ¿Si?

S2: Sí

E: ¿Si?, ¿no tienen ningún problema con eso?

S2: No, son amables, personas sensatas

E: ¿Si?

S2: Sí

E: Ya, y si tuvieran... si han presentado alguna vez un reclamo, ¿Les han resuelto rápido el reclamo?

S1: En Emapa nunca hay reclamos

S2: Sí, reclamos no hay

Sin embargo, no están de acuerdo con la tarifa de reconexión del servicio:

S2: La reconexión, entonces imagínate, la luz pagamos 15 soles una reconexión, pero que el agua... que paguemos 41 y tanto es un exceso, eso es abuso

E: ¿Y en promedio el recibo cuánto les viene?

S2: O sea que sea un 18 soles o 50 soles o 100soles, todo corte

E: Siempre va a ser la reconexión...

S2: la reconexión de 40 y tanto

E: 41 soles, ¿ya?

S2: Entonces, es un exceso

Mejoras del servicio / Ingreso de OTASS:

Consideran que el servicio tiene mejoras en comparación a los últimos años, aprecian contar con agua las 24 horas, afirman que antes había problemas pero que ahora el servicio está más estable.

E: Claro, ya, y... por ejemplo, ¿la calidad ha mejorado? Desde que...

S1: Sí, sí

E: ¿Sí?, ¿también?, ¿Sienten que el agua está más limpia?

S1: Está más limpia, si antes salían unas pequeñas, si se veía más marrón el agua

E: Ah ya, venia más turbia

S1: Sí, más turbia

E: Ya, ¿y la presión también habrá mejorado?

S1: Bueno, mejor, mejor

En cuanto al ingreso de OTASS no han escuchado hablar sobre ellos, consideran que si es una empresa que está brindando ayuda deberían participar de las zonas que no cuentan con servicio, uno de los participantes recordó a la Brigada Alcantarillado que llegó a hacer limpieza de los desagües y vio el logo de OTASS. También hubo

recordación de las labores del personal de VMA, especialmente porque una de las participantes es dueña de una pollería.

Al preguntarle acerca de la adecuación de su negocio a la norma, consideró que mientras no se haga una inspección de todos los usuarios no domésticos que actúan como domésticos, la contaminación se seguirá dando:

S2: Para hacer, ¿Quién lo va a hacer? A veces hay casas que hacen más (contaminación), o sea, por decir, pelan pollos y a todas les abre, ¿ya?, y a esas personas no las controlan, solamente a nosotros (Pollería/UND) sí...

E: Pero si, si es un negocio también está...

S2: No, o sea, no es un negocio

E: Ah, no es un negocio

S2: Por decir, van a llevar pollo... en su casa lo hacen todo (la limpieza del pollo), pero no lo venden allí en casa, sino desde afuera ¿no?

E: ¡Ah!... entonces no están identificados como usuario no domestico

S2: Por supuesto... e cole... usuario no doméstico...

E: ¡Ah! Ya, ya, ya...

S2: Entonces, no solamente nos afecta a nosotros...

E: Siguen generando, siguen generando contaminación

S2: Entonces, jamás no va a ver ese control ¿no?

E: Claro

S2: A eso vamos

E: Ya, pero ¿considera que es importante hacer ese control?

S2: Sería todo el pueblo ¿no?... el control sería para todo el pueblo

E: Pero ¿usted cree que debería implementarse esa política? Que todo el pueblo se encargue de no contaminar, porque esas descargas se van al río ¿no?

S2: Sí, ¿pero usted cree que hay conciencia de las personas?

E: ¿Considera que es importante?

S2: No hay (conciencia), algunas podemos serlo, será posible

E: O sea, pero si se llega hacia una sensibilización con toda la población, ¿considera que es importante?

S2: Excelente, excelente, fuera bueno ¿no?

E: Ujum

S2: Sí, pero sino, no

E: Claro

S2: Por decir, cómo vamos a comprar un aparato así y solamente vamos a cuidar nosotras, unas cuantas personas y los demás ¿qué?

Percepción sobre la comunicación con los usuarios:

En tanto la comunicación con los usuarios, consideran que cuando va a haber corte de servicio por mantenimiento o lluvias les avisan por la radio, pero que como no todos los vecinos están atentos a ese medio, ellos se encargan de pasarse la voz.

En temas de cuidado y ahorro del agua opinan lo siguiente:

E: ¿Solo cuando no va a haber agua les avisan?

S1: Solo que no va a haber agua

E: Ya, ¿nada de cuidar o ahorro del agua?

S1: Nada

S2: Creo que sí viene un papelito

E: ¿Sí?

S1: No, si, si... el papel encima

S2: En la parte del recibo

E: En el recibo

S2: Sí, creo que hay un papel

S1: Cuidamos el agua, sí, sí...

E: ¿Sí? Sí recuerdan

S1: Si hay, si hay

S2: Sí

E: En este año ¿cuantas veces les habrá llegado?

S1: Son varias, a veces uno lo les da tanta importancia, se ve y ah ya, se lo deja, pero sí, siempre nos mandan.

E: Engrampado al recibo

Continuidad Alta – Lamas

Percepción sobre calidad del servicio:

En cuanto a la satisfacción por la calidad del servicio, Lamas es una localidad que cuenta con agua todo el día, con buena presión, el sabor del agua les parece más natural, sin tanto cloro, consideran que eso sucede porque sus fuentes son más limpias.

Sin embargo, les parece que no le dan importancia a la contaminación que genera que los desagües se viertan al río, por falta de una planta de tratamiento de aguas residuales.

E: Ninguna autoridad ha hecho alusión a este tema de tratamiento de residuos, bueno solidos...

Sr1: Eh... y se ah, mire, yo he estado en algunas reuniones en el municipio porque trabajo en la Ugel y se menciona, pero casi nadie le interesa promover un proyecto menos que, o sea no le dan importancia en realidad a esas cosas, se da importancia a infraestructuras, calles a otras cosas, pero no, no...

Rotura de tuberías e interrupción de servicio:

Si bien los usuarios de esta localidad gozan de servicio todo el día y con buena presión, las constantes obras de pavimentación o asfalto generan roturas de tuberías e interrupciones de servicio, especialmente porque se trata de conexiones antiguas.

Sr1: Y eso... las conexiones son antiguas y son de este, esto que parece de asbesto parecido este de cemento, las tuberías son así, la mayoría de las tuberías a nivel de toda la ciudad.

E: Ok

Sr1: Algunas calles que son nuevas han sido cambiadas que ya son con tuberías más modernas que casi no se rompen ¿no? pero mayormente acá la gente suele llamar a la emisora cuando se malogra una tubería y ya Emapa sabe.

E: Para que venga

Sr1: Ajá, pero esa es la empresa de acá que arregla por ahí, pero siempre a veces hay fugaz por ahí, que a veces no le hacen caso y lo otro, que a veces rompe, eh malogra o arreglan perdón y... y ya no le arreglan a la pista, ya no le arreglan...

Atención al cliente:

Mencionan que la atención al cliente es buena, que sí reciben atención a sus reclamos:

E: Comprendo... eh... retrocedamos unos pasos en lo que estamos hablando, toquemos el tema de los reclamos ¿sí? Acá según lo que me comentan, los reclamos funcionan cuando salen por medios de comunicación, ¿si ustedes fueran directamente a la unidad eh... operativa se hace caso del reclamo o recién cuando sale en medios se hace caso del reclamo?

Sr1: Sí nos hacen caso, ellos vienen

S3: A mí me han hecho caso, cuando han venido a poner la llave acá

Sr1: Sí vienen inmediatamente, a veces cuando se les comunica que en tal sitio hay una fuga que se ha roto una tubería, ellos ahí están...

E: Sí atienden

Sr1: Sí atienden

Mejoras del servicio / Ingreso de OTASS:

En cuanto a las mejoras del servicio, consideran que el contar con medidores les permite valorar y cuidar más el agua.

Sr1: Claro porque anteriormente no tenían algunos medidores en Lamas, y el agua la gente poca importancia le daba a la presión del agua

E: Claro ahora ya sabes cuál es su consumo y tienes un mayor cuidado al respecto...

Consideran que es importante promover la educación del cuidado del agua en los colegios, con los niños.

Continuidad Media – La Banda de Shilcayo

Percepción sobre calidad del servicio:

Al preguntarles sobre la presión del agua las usuarias afirmaron que ha mejorado en los últimos 6 meses, que antes no llegaba con fuerza, pero que ahora está mejor.

En cuanto a la continuidad, las usuarias de la parte alta de La Banda de Shilcayo sostienen contar con agua desde las 5, 6 hasta el mediodía, y por la tarde desde las 4pm hasta las 6 o 7 de la noche. Sin embargo, quienes viven en la parte más alta tienen problemas con la continuidad:

S7: Para abajo hay cantidad (de agua) como acá dice la señora, pero de nosotros siempre tenemos un poco de dificultad.

E: ¿Menos?

S7: menos

E: ¿ya?

S7: *En el día donde hay poco (presión de agua), a nosotros no nos llega*

E: ¿ya?

S7: *Y el día que hay cantidad, tenemos nosotros también el agua, como te repito aquí hay cantidad de agua, hay hasta las 12, 11 de la mañana.*

Las usuarias sostienen que almacenan el agua en timbos o baldes para los momentos del día en que no tendrán servicio. Si son más de dos días se comunican con Emapa.

