

SERVICIOS PARA EL DESARROLLO, SER
QUETZALTENANGO, GUATEMALA C. A.



INFORME
DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN
SOBRE EL SERVICIO DE AGUA
MUNICIPAL



SAN LUCAS TOLIMÁN, SOLOLÁ, DICIEMBRE DE 2,004

**ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE
EL SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA DOMICILIAR
DE SAN LUCAS TOLIMÁN, SOLOLÁ.**

CONTENIDO	PÁGINA
PRESENTACIÓN	1
I. OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE AGUA	2
II. LA CALIDAD DEL AGUA	3
III. PROBLEMAS EN EL SERVICIO DE AGUA MUNICIPAL	5
IV. SOLUCIONES PROPUESTAS	6
V. APOYO DE LA POBLACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA.	7
VI. PROPUESTAS DE LA POBLACIÓN A LA MUNICIPALIDAD.	8
VII. RELACIÓN ENTRE MUNICIPALIDAD Y VECINOS	9
VIII. OPINIÓN SOBRE EL PROYECTO DE AGUA EN CONSTRUCCIÓN	10
IX. COLOCACIÓN DE CONTADORES EN LOS SERVICIOS DE AGUA.	11
X. OPINIÓN SOBRE EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CANON DE AGUA DE LA MUNICIPALIDAD.	12
XI. OTRAS OPINIONES	13
CONCLUSIONES GENERALES	14
RECOMENDACIONES.	15
ANEXO	16
BOLETA DE OPINIÓN DE USUARIOS	17

PRESENTACIÓN

Con el propósito de conocer la opinión de los vecinos y vecinas de la cabecera municipal de San Lucas Tolimán respecto del servicio de agua potable que actualmente les brinda la Municipalidad, Servicios Para el Desarrollo realizó una encuesta de opinión entre los usuarios los días 17 y 18 de Noviembre, en donde se visitaron hogares en las diferentes colonias y cantones del casco urbano.

Para la encuesta, se trabajó una muestra del 3% de beneficiarios del servicio de agua potable tomando como base 3,000 beneficiarios, investigando a 90 informantes, más 10 informantes complementarios para cubrir deficiencias de recopilación de información, seleccionando al azar a los encuestados, con el cuidado de cubrir a todos los sectores de la cabecera municipal, abarcando aspectos importantes del servicio de agua municipal.

Este estudio se realizó con el propósito de contar con elementos útiles y objetivos, que permitan la discusión posterior con la municipalidad sobre el servicio de agua que brinda, así como para el aporte de insumos para las actividades de concientización sobre la utilización adecuada del agua que tiene como compromiso SER ante IPADE.

Cabe mencionar que se contó con el apoyo y participación de personal de la Oficina Municipal de Planificación, quienes están involucrados en este proceso, considerando que la información recabada también será de utilidad para sus actividades.

De igual manera se contó con el apoyo de Doña. Ana Cirujano, personera de IPADE en Guatemala.

**INFORME DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN
SOBRE EL SERVICIO DE AGUA MUNICIPAL
SAN LUCAS TOLIMÁN, SOLOLÁ.**

En este documento se presentan los resultados de la encuesta realizada en San Lucas Tolimán sobre el servicio de agua municipal que recibe la población. Se presenta en secciones, iniciando con cuadros de concentración de datos porcentuales de las respuestas dadas por los informantes.

A continuación se presenta la interpretación de las respuestas, así como las ampliaciones dadas por las personas encuestadas.

I. OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE AGUA

**CUADRO No. 1
OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE AGUA MUNICIPAL**

BUENO	REGULAR	MALO
78%	13%	9%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

El 78% de los entrevistados manifiestan que el servicio de agua con que cuentan actualmente es bueno, mencionando las siguientes razones:

1. Reciben el agua permanentemente las 24 horas del día.
2. Los chorros tienen suficiente presión.
3. El agua es suficiente.

El 13% de encuestados respondieron que el servicio de agua que reciben es regular, porque:

1. Constantemente falla la bomba,
2. Cuando falla la bomba, se va el agua todo el día,
3. La Municipalidad no avisa si están arreglando la bomba o que están haciendo para suspender el servicio y así guardar agua.
4. Cuando se interrumpe el servicio, es para todos los vecinos.

