



CONAGUA
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA

Programa de Manejo, Uso y Reuso del Agua en la UNAM



Encuesta nacional sobre percepciones, actitudes y conductas, respecto al servicio de agua potable

Junio 2015

Objetivos

Conocer las **percepciones, creencias y actitudes** sobre el **servicio** de agua potable, así como las **prácticas responsables** de los usuarios, y la **disposición a un mayor pago**

Método

- Se elaboró y puso a prueba un cuestionario con 43 preguntas
- INEGI lo aplicó como un módulo de la Encuesta Nacional de Hogares.
- Se efectuó el análisis estadístico de las 4931 entrevistas entregadas por INEGI.



Estado	Número de Municipios	Número de localidades	Número de cuestionarios por localidad
Aguascalientes	3	4	245
Baja California	4	11	164
Baja California Sur	4	7	157
Campeche	4	9	160
Coahuila	5	5	115
Colima	5	5	140
Chiapas	8	11	172
Chihuahua	4	6	158
Distrito Federal	12	12	160
Durango	4	9	159
Guanajuato	8	12	167
Guerrero	8	16	153
Hidalgo	8	15	197
Jalisco	8	10	175
México	13	15	165
Michoacán	8	23	155
Morelos	8	9	185
Nayarit	7	10	158
Nuevo León	9	10	180
Oaxaca	9	13	176
Puebla	10	9	203
Querétaro	5	8	170
Quintana Roo	3	4	140
San Luis Potosí	7	13	175
Sinaloa	6	10	210
Sonora	7	13	162
Tabasco	5	10	154
Tamaulipas	9	9	155
Tlaxcala	18	20	185
Veracruz	8	12	158
Yucatán	6	7	184
Zacatecas	9	15	184
Totales	232	342	5421

Resultados

Fuente de abastecimiento de agua:

- **84% agua entubada**
- 7% de pozo
- 1% entubada y de pipa
- 2.4% solo de pipa
- 2.5% de ríos o cuerpos de agua



Percepción del servicio de agua potable:

- **Calificación de 6.5**

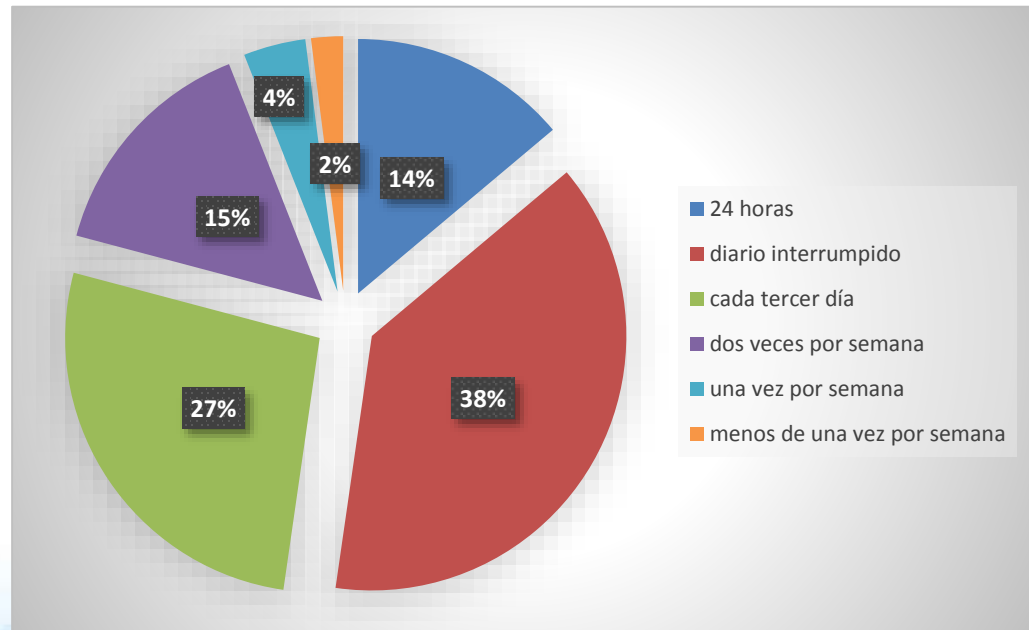
Continuidad
Presión
Color
Olor
Sabor
Residuos
Atención en oficinas
Atención de fugas



- La percepción sobre el servicio es **más positiva en localidades pequeñas** que en ciudades grandes.

Continuidad:

- **52%** recibe el agua **todos los días**, ya sea de manera interrumpida o continua.
- **14%** recibe el agua las **24 horas**, todos los días.



Infraestructura de almacenamiento:

- **93%** de las viviendas cuentan con alguno
- **2 dispositivos** por vivienda, en promedio:
- **60% tinaco**
- **35% tambos**
- **34% garrafones,**
- 25% pileta
- 18% cisterna.



Calidad del agua:

- El **89%** considera que el agua es de **buena o excelente** calidad
- Quienes tienen dispositivos de **almacenamiento** tienen **percepción más negativa** de la calidad



Agua embotellada

- El **78%** bebe agua **embotellada**
- De quienes beben agua embotellada, **48%** porque **no es riesgosa**, 17% por olor o sabor
- Gasto promedio de **\$149.00 al mes** en la compra de agua **embotellada**



Medición y pago:

- **46%** cuenta con **medidor** que funciona
- La dotación promedio es de **11.5 m3 al mes (97/día)**
- Se paga en promedio **\$107.00 al mes** (70% del monto pagado por el agua embotellada, por un volumen aproximadamente 200 veces mayor)
- El pago no difiere entre **NSE**.



Disposición a un mayor pago por el servicio de agua entubada

- El **73%** se manifiesta **dispuesto** si el aumento se utiliza para **mejorar el servicio**.
- El **60%** se manifiesta **dispuesto** si el aumento se utiliza para mejorar **la calidad del agua**.
- La disposición al pago se relaciona con el **pago puntual** del recibo, la **comprensión** del recibo, **actitudes y percepciones** positivas sobre el servicio y la compra de **agua embotellada**.



Cultura del agua

Nivel de

- **Conocimientos:** bajo **(0.4)**
- **Creencias positivas:** moderado **(0.72)**
- **Actitudes positivas:** moderado **(0.78)**
- **Conductas positivas:** moderado **(0.72)**



Mayor frecuencia de conductas positivas en **NSE elevados**, en **niveles altos de escolaridad** en **ciudades grandes** y conforme **el monto a pagar** por el servicio es más alto.



Conclusiones:

- El servicio de agua potable es deficiente: sólo 14% cuenta con él las veinticuatro horas del día, todos los días, y 48% no recibe el servicio ni siquiera una vez al día.
- A pesar de su baja calidad, existe una percepción moderadamente positiva sobre éste.
- Cuatro quintas partes de la población compran agua embotellada, gastando, en promedio, \$149.00 al mes (\$107. 00 por el servicio).
- El pago por el servicio no difiere entre niveles socioeconómicos.
- Para poder aumentar la tarifa, es necesario mejorar el servicio y la calidad del agua entubada.
- La cultura del agua es desigual entre NSE y entre localidades de diferentes tamaños.

PUMAGUA

CONAGUA
COMISIÓN NACIONAL DEL AGUA



M. en C. Cecilia Lartigue Baca
Coordinadora Ejecutiva PUMAGUA
clartigueb@iingen.unam.mx

Lic. Eduardo Padilla Ascencio
Gerente de Coordinación Interinstitucional
Subdirección General de Planeación
Comisión Nacional del Agua
eduardo.padilla@conagua.gob.mx