S2: *Por ejemplo, la semana pasada no tuvimos tres días*

S3: 3 días

S4: *Esta parte lo que sube, este pedacito sube*

S2: *Ha venido el carro (cisterna), pero por abajo, si había agua, yo le pregunté: ¿Vecina?, porque parecía que sí había, pero no había, entonces nosotros obligado teníamos que llamar a EMAPA*

E: ¿Ya?

S2: *Pero ni 2 ni 3 veces, varias veces tienes que llamar para que recién vengan a dar el servicio*

E: *¿Ya?... 2-3 veces y de ahí recién llegó*

S3: *Pero nosotros, cuando no hay, viene la cisterna*

E: ¿Ya?

S3: *Viene a dar el agua, ¿no?, cada vez...*

E: *Y les llena sus tanquecitos*

S3: Ajá

S4: *En las casas y en las veredas tenemos que ponerlos...*

En cuanto al sabor del agua sostienen que a veces llega con sabor a cloro, especialmente en días de lluvia.

S4: ¡Ah! En días que llueve

S5 y S6: Cuando llueve

S4: ¡Ah no!, cuando llueve, cortan el agua al tercer día que empieza venir con ese fuerte (olor) de cloro

E: ¡Ya!, le echan más cloro para quitarle la turbidez.

Percepción sobre cortes del servicio:

Acerca de los cortes del servicio, manifiestan que estos se dan sólo cuando llueve o cuando hacen mantenimiento, a veces no tienen servicio por 2 días.

Rotura de tuberías:

Al preguntarles sobre rotura de tuberías, sostienen que por su zona no se da, sin embargo, en el jirón Recreo sí tienen problemas constantemente, ya que en esa zona hay una tubería matriz.

Atoros en las redes de desagüe:

Consideran que no se dan atoros en las redes de desagüe porque en su zona tienen conexiones nuevas y aún funcionan bien.

Atención al cliente:

Las usuarias manifiestan que la atención al cliente de Emapa San Martín es buena, que cuando llaman por teléfono las atienden bien. Cuando han tenido que presentar reclamos en la oficina comercial responden pronto a sus reclamos.

Percepción sobre la comunicación con los usuarios:

Consideran que la comunicación de los cortes de servicio se da, mayormente, por televisión. Recuerdan haber visto los avisos en el programa de la periodista Verónica

Hidalgo en el canal 26. También recuerdan anuncios de cortes por radio, y avisos de sorteos en el recibo.

Mejoras del servicio / Ingreso de OTASS:

Las usuarias de esta zona sí sienten mejoras en el servicio ya que antes no contaban con buena presión ni continuidad, en la actualidad cuentan con agua todos los días con buena presión.

Sobre la presencia de OTASS en Emapa San Martín, algunas sostienen haber visto el logo, pero no saben qué significa, no han recibido mayor información.

En cuanto a los temas que les gustaría saber más, están los cuidados y ahorro del agua.

Continuidad Media – San José de Sisa

Percepción sobre calidad del servicio:

Tienen en promedio 8 a 9 horas al día, divididos en mañana y tarde. Acerca de la calidad, su principal queja es en días de lluvia, ya que sostienen que llega turbia o no llega, en esos casos, Emapa San Martín reparte agua con cisterna a los sectores afectados.

Rotura de tuberías:

Las usuarias consideran que no ocurre muy seguido la rotura de tuberías en su sector, pero que han escuchado que, por la parte alta, por la banda del río ocurre más seguido ya que las tuberías son antiguas, sin embargo, hay expectativa por la renovación de estas.

E: ¿Las tuberías son antiguas?, ¿La red?

IS3: Son antiguas

E: ¿Si?

S3: Sí

E: ¿No se han cambiado últimamente?

S3: No, no se han cambiado, pero último momento he escuchado que se lo van a cambiar las tuberías porque hacían, median...

...

S3: Pero todavía no se ve lo que hacen ¿no?

Atención al cliente:

Sobre la atención al cliente, consideran que los trabajadores de Emapa San Martín en Sisa sí atienden sus reclamos:

E: Y, por ejemplo, lo que usted me dice, si hay un atoro ¿mandan un personal para solucionarlo?... ¿demora mucho ese proceso?

S1: O sea, no demora mucho según cuando lo avanzan

E: ¿Ya?... pero si usted va, el mismo día vienen a revisar

S1: hay días que vienen al momento, hay días que no, así está...

E: ¿Ya?, ¿pero siempre vienen?

S1: Siempre vienen

Mejoras del servicio / Ingreso de OTASS:

Las usuarias sostienen que en comparación a los últimos 3 años la calidad del servicio ha mejorado, sienten que hay mejoras en la gestión sin embargo no tienen mayor conocimiento sobre los actores detrás de estas mejoras. Asimismo, consideran que es responsabilidad del usuario cuidar el agua y ser consciente con su consumo.

S1: Lo que realmente señorita, así como usted ahorita me cuenta, está llegando alguna cosa más, mejoría para la gestión para trabajar el agua.

E: Para trabajar el agua, ya.

S1: Se va arreglar más pero también el usuario pues hay que ser consiente

E: Sí, claro, es una con otra

S1: Cuando por ejemplo yo, si yo tengo gente en mi casa, se gasta más, yo pago 20 soles, 30 soles, ahora, por ejemplo, solo me ha llegado 6 soles, de acuerdo a lo que se gasta...

E: Ujum

S1: sí, porque ahí está el medidor, con eso nos graban (el consumo), no aumenta.

Percepción sobre la comunicación con los usuarios:

Sobre la comunicación de la EPS con los usuarios, sostienen que sólo han escuchado en radio cuando los usuarios llaman a quejarse por falta del servicio.

S1: A veces pues hay el reclamo, a veces empiezan a decir que por qué no hay agua, ellos buscan, o sea por la radio.

E: Ok, ¿pero en la radio también reciben quejas?

S1: Sí, reciben quejas

E: ¿y al mismo tiempo a través de la radio... la oficina de Emapa San Martín da respuestas o no?

S1: No, solamente los (usuarios)...

E: ¿Solo se dan las quejas?

S2: Los pobladores se quejan no más

Continuidad Baja – Bellavista

Percepción sobre calidad del servicio:

Respecto a la presión, las usuarias tienen opiniones divididas debido a las zonas en las que se encuentran sus viviendas, hay calles en las que llega con fuerza y otras en las que no llega nada. Para las usuarias del primer piso de Bellavista, un servicio normal es cuando les llega lunes, miércoles y viernes de 4:30am a 7am o de 5am a 8am.

Sin embargo, respecto a la calidad, sostienen que el agua no llega en condiciones adecuadas para consumo o para cocinar:

E: ¿Y para cocinar?

S1: ¿Esa agua dice?

S2: Pero para cocinar no viene...

S3: No viene limpia.

S4: Yo tengo que comprar tanque de agua para cocinar.

E: ¡Ah! ¿Ustedes no usan el agua que abren del caño para cocinar?

SEÑORAS: No.

E: ¿Por qué no?

SEÑORAS: No

S1: No viene limpio.

S2: Agua amarilla.

E: Amarilla es el agua. ¿En todos los casos?

S3: Es un agua horrible que...

S4: Y salado.

S3: No es apto para el consumo humano, pero hay veces que viene un poco medio gris.

S4: No, pero es igualito.

Percepción sobre cortes del servicio:

Acerca de los cortes del servicio, las usuarias de Bellavista sostienen que el principal problema es el bombeo, que se malogra constantemente y ocasiona el desabastecimiento por varios días.

E: ¿Sí? ¿Este año ha pasado?

S1: Se malogra la válvula, no viene, dos, tres días.

S2: ... tres semanas que no vino.

E: Tres semanas sin servicio ¿Y qué medidas toma la empresa cuando hay un problema de esos? ¿Qué hace Emapa San Martín?

S1: Señorita, ese problema es de acá, del bombeo...

E: Ajá.

S1: Eso es lo que se malogra, ahí no tenemos agua nosotros.

E: Cuando se malogra abajo...

S1: Sí, cuando se malogra abajo.

E: Acá arriba ya no hay agua.

S2: Ya no hay agua.

E: ¿Y la empresa trae una cisterna...?

S1: Sí, para abastecer, sí

S2: Este... pero no, el problema es que trae uno solo, hay veces (que) da, pongamos un ejemplo, nuestra calle aquí principal, en la mañana hasta donde avance, se va nuevamente a llenar, termina (y) vuelta, donde ha terminado, otra vez ha empezado las demás nos quedamos sin agua.

S1: y esta vez no llegó por acá, por eso en mi casa compro.

Atención al cliente:

En Bellavista, siendo una de las sedes con mayores problemas de servicio, tanto por calidad como por abastecimiento, resalta entre las usuarias la insatisfacción respecto a la atención al cliente. Sostienen que no dan explicaciones sobre las condiciones o calidad del mal servicio que reciben.

S1: Pésimo

E: ¿Los atienden mal?

S1: No te dan más explicaciones de por qué el agua viene de ese color, ellos deben de saber porque viene de ese color el agua

E: ¿Y usted ha ido y ha preguntado?

S2: Varias veces

S1: Incluso con la botella, así como cae el agua, así le enseñe

E: ¿Y? ¿Qué le dijeron?

S1: no me daban explicaciones para nada...

E: Ninguna de las personas en la oficina le pudo decir por qué estaba el agua amarilla

S1: No

E: ¿A alguien más le ha pasado, que ha hecho un reclamo o ha llamado por alguna ruptura de la plomería?