El 9% manifiesta que el servicio es malo, porque:

1. Hay cortes del servicio a diario,
2. El servicio no es permanente.
3. El agua está contaminada,

Es importante tomar en cuenta los resultados de la encuesta, porque las tres cuartas partes de la población muestra su complacencia por el servicio de agua que reciben, situación que es favorable y que debe de tratarse de mantener.

Sin embargo, es conveniente tomar en cuenta las opiniones de los informantes que se refieren a los problemas de comunicación que se dan entre la Municipalidad y los usuarios, sobre la periodicidad en que reciben el servicio de agua y especialmente la opinión que se refiere a la contaminación del agua, que únicamente la señala el 9% de informantes. Esto significa que la gran mayoría de la población (91%) no tiene ningún conocimiento o no le importa la calidad del agua, ni las implicaciones que ésta tiene para la salud de los habitantes de la población.

II. LA CALIDAD DEL AGUA

CUADRO No. 2
CALIDAD DEL AGUA QUE SE CONSUME

CONTAMINADA	TIENE MUCHO CLORO	ESTA SUCIA	SIN RESPUESTA
38%	35%	15%	12%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

El resultado de la investigación, en relación con la calidad del agua, varía en relación con la respuesta anterior. En la pregunta actual, es el 38% quien manifiesta que el agua que se consume está contaminada y que las razones identificadas son:

1. El agua viene directamente del lago,
2. En el lago desembocan las aguas servidas de los drenajes de hoteles, de viviendas, de comunidades e incluso de otros municipios, especialmente por lavado de ropa, baño de personas, servicios sanitarios, hospitales, etc.

En cambio, el 35% se preocupa por la cantidad de cloro que tiene, manifestando que el sabor y el olor del cloro son muy fuertes y que les afecta, principalmente a las mujeres, en:

1. La preparación y cocción de sus alimentos.
2. La preparación de la bebida que necesitan.
3. El olor y sabor desagradables en los alimentos ya preparados.

De tal manera que las razones asumidas se refieren más a aspectos relacionados con el gusto y costumbre de consumir agua con cloro, sin hacer referencia a las razones por las cuales se le aplica cloro al agua.

El 15% de informantes manifiestan que el agua que sale del chorro, a veces está sucia, porque:

1. Presenta restos de plantas.
2. Tiene sabor y olor a óxido.
3. Cuando llueve el agua es de color café.

Pero, no manifestaron si estas situaciones afectan la salud de quienes consumen el agua, razonando más en cuestiones físicas.

Finalmente, un 12% de los entrevistados y entrevistadas, no emitieron ninguna opinión ya que expresaron que solo les interesa el consumo del agua y que lo demás no les importa, lo cual es preocupante, ya que si bien no es un porcentaje alto, si representa el sentir de una parte de la población.

Es importante hacer notar los siguientes datos: A la opinión concreta que la población tiene respecto de la contaminación del agua (38%), se suma la opinión del sector de población que opina que el agua está sucia (15%), lo que representa un porcentaje apreciable de informantes que consideran que la calidad del agua no es apta para el consumo humano: 53%, que representa más de la mitad de entrevistados.

En este punto, es importante investigar por medio de los Técnicos en Salud Rural o de los Inspectores de Saneamiento Ambiental del Centro de Salud del municipio, la realidad acerca de la mala calidad o inadecuada calidad del agua para el consumo humano y comunicar los resultados a la población, así como informar acerca de cuáles son las medidas importantes e inmediatas que deben poner en práctica los usuarios para hacer potable el agua que se consume.

Otro aspecto importante, es tomar en cuenta al sector de población que manifiesta indiferencia ante la calidad del agua que se consume y no emite ninguna opinión al respecto, porque significa que no sabe o no conoce sobre la importancia de la calidad del agua que se consume, cuáles sus efectos en la salud y las acciones que se deben realizar para volverla apta para el consumo humano.

Este aspecto constituye un tema importante para desarrollar un proceso de educación en salud por parte de los Servicios de Salud, a todo nivel de la población.

