

# ¿Qué es aquello que importa en el momento de valorar el servicio de agua y saneamiento?

Estudio cualitativo y cuantitativo de Valoración de los Servicios de Saneamiento



## ANTECEDENTES

En el Perú la población por lo general tiene una percepción negativa respecto a la gestión de los prestadores de servicios de agua y saneamiento y una baja valoración de los servicios ofrecidos<sup>1</sup>. Esta percepción no guarda relación con la mala o buena calidad del servicio ofrecido, y se identifica a través de:

- i) El escaso cuidado del agua potable por los usuarios que impacta directamente en la capacidad de los prestadores para ampliar los servicios.
- ii) El uso inadecuado del alcantarillado que deteriora las instalaciones y genera emergencias que impactan en la calidad del servicio.

Esta baja valoración del servicio afecta la disposición a pagar, lo que repercute en la capacidad de los prestadores para cubrir los costos de operación, mantenimiento y ampliación de coberturas.

El desafío planteado es ¿cómo hacer para mejorar la valoración de los servicios ofrecidos por las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento (EPS) mejorando también el posicionamiento de las mismas? Por tal razón y con la finalidad de contribuir a la implementación del Eje de Política 6 “Valoración del servicio” de la Política Nacional de Saneamiento, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) del Perú se identificó la necesidad de producir información sobre los determinantes y elementos motivadores del cambio de comportamiento respecto a una baja valoración de los servicios por la población de las ciudades (grandes, medianas y pequeñas) en el país.

<sup>1</sup> Diagnóstico de la Política Nacional de Saneamiento

<sup>2</sup> Enfoque de Economía del comportamiento.



## ¿Cuál es el objetivo?

Realizar un estudio cualitativo y cuantitativo sobre factores determinantes de la valoración de los servicios de agua y saneamiento e identificar los elementos motivadores para un cambio de percepción y comportamiento en la población del ámbito urbano (grandes, medianas y pequeñas ciudades).

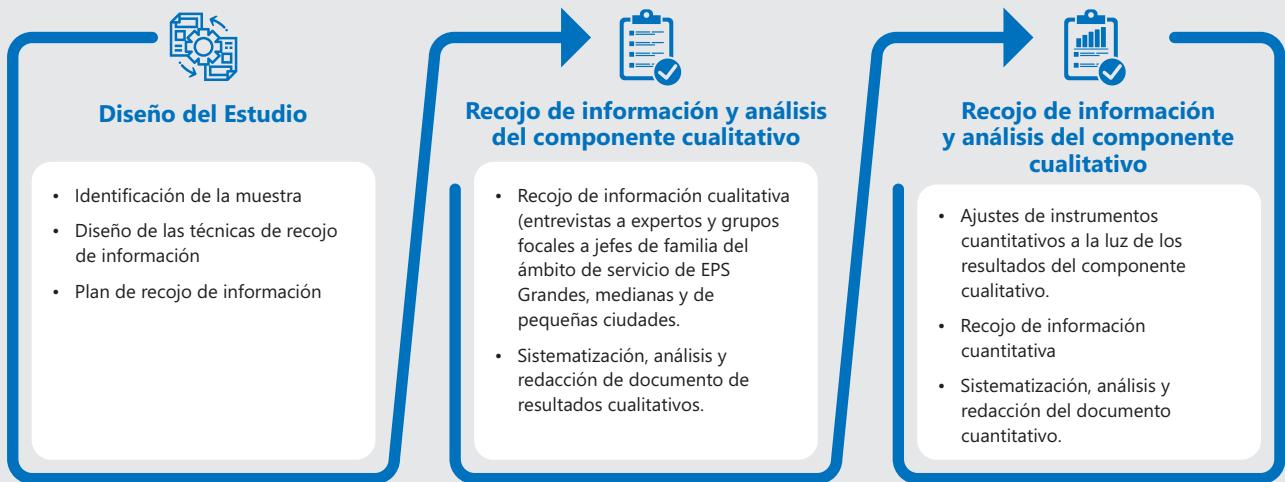


## ¿Cuáles serían los resultados esperados?

Al finalizar se contará con un documento conteniendo:

- El concepto de valoración de los servicios de saneamiento (agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales).
- La estimación de la disponibilidad a pagar de la población por las mejoras en los servicios de saneamiento a través del método de valoración contingente.
- El diseño de mensajes y la identificación de canales dirigidos a los usuarios de los servicios, que puedan impulsarlos al cambio de percepción y de comportamiento respecto a la valoración de los servicios de saneamiento.
- Conclusiones y recomendaciones para la implementación de un piloto para probar la efectividad de los mensajes y canales<sup>2</sup>.

## ¿Cuál es la ruta crítica para llegar al resultado?



### ¿Quiénes participan?



La dirección de esta iniciativa está a cargo de la Dirección Nacional de Saneamiento del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y se realiza en un trabajo conjunto con el Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) y la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS). Este trabajo ha sido posible gracias al apoyo de la Cooperación Suiza – SECO a través de su Programa SECOSAN implementado por Helvetas

### ¿Cuáles son los beneficios y para quién o quiénes?



La información del estudio servirá de insumo para:

- Realizar pruebas experimentales e identificar los motivadores de la acción más eficaces y estrategias de acción en niveles distintos, en un enfoque de Economía del Comportamiento. Esto permitirá diseñar herramientas para impulsar comportamientos de cuidado del agua, preservación de los servicios, así como un mejor posicionamiento de las EPS con sus usuarios.
- La formulación de las estrategias de valoración dirigidas a los usuarios y usuarias de los servicios de saneamiento.

#### Datos de contacto

#### Cooperación Suiza - SECO

E: [lim.seco@eda.admin.ch](mailto:lim.seco@eda.admin.ch)  
[www.cooperacionsuiza.pe/seco](http://www.cooperacionsuiza.pe/seco)  
Síguenos en Twitter @SECO\_Peru

#### HELVETAS Perú

Facilitador Nacional de SECOSAN  
Av. Ricardo Palma 857, Miraflores. Lima, Perú  
T: +51 1 444 04 93  
E: [peru@helvetas.org](mailto:peru@helvetas.org) [www.helvetas.org/es/peru](http://www.helvetas.org/es/peru)