S2: Para que voy a estar gastando palabras en gente sorda. Mi papá una vez se había ido con lo caído, lombriz, en su agua de caño.

E: Ya...

S2: Se ha ido a Emapa, no le han hecho caso y se ha ido al hospital también

...

S3: A la radio y televisoras también se fue

...

S2: No les han hecho caso

E: Y no les han hecho caso

Mejoras del servicio / Ingreso de OTASS:

En cuanto al ingreso de OTASS en Emapa San Martín, sólo una usuaria ha escuchado sobre OTASS, pero no sabe qué hace. Las demás usuarias dijeron que no, al preguntarles sobre el logo que aparece en el recibo, mencionaron que no se han dado cuenta.

Asimismo, se les preguntó si sabían de la llegada de la planta portátil de tratamiento de agua potable a Bellavista. Las usuarias sabían de esta planta y mencionaron que les dijeron que esta sería instalada en noviembre, luego en diciembre. Hay expectativa por el funcionamiento de la planta, las usuarias afirman que están dispuestas a pagar más por contar con un mejor servicio:

S4: Quién no va a querer dejar de llenar su balde

E: Nadie quiere cargar el agua en balde ¿no?, entonces, estarían dispuestas a pagar ¿Cuánto más?, más o menos ¿por tener agua todo el día?

S3: mmm... serían 30 soles

S6: Será unos 30 soles

E: 30 soles por tener agua todo el día

S1: Claro

E: ¿Sí? Están todas de acuerdo con ese monto

S7: Pero que de agua todos los días

E: Siempre y cuando de agua todos los días...

S5: Y agua buena

E: Y agua buena

S5: Claro

E: Muy bien, perfecto

S5: No vayan a poner un agua que mejor baño al choncho

(Risas)

Todas las usuarias hicieron el mismo pedido respecto a mejorar el color y sabor del agua.

Percepción sobre la comunicación con los usuarios:

Sobre la comunicación de la empresa con los usuarios, han recibido información sobre un bingo que será celebrado en Tarapoto. Las usuarias consideran que la misma actividad debería ser realizada en Bellavista, ya que la sede central les queda muy lejos.

Una de las usuarias también mencionó que el año anterior realizaron un sorteo entre los usuarios, sin embargo, no todas estaban enteradas al respecto.

En cuanto a la información que viene en el recibo afirman que sólo han recibido mensajes sobre fecha de pago y de corte.

Continuidad Baja – Morales

Conversamos con usuarios, en su mayoría mujeres, del sector Morales, de una de las zonas que cuenta con el servicio más crítico de Emapa San Martín, especialmente por la continuidad que sostienen es de 3 horas en promedio al día.

Percepción sobre calidad del servicio:

En cuanto a la presión, sostienen que mientras cuentan con servicio sí llega con presión, el problema es la cantidad de horas que reciben al día, que no es suficiente para suplir sus necesidades diarias.

Todos los usuarios que participaron del focus group mencionaron que ya es costumbre para ellos abastecerse de agua de otros sitios cuando el servicio falta, o de comprar agua para poder cocinar.

Sobre la calidad del agua, sostienen que esta no llega en buenas condiciones:

S1: Viene cochina el agua

S2: Viene sucia

E: ¿Viene sucia?

S3: Bueno el mío se ve marrón, así que yo tengo que botar, para hervir agua, yo lo boto y tengo que esperar hasta que más o menos salga blanquita... ahí recién, porque tengo una bebé, peor todavía, esa agua no le puedo dar

E: No le puedes dar a la bebé

S3: Tengo que comprar agua a veces, así, mineral o ...

E: ¿Para poder hervir el agua?

S3: Sí

E: Ya, ok, entonces, pero ¿esa es la realidad de todos los días, la calidad del agua es sucia todos los días o hay días en los que...?

S1: Hay días

E: Hay días

S1: Sí

E: Pero digamos, de 7 días a la semana ¿cuántos días llega sucia?, ¿Cuántos días?

S2: Dos días

E: Dos días a la semana llega sucia

S3: A veces llega amarillenta

E: Amarillenta, sucia

S3: Así es

E: Y el resto de los días

S3: Ahí no

E: ¿Limpiecita?

S3: Sí, señorita.

Mencionan también que tienen que comprar bidones para consumo de la familia:

S4: El bidón me cuesta 4 soles

E: 4 soles el bidón y ¿Cuánto te dura?

S4: No sé, 10 o 9 días, 8 días

E: Ya, o sea digamos que tienes que comprarte 3 de esos al mes

S4: Sí

E: Ya

S1: Yo también compro agua tratada señorita

E: ¿Si? ¿Cuántos bidones necesita al mes?

S1: yo tengo dos niños en la casa que toman mucha agua

E: Claro

S1: Tengo que comprar

E: ¿Cuántos bidones al mes?

S1: Yo solamente compro 2 bidones semanales

E: ¿a la semana?

S1: Si, dos bidones

E: O sea son 8 bidones al mes en su casa

S1: Así será pues, son 4 soles cada bidón

Percepción sobre cortes del servicio:

Sobre los cortes de servicio sin previo aviso sostienen que el año anterior este problema era más constante, asimismo, sienten que el costo del servicio a pesar de haber mejorado, ha incrementado:

S2: Si, claro, cuando se va ahí a veces tenemos problemas, a veces nos quitan los servicios y a veces no nos han dado 3 días, ¿no vecino?

Sr1: Si, así es

S2: No hemos tenido agua, sin embargo, los recibos vienen más, el día que no nos dan el agua viene más elevada los recibos

E: Claro, el día que no viene el servicio de agua el recibo si marca

S2: Claro, claro

E: Ya

S2: Y es pues, debe de ser un poco más consciente, ¿no?, Emapa, ¿no?, no se consume 3 días, por ejemplo, y nosotros estamos yendo, pagando motocar, teniendo otros servicios, pagamos el motocar, para traer agua, gracias a Dios que tenemos Santa Lucia y allí las personas tienen agua estable y ellos que tienen estable, ellos pagan 5 soles, vienen... creo que viene de un pozo natural esa agua.

Los usuarios afirman, además, que les prometen descuentos en sus recibos por los días que no recibieron el servicio:

S4: Te vas a reclamar: "En el otro mes te vamos a descontar" así nos dicen, pero no nos descuentan.

E: ¡Ah! ¿Les prometen que les descontar el siguiente mes?

S4: Sí, lo vamos a descontar, si no nos mandan agua como

E: 3 días

S4: "El próximo mes señora le vamos a descontar".

E: Claro

S4: No descuentan.

De igual manera, sobre el costo del servicio, afirman que durante el 2018 este es más caro:

E: *¿pero es más seguido el servicio, más continuado a diferencia del año pasado?*

S1: *Casi igual está.*

E: *Casi igual, ¿ni una mejora chiquitita ha tenido?*

S2: *Es cierto que te viene más*

E: *¿En el recibo viene más?*

S1 y S3: *Sí*

S2: *Yo pagaba 9 soles, 9 o 10 era*

E: *Ya*

S2: *Ahora pago 12 soles*

E: *O sea le han subido 3 soles, pero el servicio sigue igual, no ha mejorado.*

Atoros en las redes de desagüe:

Sobre los atoros en el desagüe, sostienen los vecinos de la calle Adolfo Rojas en el sector Morales que tienen problemas graves los días de lluvia:

S3: *Buena señorita, mira ve, estamos sufriendo, no sé que un vecino por acá, cuando llueve fuertísimo, cuando llueve, este... aprovecha cuando esa tempestad que está de botar el agua, aguas servidas por la calle.*

E: *¿servidas?*

S3: *Es una pestilencia, señorita, que no se soporta*

E: *¿Ya?*

S3: *Que la señora ahí tiene su bodega, ahí está la mosca por acá, aquí en este barrio, en esta calle, tenemos una cantidad de niños que juegan pues en la calle, ¿no?*

E: *Ajá*

S3: *Y ahí están las moscas por ahí cuando botan esa cochinateda, nosotros no sabemos de dónde viene.*

E: De donde viene

S3: *¿Quién bota, mejor dicho, quién? Pero es una irresponsabilidad también señorita que botan así las aguas servidas por la calle*

E: Y, o sea, pero

S3: *No sé, nosotros estamos yendo averiguar para hacer una denuncia*

E: Claro

S3: *Porque no podemos sufrir eso, por más pobres que seamos nosotros tenemos que dar un servicio, dar también nuestro hogar por ejemplo un desagüe, un baño, un desagüe, ¿no?*

E: Claro

S3: *Cómo vas a botar por la calle después está bien aquí son niños, tanto la persona adulta, que nosotros olemos eso, podría traer cualquier enfermedad.*

...

S4: *Pero en mi cuadra, cuando llueve torrencialmente, los vecinos en frente de mi casa tienen que abrir la tapa hacia la calle...*

E: *¿Del buzón?*

S4: *Sí, para que salga el desagüe porque colapsa*

E: *Por ahí colapsa el desagüe*

S4: *Que dicen que no limpian y por eso es que se atora, inclusive el vecino que está frente a mi casa, tiene su... cómo autobomba creo...*

E: *Para limpiar el, como se llama esto, el buzón*

S4: *Sí, porque cuando llueve fuerte...*

Sr1: *Ese buzón que esta acá en la esquina...*

S4: *Ajá*

E: ¡Ah! Pero ese es el buzón matriz... buzón matriz de desagüe

Sr1: Sí

E: ¿Ese es el que colapsa?