III. PROBLEMAS EN EL SERVICIO DE AGUA MUNICIPAL

Los problemas que la población ha identificado en el servicio actual del agua son los siguientes:

CUADRO No. 3
PROBLEMAS IDENTIFICADOS SOBRE EL SERVICIO DE AGUA

AGUA CONTAMINADA, NO POTABLE	SIN PROBLEMAS DE SERVICIO	CONTIENE MUCHO CLORO. COMPRAN AGUA	SERVICIO IRREGULAR	SIN RESPUESTA
41%	24%	22%	7%	6%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

El 41% de los entrevistados y entrevistadas, indican que el agua presenta un problema grave que es la suciedad y contaminación lo que la hace no potable ni apta para el consumo humano. La preocupación manifestada gira alrededor de contraer enfermedades gastrointestinales severas, o que se propague un virus debido al consumo diario del líquido en condiciones no aptas para el consumo humano. El dato es importante, porque tiene coincidencia con la respuesta de la pregunta anterior sobre la calidad del agua, en donde el 38% indica que está contaminada

Un 24 % manifestó que no hay problemas con el servicio de agua y que se conforma con que tenga servicio permanente. Este dato preocupa, porque una cuarta parte de la población no sabe si el agua que consumen está contaminada y se conforman con tener servicio sin importar la calidad.

Un 22% manifestó que el agua tiene mucho cloro, que lo comprueban por el color y sabor cuando preparan sus alimentos. Baja varios puntos la respuesta de la pregunta anterior, donde identifican como problema de la calidad del agua la presencia de abundante cloro. Los informantes consideran que esta agua no se puede consumir por lo que compran agua embotellada, afectando su economía familiar.

Un 7% manifiesta que el problema es la irregularidad del servicio de agua, ya que se suspende por espacios de 3 o 4 horas por la mañana (no indican si la suspensión es constante u ocasional), por problemas con la bomba, por suspensión de la energía eléctrica, o cuando hay un rompimiento de tubería.

Las mujeres entrevistadas manifiestan que por esas suspensiones se atrasan en sus oficios domésticos, pues generalmente la suspensión se da por las mañanas, que es cuando preparan el almuerzo y tienen mayores actividades domésticas.

Continúa la preocupación por la calidad del agua en un amplio sector de la población.

IV. SOLUCIONES PROPUESTAS

La investigación no buscó únicamente señalar problemas, sino también cuestionar a los participantes para que propusieran soluciones a los problemas que identificaron y de alguna manera comprometer su participación a la hora de implementar soluciones a los problemas identificados-

En el cuadro siguiente se condensan las respuestas que contienen las propuestas de solución a los problemas identificados.

CUADRO No. 4
PROPUESTA DE SOLUCIÓN A PROBLEMAS IDENTIFICADOS

SIN PROPUESTA	AGILIZAR EL NUEVO PROYECTO DE AGUA	APLICAR MENOS CLORO	REPARACIÓN DE TUBOS Y DE LA BOMBA	ESTUDIOS PARA DESCONTAMINAR EL AGUA
43%	31%	12%	7%	7%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

Un 43% de los entrevistados no dio respuesta sobre como solucionar los problemas identificados con el agua. Como argumento, comentaron que aunque dieran recomendaciones la Municipalidad no las tomaría en cuenta, ya que allí se centralizan la toma de decisiones (sin indicar quien) sin lograr un consenso con la población, lo que causa problemas a todos los habitantes de San Lucas Tolimán.

El 31% de los entrevistados y entrevistadas piensan que la solución es terminar lo más pronto posible el proyecto de agua potable que está en construcción, ya que con esto se mejoraría la calidad del agua que se consume, creando un impacto favorable en la salud de la población, y que además beneficiaría la economía familiar, al evitar que varia familias compren agua embotellada.

El 12% manifiesta que es necesario regular la cantidad de cloro que se aplica al agua, ya que actualmente se dificulta su consumo. Están conscientes de que su aplicación es de gran ayuda, pero que la cantidad que se aplique no sea excesiva.

Un 7% dice que es necesaria la reparación oportuna, o cambio, de la tubería rota y de la que se encuentra en mal estado y que la bomba se repare oportunamente, siendo esto una medida necesaria para evitar que se vaya el agua de manera imprevista, siendo las mujeres las más afectadas pues utilizan todo el día el agua para sus que labores domésticas.

Mientras que otro 7% sugiere que se hagan estudios técnicos sobre como descontaminar el lago e implementar jornadas de limpieza con los sectores involucrados e interesados, especialmente para eliminar el crecimiento y expansión de las algas y a la vez hacer plantas de tratamiento para las aguas servidas que desaguan en el lago.

