

EMPUJONCITOS para la valoración de los servicios de saneamiento

Estudio piloto de aplicación de economía del comportamiento para la Valoración de los Servicios de Saneamiento en un área urbana



ANTECEDENTES

La baja valoración de los servicios de saneamiento identificada en el diagnóstico de la PNS 2017-2021¹, da cuenta que la población (con servicio y sin servicio) tiende a tener una percepción negativa respecto a la gestión de los prestadores de los servicios. Vinculado a la baja valoración del servicio se encuentra por ejemplo la disposición a pagar, lo que afecta la capacidad de los prestadores para cubrir los costos de operación, mantenimiento y ampliación de coberturas.

Son tres las iniciativas que buscan aportar con esta problemática. La primera es un estudio cualitativo y cuantitativo respecto de la valoración de los servicios, la segunda el estudio de economía de comportamiento (se alimenta de la información del estudio cualitativo y cuantitativo) y la tercera un diseño de estrategias para incrementar la valoración de los servicios de saneamiento (se alimenta de las dos iniciativas anteriores).

La segunda iniciativa, en esta secuencia, propone como pregunta ¿qué hacer para mejorar el posicionamiento de las Empresas Prestadoras de Servicios de Agua y Saneamiento (EPS)? Una respuesta desde la economía convencional sería apelar a la racionalidad de las personas ofreciéndoles información para que analicen los costos y los beneficios, y tomen decisiones racionales. Sin embargo, un nuevo enfoque llamado "Economía del comportamiento" reconoce que las emociones, el contexto y la cultura entre otros factores; tienen una influencia crucial en la toma de decisiones.



Los estudios sobre la conducta humana y las experiencias realizadas sugieren que conocer los factores que intervienen en el proceso de conocimiento y en la forma como se toman las decisiones puede ayudarnos a motivar a las familias para que tomen decisiones favorables para ellas y para sus comunidades. Este tipo de acciones conocidas en inglés como "nudges" (empujones) se refieren a intervenciones que usan elementos motivadores o que disminuyen las barreras para promover cambios de conductas.

Esta iniciativa realiza una intervención piloto para probar en campo diversos tipos de motivadores (Nudge) aprendiendo respecto de aquellos que mejor funcionan para mejorar la valoración de los servicios de agua y saneamiento.

¹ Política Nacional de Saneamiento



¿Cuál es el objetivo?

Diseñar, aplicar, monitorear y evaluar una intervención de carácter piloto de aplicación del enfoque de economía del comportamiento para la valoración de los servicios de saneamiento (agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales) en un área urbana en el país.



¿Cuáles serían los resultados esperados?

A través de una investigación experimental que compara los resultados entre grupos intervenidos y grupos no intervenidos (o de control), se espera identificar los incentivos, mensajes claves y canales de comunicación más efectivos para la valoración de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales. Esta intervención durará siete meses y será la base para que el sector pueda escalar a las demás EPS en el país.

¿Cuál es la ruta crítica para llegar al resultado?



¿Quiénes participan?



Esta iniciativa es dirigida por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) articulado 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?



Los beneficiarios directos de esta iniciativa son las EPS porque mejora su recaudación y posicionamiento frente a sus usuarios y usuarias, y de manera indirecta los usuarios y usuarias de los servicios por el desarrollo de una cultura de cuidado y preservación de los servicios.

Datos de contacto

Cooperación Suiza - SECO

E: lim.seco@eda.admin.ch
www.cooperationsuiza.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 www.helvetas.org/es/peru