Sr1: Colapsa ese y colapsa el de todos los vecinos

Atención al cliente:

En cuanto al trato en la oficina de atención al cliente, una usuaria sostiene que cuando tuvo que reclamar, insistió toda la semana y finalmente el error fue corregido:

S2: Yo sí señorita, me fui a reclamar porque el recibo de agua me vino muy alto ¿no?, porque 80 soles me vinieron... y nunca me ha venido eso a mí.

E: ¿Cuánto paga normalmente?

S2: Yo pago 25 soles pues señorita y me ha venido 80

E: De 25 le ha venido 80

S2: 80 soles y una semana yo que reclamo y reclamo y una semana recién he venido a mirar mi medidor y pues no tuve ese consumo yo

E: ¡Ah! Ellos se habían confundido en la medición

S2: Si, si, si, no tuve, que tal si yo no reclamo, yo hubiese pagado ciegamente

E: hubiera pagado... claro

S2: Yo me he ido una semana tenía que ir, e ir, e ir...

E: ¿Y le arreglaron su recibo?

S1: Si, me arreglaron gracias a Dios

E: Entonces ¿fueron atentos, rápidos en resolverle el reclamo?

S1: Sí

Mejoras del servicio / Ingreso de OTASS:

Al preguntarles sobre mejoras en el servicio, tienen expectativas con la renovación de medidores que les han hecho, consideran que ya no tendrán problemas de mala lectura y cobros indebidos.

Si bien, el servicio aún es muy deficiente en su zona, sostienen que ha habido una pequeña mejora en comparación a los años anteriores:

S3: Sí, así como dice la señora

E: ¿Un poquitito ha mejorado?

S3: Ha mejorado pero un poquito nomás

E: O sea antes era peor, peor y ahora es...

S3: Si antes era... nos quitaban una semana sin tener agua en la casa

E: Una semana entera sin agua

S3: Qué es de nuestra vida

E: Claro, con el calor que hace

S3: Con la calor que hace, además que tenemos niños en la casa

S4: Pero eso fue el año pasado cuando demoraba más

Sr2: Uno acá no se puede bañar en la tarde

E: Uno no se puede bañar en la tarde

Sr2: No se puede bañar en la tarde porque no dan agua, te tienes que ir al rio

...

Sr1: Felizmente vivo cerca al (río) Cumbaza

Respecto a OTASS, ninguno de los usuarios que participaron de este focus group ha escuchado o visto información acerca del trabajo que viene realizando en la EPS.

Percepción sobre la comunicación con los usuarios:

Sobre la comunicación a los usuarios, especialmente, cuando hay corte de servicio, tienen la recordación de los 3 días que no contaron con agua. Los usuarios sostienen que la empresa no les avisó. Sin embargo, que en ocasiones anteriores sí les han avisado, esto les ha permitido prevenir almacenando el agua.

E: ¿Previo a eso?, ¿Anteriormente? (al episodio sin agua de 3 días=

S3: Sí

E: ¿Si ha escuchado?

S3: Sí, varias veces

E: O sea ustedes ahí ya pueden juntar su agüita

S3: Sobre todo en la noticia que me gusta ver a mí la noticia

E: ¿En qué canal ve usted o en qué programa?'

S3: En el 15

E: Canal 15 y recuerda...

S4: Vía televisión

E: Vía televisión

Sin embargo, sostienen los usuarios de este sector que no han recibido información sobre los sorteos por pago puntual, bingo, actividades de educación sanitaria. Con lo cual es importante no olvidar la comunicación con las localidades que cuentan con un servicio crítico.

3.4.3 Resultados de los grupos focales a usuarios de Emapa San Martín

Satisfacción del servicio

- En los sectores con continuidad media y alta ya se percibe mejoras en el servicio comparado con los últimos 3 años. Para estos usuarios, la instalación de medidores y la mejora de la presión del agua les está mostrando resultados de las acciones que realiza Emapa San Martín. Por otro lado, en los sectores

con continuidad crítica como Morales y Bellavista, la expectativa por las mejoras en el servicio es alta. En el caso de Bellavista saben de la llegada de una planta de tratamiento de agua potable, asimismo, han escuchado que para fines de diciembre estará en funcionamiento. Este es un momento oportuno para reforzar las actividades de educación sanitaria y sensibilización de cuidado del agua, alcantarillado y buen uso de los servicios, ya que son usuarios que son conscientes sobre el valor económico de este recurso. Como parte de las medidas del Plan de Acciones de Urgencia, el distrito de Morales también contará con una planta de tratamiento de agua potable, la instalación de esta demorará un poco más que Bellavista, sin embargo, los usuarios de este sector ya tienen expectativas por una mejora del servicio desde que les renovaron los medidores.

Comunicación institucional

- En cuanto a la comunicación, hay una percepción positiva, tanto en sede central como en unidades operativas, de avisos de parte de la empresa sobre cortes programados de mantenimiento, a través de radio y televisión. Sin embargo, es importante considerar mejorar la comunicación sobre las medidas que toma la empresa en emergencias.
- También hay recordación en algunos casos sobre sorteos por pago puntual. Sin embargo, la empresa al contar con unidades operativas que se encuentran tan alejadas de la sede central, necesitan actividades descentralizadas para incentivar o sensibilizar a los usuarios. Ya que, como manifestaron las usuarias de las unidades operativas, cuando realizan actividades como el Bingo Millonario, a ellas les resulta difícil participar por las distancias.

Atención al cliente

- En cuanto a la atención al cliente, en los sectores consultados de continuidad alta y media, consideran que la atención es buena, sin embargo, es menor el índice de reclamos.
- En los sectores de continuidad baja, las usuarias respondieron que el personal de atención al cliente no explica las razones por las que el servicio no funciona

adecuadamente. Sin embargo, mencionaron que cuando tienen un reclamo, sí son atendidos, pero después de varios días de insistencia. Este dato es importante para mejorar los indicadores de percepción de los clientes. Una atención amable, con capacidad de respuesta y seguimiento, es clave para que los usuarios sientan que la empresa los considera.

3.5 Entrevistas a trabajadores

Se entrevistó a 10 trabajadores de distintos cargos, áreas, edades y tiempo en la empresa. Con ellos se conversó sobre las principales fortalezas, lo que más y menos les gusta, los problemas internos y externos y temas relacionados a clima laboral y comunicación interna en la EPS.

3.5.1 Conclusiones

Sobre las fortalezas de la EPS

- Consideran como una fortaleza de la empresa el compromiso y la experiencia de los trabajadores, pues al tratarse de un servicio público vital la demanda de atención ante emergencias es 24/7.
- Mencionan también la participación de OTASS que se ve reflejado en capacitaciones constantes para los trabajadores. Así como el apoyo de la cooperación alemana y sus especialistas.
- Las mejoras ejecutadas durante la implementación del Plan de Acciones de Urgencia, son relevantes para los trabajadores. La instalación de micromedidores y la detección de conexiones clandestinas. La renovación del equipamiento: carros, motos, hidrojets que les permite mejorar su trabajo.

Sobre los problemas externos de la EPS

- Uno de los principales problemas externos es el clima tropical que influye en la continuidad del servicio, como ya se sabe en temporada de sequía se reducen las horas de abastecimiento, y en la de lluvias también por falta de capacidad para procesar el agua con altos niveles de turbidez. Así mismo la poca planificación para fomentar la preservación de las zonas de captación y las

cuencas traerán cada vez más problemas para Emapa San Martín y sus usuarios.

- Cada vez es más notorio el descontento de la población por el servicio de agua y tanto en la sede central como en las distintas UU.OO. el usuario hace escuchar sus reclamos, sentir que es recogido por los trabajadores y que se sustenta en la data arrojada por las encuestas realizadas en el último mes.
- La demora en la ejecución del megaproyecto.

Sobre los problemas internos de la EPS

- El total de entrevistados ha mencionado como principal problema los sueldos, las escalas son muy bajas y no se han modificado desde 1997. La amplia brecha salarial que existe entre los trabajadores y el personal de confianza, genera insatisfacción y malestar. Mencionan que en muchos casos se pierde personal capacitado por los bajos sueldos; y todo esto se ha visto más claro en la huelga de trabajadores que se llevó a cabo en julio del presente, donde la brecha entre los operadores y el personal de confianza se ha hecho más visible y grande.
- Luego de la huelga los trabajadores no han tenido mayor información sobre los avances del arbitraje, ni por parte de la Gerencia General, ni de los representantes de los Sindicatos, lo que les hace creer que se les está dando la espalda con este tema.
- Falta de capacitación al personal de algunas áreas e inducción para los trabajadores nuevos.

Sobre la Comunicación Interna

- La mayoría de los entrevistados sostienen que la coordinación con las áreas inmediatas de trabajo es fluida, sin embargo, no ocurre lo mismo con el resto de la empresa. Consideran importante que la empresa haga de conocimiento a todos los trabajadores y que los concientice a facilitar información solicitada por las diversas áreas que lo requieran.
- En cuanto al clima laboral, consideran que los trabajadores viven un ambiente cordial y de camaradería, pero que existe un desgano general por los sueldos

bajos y que después de la huelga hay mayor distancia entre las diversas jefaturas y los obreros.