V. APOYO DE LA POBLACIÓN PARA MEJORAR EL SERVICIO DE AGUA.

CUADRO No. 5
APORTE DE LA POBLACIÓN

DISPONIBLE PARA LO QUE SEA NECESARIO	APORTAR MANO DE OBRA	AUMENTO DE CANON	LIMPIEZA DEL LAGO	ORGANIZACIÓN DE VECINOS	PROYECTOS DE CONCIENTIZACIÓN
73%	16%	4%	3%	3%	1%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

De acuerdo con las soluciones que sugirieron los entrevistados y entrevistadas, manifiestan cual sería la forma en que podrían colaborar con la implementación de las mismas.

El 73% manifestó que está en disponibilidad de hacer lo que fuera necesario para que el servicio de agua mejore, así como obtener lo antes posible el nuevo proyecto de agua.

El 16% está dispuesto a dar mano de obra, ya que consideran que es lo único con lo que pueden colaborar porque sus condiciones económicas no les permite dar otro tipo de colaboración.

El 3% manifiesta que en caso de realizar una campaña de limpieza del lago y sus orillas, pueden dar tiempo y herramientas para hacerlo. Otro 3% piensa participar formando parte de organizaciones que permitan exponer ante las autoridades municipales sus ideas y posibles soluciones. Es importante considerar este último aspecto, porque la participación organizada de la población permitirá superar muchos de los problemas que se viven.

Finalmente, el 1% manifiesta que se debe implementar una campaña de concientización para evitar la contaminación del lago y que pueden participar en la implementación de la misma.

VI. PROPUESTAS DE LA POBLACIÓN A LA MUNICIPALIDAD.

El objetivo de esta pregunta era sondear la opinión de las personas acerca de qué acciones consideran que la municipalidad puede desarrollar en relación con el servicio de agua que brinda a la población del área urbana.

CUADRO No. 6
PROPUESTAS DE LA POBLACIÓN A LAS
AUTORIDADES MUNICIPALES

SIN RESPUESTA	AGILIZAR EL NUEVO PROYECTO	CONTROLAR LA CALIDAD DEL AGUA	PROMOVER LIMPIEZA DEL LAGO	PRIORIZAR PROYECTOS DE AGUA	CAMBIAR LA BOMBA DE AGUA
49%	31%	10%	4%	3%	3%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

El 49% de la población no opinó al respecto, porque no existe una comunicación ni diálogo entre población y autoridades, por lo que no tienen confianza de expresar lo que piensan y no creen que tomen en cuenta sus propuestas y opiniones. Este porcentaje casi coincide con el 43% de respuestas de la pregunta 4, que no propusieron ninguna solución a los problemas identificados.

El 31% opinan que la municipalidad debe concluir lo más pronto posible la introducción del nuevo sistema de agua potable al casco urbano, ya que es una necesidad sentida por todos y una responsabilidad de competencia municipal.

El 10% indica que el control de la calidad de agua es parte de las responsabilidades de la municipalidad (según el Código Municipal) y que debe coordinar con el Centro de Salud de la población.

El 4% proponen que se organice una campaña de limpieza del lago entre los sectores del casco urbano convocando a todos los vecinos. Un 3% opina que las autoridades municipales deben priorizar los proyectos de agua antes que cualquier otro proyecto, por su importancia y relación con la salud individual, familiar y comunal.

Otro 3% indica que el cambio de tubería y de la bomba actuales evitarían que el servicio de agua se interrumpa, pues esto afecta especialmente a las mujeres, los negocios y a todo tipo de actividades comerciales y del hogar.

VII. RELACIÓN ENTRE MUNICIPALIDAD Y VECINOS

CUADRO No. 7
RELACIÓN ENTRE LA POBLACIÓN Y LA MUNICIPALIDAD

NO HAY COMUNICACIÓN NI RELACIÓN	NO CONTESTAN	NO SABEN NADA	A TRAVÉS DE ALCALDES AUXILIARES	BUENA
51%	21%	18%	7%	3%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

Esta pregunta fue una de las más controversiales, pues el 51% manifestaron que no hay comunicación ni relación entre municipalidad y vecinos, debido a que el Alcalde actual no informa sobre los proyectos que se están realizando en el municipio, a diferencia del Alcalde anterior que constantemente utilizaba los medios de comunicación, especialmente cable y radio para dar a conocer a la población los avances y problemas del que hacer municipal.

Con el alcalde actual solamente tuvieron la oportunidad de intercambiar opiniones durante su campaña política y de ahí en adelante no saben nada.

Los entrevistados y entrevistadas manifestaron que desde hace tiempo no saben que está haciendo el comité de agua y algunos informantes no saben que existe un comité de agua en la cabecera. El 21% se abstuvo de contestar evadiendo su atención sobre la relación que debe existir entre la municipalidad y los vecinos.

El 18% no sabe cómo esta la relación entre las partes mencionadas y no están interesados en entablar relaciones de trabajo con la Municipalidad. Contrario al 7% que dijo que han tenido alguna información de la Municipalidad por medio de los Alcaldes Auxiliares de su sector, quienes aparte de llevar mensajes son vecinos y

personas conocidas y de confianza, pero que de ahí no tienen mayor información y acercamiento ni con el comité de agua ni con la municipalidad.

El 3% opina que la relación entre la población y municipalidad es buena, que el trato que reciben al realizar trámites administrativos en las oficinas municipales es cordial y que en ocasiones han tenido la oportunidad de realizarle consultas de manera directa al Alcalde quien los ha atendido con amabilidad.

En esta pregunta, el 90% de la población mantiene una actitud contraria a la relación con la Municipalidad, indicando que no hay relación, o se abstiene de responder. El 10% restante manifiesta que si existe alguna relación.

Estas respuestas deben ser analizadas detenidamente por el sector municipal, para interpretarlas objetivamente de acuerdo a los acontecimientos que han vivido y a las opiniones que ellos han recibido y que indudablemente han analizado en sus sesiones de Concejo Municipal.

VIII. OPINIÓN SOBRE EL PROYECTO DE AGUA EN CONSTRUCCIÓN

CUADRO No. 8 PERCEPCIÓN DEL NUEVO PROYECTO DE AGUA

ES NECESARIO	DIFÍCIL QUE LLEGUE	NO ESTÁN INFORMADOS DE SU AVANCE	CORRUPCIÓN EN SU EJECUCIÓN	SABEN QUE SE TRABAJA
30%	28%	20%	18%	4%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

El 30% manifiesta su necesidad sobre el nuevo sistema de agua potable, ya que en la actualidad consumen agua contaminada, por lo que es urgente que el proyecto se termine de construir. El 28% opina en sentido negativo, indicando que es difícil que el proyecto se llegue a concretar, pues han sido muchos años de espera sin ningún resultado y no creen que la actual corporación municipal pueda o termine de construirlo.

Un 20% indica que no ha recibido ninguna información sobre el nuevo proyecto y que ignora lo que se ha hecho al respecto. Creen que la municipalidad está obligada a informar sobre los avances o problemas relacionados a la construcción del proyecto, porque interesa que se está haciendo respecto del nuevo proyecto de agua.

Un 18% indica que la población dio una cuota de Q.175.00 por familia, pero que la corrupción ha prevalecido y que la deshonestidad no ha permitido concluir la parte técnica del proyecto, que desconocen el paradero del dinero, que la población aportó al inicio del proyecto de agua, creen que la Corporación Municipal pasada hizo malversación de los fondos recaudados.

Finalmente, un 4% indica que tienen conocimiento de que se está trabajando, porque se han acercado a la oficina de la Tesorería Municipal, o al personal de la Municipalidad para preguntar sobre los avances del proyecto de agua y recibir información al respecto.

Las entrevistadas y entrevistados al dar su opinión asumieron varias posiciones al respecto, argumentando que el proyecto de agua ha sido motivo de intereses políticos y personales, que estos obstáculos no han permitido el avance de la obra, que la corporación pasada no la ejecutó en el tiempo establecido por la deshonestidad y corrupción, y que la falta de personal profesional para dirigir los trabajos técnicos limitan la culminación del proyecto de agua potable,

Se detectó que en el ambiente gira la incertidumbre sobre si el proyecto se va a concluir, por el tiempo largo de trabajo que llevan, porque es una necesidad sentida, que el agua que se consume en la actualidad no llena los requisitos para consumo humano y que la introducción pronta del proyecto de agua potable es importante. En estos momentos la población espera ser informada sobre los avances o dificultades que se tienen en su ejecución.