Sobre satisfacción del personal

- Sostienen que se podría mejorar el incentivo o reconocimiento a los trabajadores por tiempo de servicio o por buen desempeño. Algunos de los entrevistados sostuvieron que son los mismos trabajadores a los que se reconoce cada año.
- Los trabajadores hablaron sobre el malestar que existe en base a los sueldos. Consideran que deberían mejorarse las remuneraciones para todos y que debería haber una justificación sobre los mismos, o en todo caso que esta debería ser comunicada. También debería mantenerse a los trabajadores informados sobre los avances en la gestión para mejorar la escala remunerativa.
- Consideran que trabajar en la EPS es una oportunidad. Señalan también que desde la llegada de OTASS están recibiendo más capacitaciones pero que deberían tratar de rotar a los trabajadores que se benefician de esto.

Sobre la comunicación externa de la EPS

- La mayoría de trabajadores entrevistados mencionaron los problemas generados por la falta de comunicación con los usuarios a raíz de la “Ley Mulder”.
- Mencionan que han tenido que usar la estrategia de avisar a familiares y vecinos para que ellos puedan pasar la voz.
- También hay recordación del boletín de Emapa al Día que acompaña el recibo, consideran que lleva información útil, sin embargo, se puede mejorar.

Sobre la intervención de OTASS

- Tras ser el tercer año consecutivo que se realiza la medición con los trabajadores, estos consideran que se aprecian mejoras, que hay equipos nuevos, materiales, capacitaciones, pero que aún no conocen bien el alcance del apoyo de OTASS o de la cooperación internacional. Sugieren hacer

reuniones trimestrales para todos los trabajadores donde se les comunique de esto y de los demás proyectos que tiene la empresa.

3.6 Recomendaciones

- Los trabajadores, ante la problemática de deforestación en las captaciones, proponen tomar medidas para proteger las cuencas, capacitar a las personas que viven en esas zonas y convertirlas en guarda parques.
- Respecto a las remuneraciones salariales, piden que la gerencia les informe sobre los avances de las gestiones que se estén realizando para lograrlo.
- Los trabajadores de las unidades operativas piden más presencia de la sede central, además de ser incluidos en las actividades que se hacen en Tarapoto con motivo del día del trabajo o aniversario de la empresa, sería recomendable que los gerentes los visiten más seguido, tener reuniones con todo el equipo de la UU.OO. e informarles sobre las mejoras, logros y proyectos que está realizando Emapa San Martín en toda su zona de influencia. Esta medida permitirá que los trabajadores también sean voceros del accionar de la empresa.
- Continúa el pedido de mejorar el reconocimiento a los trabajadores que realizan una buena labor. Por ejemplo, aprovechar los medios de comunicación interna para difundir los logros de las distintas áreas y sus responsables. Asimismo, sugieren que los incentivos para motivar a los trabajadores sean viajes, cenas o canastas. Estas actividades podrían enmarcarse en un programa de incentivo al trabajador entre las áreas de Imagen Institucional y Recursos Humanos.
- Sugieren en temas de atención al cliente, capacitar constantemente a los trabajadores que trabajan en esta área. Asimismo, mejorar el alcance de los comunicados a la población, especialmente cuando se trata de interrupciones del servicio.
- Sugieren seguir mejorando la información a los usuarios: cómo efectuar un reclamo, uso adecuado del agua, pagos a tiempo, conexiones clandestinas

4. Mapa de Actores

Se identificó a los actores clave que se relacionan, a distintos niveles, con Emapa San Martín. Es importante identificarlos y conocer cuáles son sus ámbitos y grados de influencia, para poder trabajar con ellos y convertirlos en aliados de las acciones del Plan.

Desde la Oficina de Imagen Institucional y Educación Sanitaria se busca diseñar la mejor estrategia para acercarse y trabajar con cada uno de ellos, manteniéndolos al día sobre las novedades de la Empresa, así como brindándoles la oportunidad de participar y verse beneficiados de las actividades propuestas, buscando siempre volverlos aliados de nuestra gestión.

4.1 Descripción de Actores

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento - Sunass:

La Sunass desempeña un rol protagónico en su calidad de regulador del servicio de agua potable y alcantarillado. Además, vela por los derechos de los usuarios locales a través de la atención de reclamos. El nuevo coordinador de la oficina desconcentrada de Sunass en San Martín, Javier Noriega, lleva un año a cargo de regular, supervisar, fiscalizar, sancionar y solucionar controversias y reclamos de Emapa San Martín, EPS Moyobamba y EPS Rioja.

Al preguntarle sobre la gestión que realiza Emapa San Martín, considera que están haciendo un gran esfuerzo para mejorar el servicio, sin embargo, la principal falencia es la atención de reclamos. Sostiene que falta reforzar la capacitación y comunicación entre las áreas encargadas de resolver las emergencias.

Asimismo, sobre la comunicación de la empresa con los usuarios, considera que podrían mejorar en este aspecto. Resalta las actividades que ha venido realizando Emapa para sensibilizar a los usuarios, como la EPS en tu Barrio, sin embargo, con la ley Mulder han disminuido la presencia en medios, y han intentado cubrir sus comunicaciones a través del fanpage de la empresa en Facebook, o por perifoneo, pero que esto no es suficiente.

También, sostiene que se necesita reforzar la sensibilización con los usuarios para entender las razones detrás del incremento tarifario, en su percepción las personas en la región están de acuerdo con los montos destinados al cuidado de las fuentes, pero la resistencia está en los costos de operación y mantenimiento, ya que a las empresas de agua les precede una mala fama de malos manejos financieros y de corrupción.

Sobre sensibilización también sugiere que el encargado de educación sanitaria acondicione las charlas para niños sobre tratamiento de agua potable, ya que la actual manera de explicar es muy técnica.

Finalmente, sugiere que se tomen medidas para luchar contra las conexiones clandestinas.

Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento - Otass:

El Régimen de Apoyo Transitorio - RAT del Otass es un instrumento que se aplica en el caso que una EPS tenga problemas técnicos, financieros y/o legales que pongan en riesgo su viabilidad. Éste es una herramienta establecida con el objetivo de asegurar la cobertura, calidad y sostenibilidad de la prestación de los servicios de saneamiento por parte de las EPS.

El rol del Otass es impulsar y acompañar el proceso de modernización de los servicios de saneamiento en el País. En Emapa San Martín, Otass implementa este proceso con la Asistencia Técnica de la Cooperación Alemana – GIZ, a través de Proagua II.

Durante el 2018 formularon un plan de comunicación y educación sanitaria para el 2019, el cual fue aprobado, pero aún no cuenta con financiamiento.

Autoridad Nacional del Agua/Administración Local del Agua – ANA/ALA:

La Autoridad Nacional del Agua - ANA es el ente rector del Sistema Nacional de Recursos Hídricos. Tiene por finalidad promover acciones para el aprovechamiento multisectorial y sostenible de los recursos hídricos por cuencas hidrográficas. El ANA está organizada de manera descentralizada a través de la AAA: Autoridad Administrativa del Agua - Huallaga.

En entrevista con el director de la AAA, sobre la relación con Emapa San Martín, manifestó que las coordinaciones son únicamente cuando la EPS requiere de algún servicio.

Asimismo, mencionó que hubo un intento de invitar a Emapa a formar parte de la Getram (Grupo especializado de trabajo multisectorial), grupo conformado por representantes de las distintas instituciones relacionadas al uso del recurso hídrico, pero por falta de un representante constante decidieron no contarlos en la conformación de la Getram, a pesar de ser un actor importante por el uso poblacional.

Sobre el servicio que brinda Emapa San Martín sostuvo que se entiende el malestar en la población por la intermitencia del servicio. Considera que no ha habido mejora en el servicio, que este se encuentra igual o peor, en parte por el crecimiento poblacional. Asimismo, considera que la empresa no ha manifestado los proyectos de ampliación.

También manifestó que las solicitudes de dotación de agua que pide Emapa para las ampliaciones de captación y producción son sometidas a evaluación de su equipo de especialistas y que estas se otorgan si se prueba que hay disponibilidad. Sin embargo, tras conversar con el departamento de Emapa San Martín que solicita los permisos, manifestaron demoras y trabas, por parte de la AAA, en las revisiones de los expedientes para autorizar la dotación de agua para los proyectos de ampliación del servicio.

Tras esta conversación, pudimos identificar en el director, una molestia ocasionada en una visita a la sede de Emapa, en la que no le permitieron reunirse con la gerente general por falta de cita. De quien, en respecto, resaltó su capacidad técnica, pero mencionó que puede mejorar las gestiones políticas entre su gerencia y las demás instituciones, así como con sus propios trabajadores.

Considera que, durante sus 3 años de gestión, los mismos que la EPS lleva en el RAT, no conoce mucho de Otass y su participación en la región.

Sindicato de trabajadores SIPTESAM: El Sindicato de Trabajadores Técnicos San Martín está conformado por 24 trabajadores de Emapa San Martín, en conversación con su secretario tuvimos las siguientes apreciaciones.

Considera que la gestión de Emapa San Martín está mejorando, se ven proyectos de inversión en obras que, considera, producirá satisfacción en los usuarios y en los trabajadores. Menciona también que desde que entraron al RAT, la empresa tiene resultados financieros positivos, al punto de haber recibido utilidades en los últimos dos años.

Asimismo, menciona que el servicio ha mejorado, que ya no se tiene tantos cortes de servicio, que zonas críticas como Morales se van a beneficiar de los nuevos proyectos para tener mejor servicio, con más horas de agua.

Sugiere promover la comunicación de las mejoras en el servicio con la población a través de audiencias públicas, al aire libre, donde la gente pueda participar, ya que a veces cuando se hacen audiencias en locales institucionales, los ciudadanos no participan. Siente que la población no está completamente informada sobre el RAT, sobre Otass, ni sobre los proyectos de mejora y que estas actividades pueden colaborar a mejorar este aspecto.

Resalta como positivo el uso de redes sociales para la información de emergencias. Por otro lado, sugirió reforzar las actividades de educación sanitaria, para dar a conocer el valor económico del agua, tanto en el ámbito de la sede central como en las unidades operativas. También observó la necesidad de gestionar una planta de aguas residuales, de lo contrario se seguirá contaminando los ríos.

También mencionó los problemas internos en la empresa, a causa de la remuneración económica de los trabajadores, lo que ocasiona una alta desmotivación en ellos. Sugiere que el área de Recursos Humanos busque maneras de incentivarlos de otras maneras, mientras se gestiona la actualización de las escalas salariales remunerativas.

Sindicato de trabajadores SITAPASAM: El sindicato está conformado por 115 trabajadores. El ambiente actual entre los trabajadores del sindicato y la EPS no se encuentra en su mejor momento. Al conversar con el Secretario del Sitapasam manifestó que, tras la huelga de mediados de año, sienten que hay apatía hacia los trabajadores sindicalizados. Sostiene que la principal razón por la que acataron una huelga, de dos semanas, es debido a la remuneración económica, cuya escala no se actualiza desde el 97. Los trabajadores consideran, además, que la EPS no está realizando gestiones suficientes para mejorar esta situación.

Sin embargo, respecto al servicio, considera que sí ha mejorado en los últimos años, sobretodo en el abastecimiento. Manifiesta que se han mejorado las captaciones, tanto en infraestructura como en temas de seguridad para el trabajador. Sin embargo, sostiene que hay algo que no está funcionando bien con la actual gestión, sobre este punto resaltó el planteamiento de la obra de Cachiyacu 2.

Sobre la comunicación de la EPS con los usuarios, sostiene que esta no es suficiente, que se necesitan más, a través de más medios y más didácticos. Asimismo, sugiere incluir reuniones por sectores y visitas a la planta para así mejorar el alcance de estos mensajes, que además ayudará a que la población entienda el valor económico del agua.

Finalmente, a la consulta de qué necesitaría Emapa San Martín para mejorar o seguir mejorando, aseguró que se requiere una reestructuración gerencial. Si bien con la actual gestión se han dado mejoras en muchos aspectos, no se ha logrado mejorar la situación económica de los trabajadores que es por la que vela el sindicato.

Cooperación Alemana - GIZ: La Cooperación Alemana en el Perú cuenta con el Programa de Modernización y Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento – PROAGUA II, teniendo como objetivo el mejoramiento de la capacidad de los actores sectoriales, con el fin de emplear eficientemente sus recursos para el desarrollo sostenible de los servicios de agua potable y saneamiento. La EPS cuenta con la asistencia técnica de la cooperación desde el año 2016.

Frente de Defensa Frecides San Martín: En entrevista con el secretario de Frecides mencionó que ya se está comenzando a sentir cambios positivos en la gestión de Emapa San Martín. Sin embargo, sostiene que estas mejoras sólo se están percibiendo en la zona de Tarapoto. Afirmó que, en Morales, por ejemplo, todavía hay desabastecimiento de servicio por varios días y no se atiende a los reclamos con prontitud.

Acerca del megaproyecto, afirma estar en sintonía con Emapa sobre las irregularidades en el planteamiento del proyecto. Indicó que el Frecides presentó un expediente a la Contraloría General de la República por el desembolso de dinero y los 8 años transcurridos sin avances.

En cuanto a la comunicación de la EPS con los usuarios, considera que no se llega a todos los usuarios, tal vez por la elección de medios, sugiere re evaluar los medios en los que se emiten los mensajes a los usuarios.

Sobre la actualización tarifaria, considera que si el servicio fuera eficiente, podría justificar una modificación de la tarifa, pero así cómo está todavía no.

Resaltó el personal capacitado que trabaja en la empresa hace años, considera que es un factor idóneo para brindar un buen servicio, que eso sumado a mejoras en infraestructura daría como resultado una óptima gestión.

Municipalidad Distrital de Morales: La Municipalidad distrital de Morales es miembro de la junta de accionistas de Emapa San Martín S.A. Conversamos con el reciente alcalde electo, Hugo Meléndez, quien considera que aún no se nota la intervención de Otass en la gestión de la EPS. Considera que, si la administración cambió, debió también cambiar la estrategia de relación con las entidades públicas, así como las propuestas de solución para los problemas de los diferentes sectores de la ciudad, pero con capacidad de reacción más rápida.

Considera que en temas de coordinación y comunicación no se ve aún una diferencia frente a la gestión anterior, es decir, antes de la intervención de Otass. Ante esta afirmación, sostiene que se siente como un cambio de nomenclatura nada más.

Asimismo, manifestó que siguen las quejas de los usuarios de su distrito, especialmente en temas de desagüe y racionamiento del agua. Sostuvo que buscará una reunión con la gerencia de la EPS para pedirle los planos de los lugares que aún no cuentan con el servicio de desagüe o de los que requieren cambio de tuberías, y así, buscar maneras conjuntas de elaborar proyectos referentes a saneamiento básico.

En cuando a la obra de instalación de la plata de tratamiento modular de agua potable en el cuartel militar, dijo no tener conocimiento, pero espera informarse mejor al reunirse con la gerencia de Emapa San Martín.

También sostuvo que hay cierta incredulidad por parte de la población sobre los proyectos que prometen mejorar la calidad y cantidad del servicio, ya que, por ejemplo, aún esperan la ejecución del macro proyecto de agua desde el 2012.

Finalmente, manifestó que los usuarios estarían dispuestos a una actualización tarifaria si es que recibieran un servicio de calidad. En general, hay expectativas por conocer los proyectos de mejora que está realizando la EPS en esta etapa de Régimen de Apoyo Transitorio en el que se encuentra, así como de trabajar en conjunto.

Gobernación Regional: Se entrevistó al reciente electo gobernador regional, el doctor Pedro Bogarín, quien tras estar un mes en el puesto y recién haberse mudado de Tocache a Moyobamba, no estaba al tanto del estado del servicio que brinda Emapa San Martín, en cuanto calidad, cantidad o atención al cliente.

Sostuvo que no ha tenido acercamientos o diálogos con Otass. Sobre el Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, mencionó que este está generando muchas discusiones, sin embargo, ya se ha consensuado con el alcalde de la provincia que el agua será captada del Río Cumbaza, cortando el curso para servicios agrícolas y con otro proyecto se hará el trasvase del río Mayo para riego.

Asimismo, sostuvo que la población aún siente que el servicio de agua está a cargo de las municipalidades, que lo más probable es que las quejas de los usuarios todavía vayan para allá.

Finalmente, afirmó que para que la EPS mejore o siga mejorando su servicio, tienen que brindar un servicio de calidad, automatizar la medición de consumo de agua y ser más eficientes en la parte gerencial para disminuir los costos hasta donde sea posible.

Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo: En entrevista con el alcalde electo de La Banda de Shilcayo, José del Águila García, sostuvo que tiene información extra oficial de la gestión de la EPS y de la intervención y asistencia que está recibiendo por insolvencia económica. Sin embargo, no sabe qué entidad realiza esa intervención.

Asimismo, mencionó que percibe a Emapa San Martín como una isla, que si ellos no se acercan no hay coordinación ni una buena comunicación. Además, sostuvo que en su gestión buscará mejorar esa relación con la EPS y propondrá reuniones de trabajo, de tal manera que se puedan conocer la calidad del servicio, la continuidad, la sectorización, para tener claro cuáles son los sectores del distrito que requieren más atención, ya que sabe que, por la geografía, no todos gozan de las mismas condiciones en cuanto a la continuidad.

Sin embargo, sostuvo que, para él, como usuario, el servicio sí ha mejorado, que antes en su zona (el sector de la Laguna Venecia) sólo tenía agua en las noches y ahora cuenta con servicio todo el día, de muy buena calidad.

En cuanto a la comunicación, sugiere seguir invirtiendo para llegar a más usuarios. También, sugiere incluir redes sociales como medio de comunicación con el usuario.

Sobre la intervención de Otass, conoce de manera muy general su participación en Emapa San Martín.

Mencionó su preocupación por las zonas de La Banda de Shilcayo que no cuentan con acceso a agua potable ni alcantarillado: Las Palmas, Tres de Octubre, Bello Horizonte, La Unión, Pachacutec y todas las asociaciones de vivienda de esa zona. Para ellos quiero proponer viviendas sostenibles que puedan tener acceso a servicios sanitarios de calidad.

Sostuvo estar dispuesto a trabajar en conjunto con Emapa San Martín para poder brindar agua y alcantarillado a la mayor cantidad de usuarios del distrito de La banda de Shilcayo.

Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental - OEFA:

La OEFA es un órgano supervisor fiscalizador del Ministerio del Ambiente. A nivel de distrito, fiscaliza al municipio y en consecuencia también a Emapa San Martín. En entrevista con la jefa zonal, Yakori Santisteban, mencionó que hasta la fecha no ha habido ninguna acción correctiva frente a los vertimientos de aguas residuales, con todo lo que eso significa como fuente de contaminación.