Se detecta que hay disposición de la población en apoyar a las autoridades municipales para que puedan concluir el proyecto de agua del casco urbano. Siendo un punto importante que población y municipalidad puedan realizar trabajos conjuntos para beneficio colectivo, para lo que es necesario mantener una buena comunicación y una información oportuna por parte de la Municipalidad hacia los vecinos.

IX. COLOCACIÓN DE CONTADORES EN LOS SERVICIOS DE AGUA.

CUADRO No. 9
COLOCACIÓN DE CONTADORES DE AGUA

NO ESTÁN DE ACUERDO	SI ESTÁN DE ACUERDO	NO CONTESTARON
62%	19%	19%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

El 62% de los entrevistados y entrevistadas manifestaron que no están de acuerdo con la colocación de contadores de agua, ya que por mucho tiempo la cuota ha sido de Q.10.00 y suponen que con la colocación de contadores se incrementará la tarifa mensual y que esto afectará su economía familiar.

Un 19% contestaron que sí están de acuerdo con colocar contadores en sus hogares, ya que han visto que algunos vecinos desperdician el agua o la utilizan para otros fines ajenos al consumo doméstico. Opinan además que los contadores permitirán tener un mejor control de los usos del agua, así como un pago justo por el consumo.

Otro 19% prefirió no contestar, observándose algunas reacciones y gestos cuando se les hizo la entrevista, detectando que sí saben que es un contador y para que sirve, pero se abstuvieron de opinar al respecto para no comprometerse.

X. OPINIÓN SOBRE EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CANON DE AGUA DE LA MUNICIPALIDAD.

CUADRO No. 10 OPINIÓN SOBRE EL TRABAJO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE CANON DE AGUA

ATIENDEN EMERGENCIAS TÉCNICAS	NO CONTESTARON	NO SE LES HA NECESITADO	SON ENOJADOS AL ATENDER
47%	24%	15%	14%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

El 47% de los entrevistados y entrevistadas opinaron que el fontanero municipal atiende de manera inmediata las emergencias, tales como el rompimiento de tubería, desperfectos en las llaves de paso, etc. Que es atento y cordial a la hora de que la población le hace un llamado requiriendo de sus servicios técnicos.

El 24% no contestó, ya que desconocen cual es el trabajo que realiza el fontanero municipal. Un 15% todavía no ha requerido de los servicios del fontanero, pues no han tenido problemas que requieran de su trabajo.

En tanto que el 14% opina que el personal que atiende en la Tesorería es enojado y que no llevan un control de los pagos realizados ya que en ocasiones

cobran hasta dos veces el mismo mes, cuando los usuarios no llevan el recibo del mes anterior, si bien no ocurre con frecuencia se ha dado en algunos casos.

XI. OTRAS OPINIONES

CUADRO No. 11
OPINIONES LIBRES DE LA POBLACIÓN

NO OPINARON	COMPRAR AGUA AFECTA LA ECONOMÍA FAMILIAR	HAY QUE MEJORAR EL SERVICIO ACTUAL	QUE SE TERMINE EL PROYECTO NUEVO LO ANTES POSIBLE	NECESITAN INFORMACIÓN DEL AVANCE DEL NUEVO PROYECTO DE AGUA
31%	22%	21%	18%	8%

FUENTE: Investigación de Campo. Noviembre 2004.

Se les pidió a los informantes que externaran opiniones libres sobre el proyecto de agua y la municipalidad, obteniéndose los resultados siguientes:

El 31% no quiso dar ninguna opinión ya que había dado respuestas de su interés en las interrogantes anteriores. El 22% opinó que se ven afectados por la falta de agua potable porque compran agua embotellada, para evitar enfermedades gastrointestinales, las que atacan especialmente a los niños, y que hacen un gasto extraordinario que oscila entre Q.32.00 y Q.50.00 quetzales mensuales, aunque con ello evitan mayores gastos en médicos y compra de medicinas.