Mencionó que en la oficina de OEFA en Tarapoto, reciben quejas de usuarios sobre los vertimientos de aguas residuales al río.

Respecto al servicio de agua potable que brinda Emapa San Martín, sostuvo que esta parece ser de buena calidad. Asimismo, al contar con un tanque de agua en casa o en la oficina, no puede darse cuenta si el servicio es discontinuo.

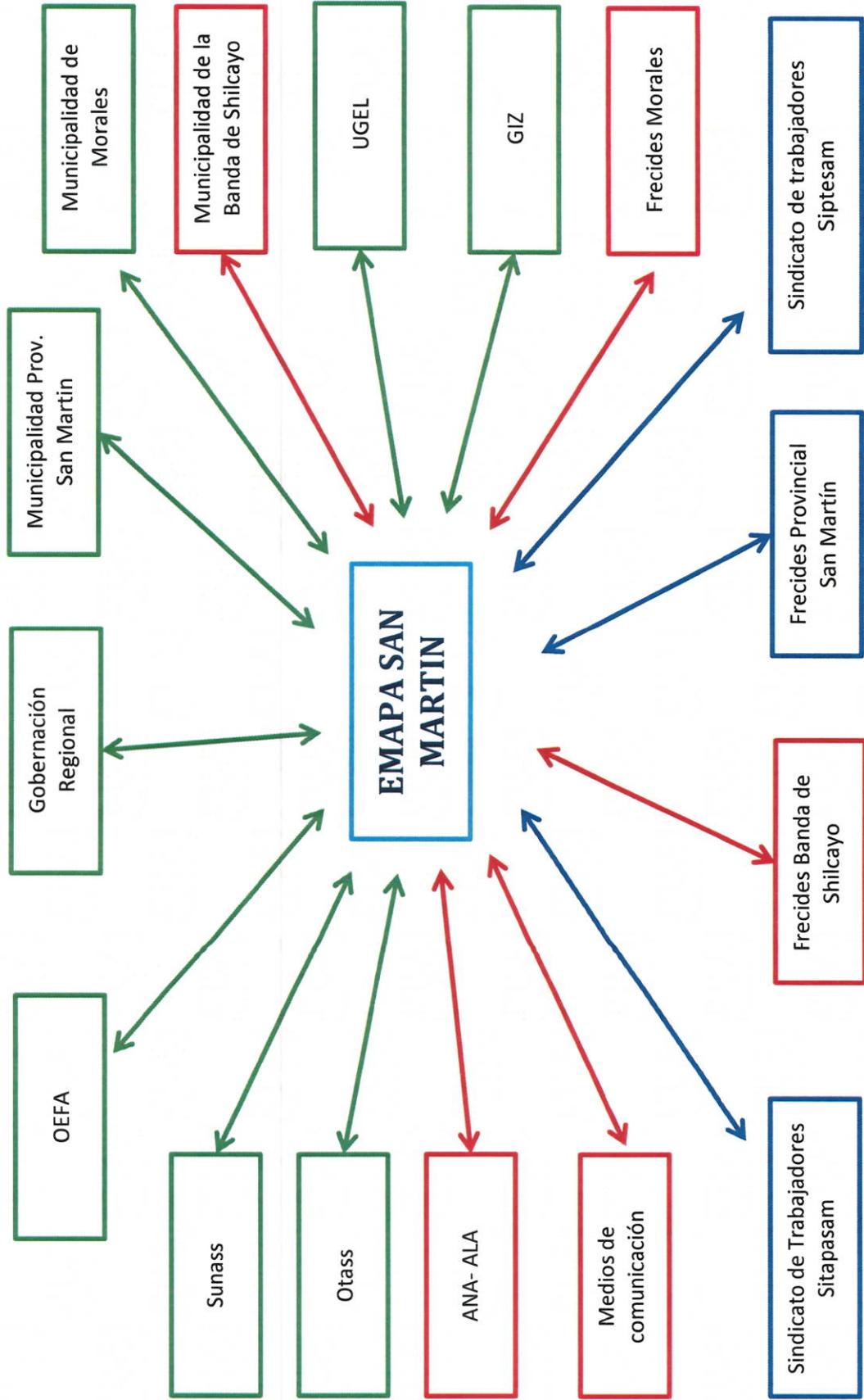
Sostuvo que no ha escuchado información sobre la intervención de Otass en Emapa San Martín, pero sí que la empresa comunica a sus usuarios sobre cortes del servicio. Sin embargo, no hay más información sobre los proyectos que se tienen en ejecución. Considera que se tiene que mejorar las relaciones entre Emapa San Martín y las demás autoridades competentes al agua.

Mencionó también, que se tiene una mala percepción de los trabajadores de la EPS. Cuando hacen una obra no terminan bien el trabajo, que solucionan un problema y generan otro.

Finalmente, cree que la población estaría de acuerdo de una actualización tarifaria si tuviera agua todo el día. Asimismo, mencionó que, así como el usuario exige, también debe tener la obligación de cuidar el recurso, para esto, Emapa San Martín tiene que sensibilizar y educar mejor a la población.

4.2 Mapa de Relación entre Actores

	Aliados
	Relación neutral
	Relación medianamente conflictiva



5. Anexos

5.1 Cuestionario Encuestas

I. DATOS DEL ENCUESTADO			
Nombre del encuestado	Sexo: (H) (M)	Edad:	
Dirección: Calle, Número de predio, Mz, Lote		Distrito:	
¿Es usuario de Emapa San Martín?			
Sí () No (), porque... 1) No hay red en mi zona 2) Emapa aún no atiende mi solicitud 3) Otro:			
1. ¿Con qué servicio brindado por Emapa San Martín cuenta?			
Agua y Desagüe ()		Sólo Agua ()	Sólo Desagüe ()
Si respondió Sólo Agua o Agua y Desagüe: ¿Con cuántas horas de agua cuenta al día?: _____			
2. ¿Cuál es su categoría de servicio?			
Usuario Doméstico: uso de agua en casa ()		Usuario Comercial: uso de agua en negocio ()	
II. SOBRE LOS SERVICIOS URBANOS			
3. A continuación le voy a presentar estos seis servicios públicos. Quisiera que por favor los enumere en términos de importancia, empezando por el más importante (1) y terminando con el menos importante (6)			
Pavimentación de calles y avenidas	()	Servicio de Agua y Desagüe	()
Limpieza Pública	()	Electricidad	()
Seguridad Ciudadana	()	Teléfono	()
4. Imagine que este mes sólo puede pagar un servicio ¿Cuál pagaría?			
Luz ()	Agua- Desagüe ()	Teléfono ()	
III. SOBRE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y DESAGÜE			
Sobre su satisfacción respecto al servicio brindado por la Emapa San Martín: Le voy a mencionar distintos enunciados relacionados al servicio y quisiera que me indique que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra en cada caso.			
5. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al servicio de agua potable que brinda Emapa San Martín?			
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
6. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al servicio de desagüe que brinda Emapa San Martín?			
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
7. ¿Está usted satisfecho con la cantidad de agua que recibe para cubrir necesidades diarias?			
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
8. ¿Cómo calificaría su satisfacción con respecto a la presión del agua que recibe?			
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
9. ¿Cómo calificaría su satisfacción con respecto a la continuidad de horas del servicio de agua en su zona?			
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()
10. ¿Cómo calificaría el sabor del agua que recibe?			

Muy buen sabor ()	Buen sabor ()	Ni buen ni mal sabor ()	Mal sabor ()	Muy mal sabor ()
Si respondió Muy mal sabor o Mal sabor ¿Por qué es desagradable? : Salada, mucho cloro, abombada...				
11. ¿Cómo calificaría el color del agua que recibe?				
Muy cristalina ()	Cristalina ()	Turbia ()	Muy Turbia ()	
12. La atención presencial de reclamos en Emapa San Martín es:				
Rápida ()	Lenta ()		No sabe / No hizo reclamo ()	
13. La atención vía telefónica de Emapa San Martín es:				
Rápida ()	Lenta ()		No sabe / No hizo reclamo ()	
14. Si no presentó reclamos, por qué no lo ha hecho todavía				
Está conforme con el servicio ()	No confía en que la EPS solucione el reclamo ()	No sabe dónde hacer el reclamo ()	No sabe cómo hacer el reclamo ()	No sabe qué califica como reclamo ()
15. ¿En cuánto tiempo Emapa San Martín soluciona los reclamos?				
Menos de 1 día () Entre 1 día y 1 semana () Entre 1 y 2 semanas () Más de 2 semanas () No sabe/No hizo reclamo ()				
16. ¿Cómo calificaría, en general, su satisfacción respecto a la atención al cliente de Emapa San Martín?				
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()	Muy Insatisfecho ()
17. ¿El recibo del servicio llega a su casa a tiempo, es decir, previamente a la fecha de vencimiento?				
Siempre ()		A veces ()		Nunca ()
18. ¿Dónde suele pagar su recibo? (Directamente en la EPS, CAR, Banco, etc?)				
En la sede de la EPS ()		En centros de Recaudación ()	En bancos/agentes ()	No sabe dónde pagan ()
19. ¿Por qué? Sobre todo si no paga en CAR:				
20. ¿Con qué frecuencia considera que se dan los cortes de agua sin previo aviso?				
Menos de 1 vez al mes ()		1 vez al mes ()	Más de 1 vez al mes ()	
21. Califique la frecuencia de las roturas en las tuberías de agua en la red				
Nada frecuentes ()	Poco frecuentes ()	Normal ()	Frecuentes ()	Muy frecuentes ()
22. Califique la frecuencia de los atoros en el desagüe				
Nada frecuentes ()	Poco frecuentes ()	Normal ()	Frecuentes ()	Muy frecuentes ()
23. ¿Qué es lo primero que mejoraría del servicio de Emapa San Martín? (Máximo 3 cosas):				
1) 2) 3)				
24. ¿Percibe cambios del servicio brindado por la Emapa San Martín en comparación a los últimos 3 años?				
Sí, ha mejorado ()		Sí, ha empeorado ()		No, está igual ()
25. ¿Cómo calificaría su satisfacción respecto al desempeño general que realiza Emapa San Martín?				
Muy Satisfecho ()	Satisfecho ()	Ni Satisfecho ni insatisfecho ()	Insatisfecho ()	Muy Insatisfecho ()
II. PARA CLIENTES CON SÓLO SERVICIO DE AGUA POTABLE				
26. ¿Por qué razón no cuenta con el servicio de desagüe?			27. ¿Dónde hacen sus necesidades?	
1. No hay red de desagüe en la zona	()		1. Tienen baño con pozo séptico/letrina	()
2. Emapa San Martín no atiende mi solicitud	()		2. Utilizan baño público	()
3. Hay redes, pero no se las entregan a Emapa	()		3. En el campo o aire libre	()

4. Otro: _____ 4. Otro: _____

IV. PARA CLIENTES EN CORTE

28. ¿Hace cuánto tiempo no tiene activado su servicio (en meses cumplidos)?

29. ¿Por qué no ha activado su servicio?

No tiene dinero para pagar la deuda () Tiene otro proveedor que le brinda agua () Otro: _____

VI. USO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

30. ¿Recibió información emitida por Emapa San Martín en los últimos tres meses? (recibos, volantes, folletos)?

Sí () No () No sabe/ No recuerda ()

Si respondió Sí, ¿A través de qué medio?

¿Qué temas trataba?

31. ¿Qué emisora, diario y canal de TV es de su preferencia?

Radio		Periódico	Televisión Local	
Emisora	Horario	Nombre / Frecuencia	Canal	Horario

32. Para usted el periodista local de mayor credibilidad es:

33. ¿Qué temas le gustaría que Emapa San Martín informe?

34. ¿Qué medio o forma de comunicación le gustaría que Emapa San Martín utilice para comunicarle la información anterior?

Radio () Recibo de Agua () TV () Página web () Otros: _____

VII. VALOR ECONÓMICO DEL AGUA, SALUD Y EDUCACIÓN SANITARIA

35. ¿Sabe usted en qué utiliza Emapa San Martín el dinero que usted paga por el agua?

1. Expansión del servicio ()	4. Pago de energía eléctrica ()
2. Mantenimiento de redes ()	5. No sabe/ No opina ()
3. Potabilización del agua ()	6. Otros: _____

36. ¿Cómo considera su recibo de agua y desagüe?

Caro () Adecuado () Económico ()

37. ¿Con qué frecuencia paga su recibo?

Mensualmente, antes que venza el plazo () Cada dos meses () Cada vez que me cortan el servicio ()

38. ¿Para que Emapa San Martín le dé un mejor servicio, estaría de acuerdo en pagar más?

Sí () No () Cuánto: _____

39. Usted considera que las conexiones clandestinas:

Afectan el servicio de agua y desagüe del distrito () No afectan el servicio de agua y desagüe del distrito ()

40. ¿Cuenta usted con medidor? Sí (), pago según el medidor Sí (), pero no está operativo No ()

41. ¿Está conforme con el pago que hace con el medidor?

Sí () porque _____

No () porque _____

42. ¿Qué cree que suceda cuando instalen micromedidores en las viviendas?

1. Me favorecerá económicamente ()	4. Me afectará económicamente ()
2. Obligar a controlar las fugas en casa ()	5. Mejorar el servicio ()
3. Pagará más quien consuma más agua ()	6. No sabe/ No opina ()

7. Otros: _____

43. ¿Sabe si existen fugas de agua en su casa? (Ej: algún caño gotea, corre el agua del inodoro, hay humedad en las paredes, etc.)			
Sí ()	No ()	No sabe/ No opina ()	
44. Si respondió Sí. ¿Cuánto tiempo tarda en reparar la fuga?			
	Días (N°)	Semanas (N°)	Meses (N°)
45. ¿Considera usted que las aguas del desagüe deberían ser tratadas?			
Sí ()	No ()	No sabe/ No opina ()	
¿Por qué?			
46. ¿Usted pagaría por el tratamiento de las aguas residuales para reducir la contaminación?			
Sí ()	No ()	¿Cuánto? ()	
¿Por qué?			

5.2 Guía Grupo Focal a usuarios de servicio

Percepción sobre calidad del servicio

1. ¿Qué opina sobre el servicio brindado por la EPS?

- Presión (¿buena, regular o mala?)
- Continuidad (¿cuántas horas de servicio?)
- Abastecimiento (¿reciben cantidad de agua necesaria?)
- Calidad (color, sabor)
- Frecuencia de atoros en las redes de desagüe
- Frecuencia de cortes de agua
- Frecuencia de rotura de tuberías de agua

2. ¿Cómo considera la atención al cliente por parte de la EPS?

- Atención de reclamos (rápida – lenta, amable – descortés, eficiente – deficiente, comprometida - indiferente)
- Solución a reclamos (resuelven – no resuelven, rápido – lento, efectiva – ineficiente)
- Aviso de cortes del servicio (a tiempo – a destiempo, oportunos – inoportunos, acordes a la realidad – no acordes a la realidad)
- Puntualidad recepción del recibo de pago (llega a tiempo – no llega a tiempo, llega a la dirección correcta – no llega a la dirección correcta)

3. ¿Cómo percibe la comunicación de la EPS con los usuarios? (atención al cliente, difusión de información relevante, aviso de cortes de manera oportuna, cumplimiento de acciones prometidas, transparente, etc.)

4. ¿Percibe mejoras del servicio en comparación a los últimos 3 años? (en qué rubro – más/menos agua, más/menos horas, más/menos presión, más/menos conexiones, etc.) ¿Por qué?

5.3 Guía Entrevistas a Trabajadores

Guía de Entrevista

Sobre las fortalezas de la EPS

- ¿Cuáles considera que son las principales fortalezas de la empresa? (Instalaciones, experiencia de los trabajadores, gestión, etc.)
- ¿Qué es lo que más le gusta de Emapa San Martín?
- ¿Qué es lo que menos le gusta de Emapa San Martín?

Sobre los problemas externos de Emapa San Martín

- ¿Cuáles considera usted que son los problemas externos que amenazan a la Empresa? (fuentes de agua, injerencia política, desconocimiento de usuarios sobre gestión y recurso, etc.)
- ¿Cuáles podrían ser las posibles soluciones a esos problemas?

Sobre los problemas internos de Emapa San Martín

- ¿Cuáles considera usted que son los problemas internos de la Empresa? (qué afecta a Emapa San Martín de modo interno, personal motivado/desmotivado, personal preparado/no preparado, autoritarismo/democracia, etc.)
- ¿Cuáles podrían ser las posibles soluciones a esos problemas?

Sobre la Comunicación Interna

- ¿Cómo es la comunicación entre trabajadores de distintas oficinas? Cortés/descortés, fluida
- ¿Qué tipo de información le gustaría que la Empresa le brinde y a través de qué medios? (papelería, reuniones, memos, etc.)
- ¿Conoce cuáles son los objetivos, metas, visión y misión de la Empresa? ¿Los otros trabajadores los conocen? ¿Los tiene en cuenta mientras realiza su trabajo?
- ¿Conoce cuáles son los principales proyectos ejecutados y logros alcanzados durante este año? ¿Se siente motivado por estos logros?

Qué podría decirnos sobre las siguientes iniciativas:

1. Periódicos Murales
2. Boletín físico a todos los trabajadores
3. Celebración de los cumpleaños de los colaboradores

4. Conmemoración y/o celebración de fechas importantes
5. Reuniones Mensuales de coordinación entre los gerentes de todas las áreas
6. Actividades de recreación para trabajadores
7. Realización de jornada familiar en reservorio: Caminata a la plata de tratamiento
8. Elaboración de encuesta a colaboradores sobre clima laboral y comunicación interna
9. Socialización de la Misión, visión, objetivos y metas de la EPS

Sobre satisfacción del personal

- ¿Cómo describiría el ambiente laboral en Emapa San Martín? (los trabajadores se llevan bien, colaboran entre ellos, etc.)
- ¿El área en la cual trabaja se encuentra organizada y funciona como le gustaría?
- ¿Siente que su trabajo le permite desarrollarse a nivel profesional?
- ¿Qué limitaciones tiene para poder realizar un buen trabajo?
- ¿Está motivado y satisfecho de trabajar en Emapa San Martín? ¿Qué cambiaría?
- ¿Cómo se podría mejorar la situación que describe?
- ¿Qué espera de la Empresa en el futuro?

Sobre la comunicación externa de Emapa San Martín

- ¿Cómo percibes la comunicación de Emapa San Martín con los usuarios? (atención al cliente, difusión de información, etc.)
- ¿Cómo se podría mejorar la situación que describe?