El 21% expresa que hay que mejorar el servicio actual mientras llega el agua del nuevo proyecto. El 18% opina que se debe finalizar el nuevo proyecto de agua potable lo más pronto posible para tener un mejor servicio, evitando enfermedades mortales como el Cólera. Finalmente, el 8% piensa que se les debe informar sobre el trabajo que la Municipalidad está realizando para saber en que puede apoyar la población con la finalidad de contar con agua potable.

Luego del análisis de la información obtenida y de las respuestas recibidas, surgen como interrogantes importantes:

1. ¿Que se va a hacer con el servicio de agua que abastece actualmente a la población cuando llegue el agua del proyecto que está en construcción?
2. ¿Se desechará o se aprovechará para otras cosas, considerando que su calidad es deficiente?.

CONCLUSIONES GENERALES

- 1) Del 100% de la población entrevistada el 78% manifiesta que el servicio de agua municipal funciona bien porque es permanente y disponible las 24 horas del día, que tiene suficiente presión y que los problemas de funcionamiento son mínimos, aunque no expresan nada en relación con la calidad del agua.
- 2) La población tiene claridad en que el Agua que se consume está contaminada, porque proviene directamente del lago, el cual recibe desagües de las ciudades, pueblos y comunidades circunvecinas, así como de los hoteles y viviendas de lujo que se encuentran a sus orillas, además de los residuos de agroquímicos de los trabajos agrícolas que se realizan en los sembradíos cercanos.
- 3) La petición que plantearon los vecinos de los cantones y colonias es que el proyecto de agua potable por gravedad que está en construcción se termine lo antes posible, ya que mejoraría la calidad del agua que consume la población.
- 4) El 52% de vecinos entre hombres y mujeres están en disponibilidad de colaborar en lo necesario para que el servicio de agua se mejore, ya que es muy importante para ellos, pero, se debe tener claridad de lo que la Municipalidad necesita de los habitantes y mantener una adecuada comunicación e información con ellos.
- 5) La percepción de los entrevistados y entrevistadas es que no existe una buena relación y comunicación entre autoridades municipales y usuarios, ni con el comité de agua de la cabecera, y consideran que es necesario mejorar y mantener esta interrelación para beneficio de la población.

RECOMENDACIONES

- 1) La municipalidad debe informar permanentemente a la población sobre los avances y problemas que ha tenido con la construcción del sistema de agua por gravedad, ya que por falta de información se generan comentarios inciertos y desfavorables.

- 2) La municipalidad debe promover una campaña de concientización para no agudizar la contaminación del lago, pero a la vez proponer soluciones desde la perspectiva del municipio.

- 3) La municipalidad debe aprovechar la posibilidad de apoyo de los vecinos para finalizar la ejecución del nuevo sistema de agua, proponiéndoles un plan de trabajo con apoyo comunal de manera clara y objetiva.

- 4) El Concejo Municipal en pleno debe analizar los resultados de esta investigación, para definir acciones inmediatas y a mediano plazo que favorezcan a la salud de la población.

Quetzaltenango, Noviembre de 2004.

ANEXO

BOLETA DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO DE AGUA

**GUÍA DE ENTREVISTA PARA USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA MUNICIPAL
SAN LUCAS TOLIMÁN, NOVIEMBRE DE 2004**

Entrevistador: _____ Boleta No. _____

1. ¿Qué piensa del servicio de agua municipal?
2. ¿Qué piensa de la calidad del agua que se consume en San Lucas?
3. ¿Qué problemas ha identificado en el servicio de agua municipal?
4. ¿Qué soluciones propone para resolver los problemas que usted ha identificado?
5. ¿Qué apoyo está dispuesto a dar para resolver esos problemas identificados?
6. ¿Qué propone usted que haga la municipalidad para resolver el problema del agua?
7. ¿Cómo ha visto que es la relación entre municipalidad, comité de agua y usuarios?
8. ¿Qué piensa del nuevo proyecto de agua?
9. ¿Qué opinión tiene sobre el trabajo del personal del Departamento de Canon de Agua Municipal?
10. ¿Cree que es conveniente poner medidores de agua en las casas?
11. ¿Qué otra opinión al respecto puede usted dar?

INSTRUCCIONES. Preguntar y anotar las razones de cada respuesta, por favor no contentarse con solo anotar sí o no. No interpretar, sino anotar lo que cada persona expresa. Mantener la confianza del entrevistado, manifestando el carácter independiente de la encuesta.

