

Volumen 4 - Número 2 - Abril/Junio 2018

100-Cs

ISSN 0719-5737

Portada: Felipe Maximiliano Estay Guerrero

CEPU ICAT

CENTRO DE ESTUDIOS Y PERFECCIONAMIENTO UNIVERSITARIO
EN INVESTIGACIÓN DE CIENCIA APLICADA Y TECNOLÓGICA

SANTIAGO — CHILE

100-Cs

CEPU ICAT

CUERPO DIRECTIVO

Director

Dr. Francisco Giraldo Gutiérrez

*Instituto Tecnológico Metropolitano,
Colombia*

Editor

Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Secretario Ejecutivo

Héctor Garate Wamparo

Centro de Estudios CEPU-ICAT, Chile

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Paulinne Corthorn Escudero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Traductora: Portugués

Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Diagramación / Documentación

Lic. Carolina Cabezas Cáceres

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**

COMITÉ EDITORIAL

Dr. Jaime Bassa Mercado

Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Beatriz Cuervo Criales

*Universidad Autónoma de Colombia,
Colombia*

Mg. Mario Lagomarsino Montoya

Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira

Universidad de La Coruña, España

Mg. Juan José Torres Najera

Universidad Politécnica de Durango, México

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Dr. Klilton Barbosa Da Costa

Universidad Federal do Amazonas, Brasil

Dr. Daniel Barredo Ibáñez

Universidad Central del Ecuador, Ecuador

Lic. Gabriela Bortz

*Journal of Medical Humanities & Social
Studies of Science and Technology, Argentina*

Dr. Fernando Campos

*Universidad Lusofona de Humanidades e
Tecnologias, Portugal*

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Jairo José Da Silva

Universidad Estatal de Campinas, Brasil

Dr. Carlos Tulio Da Silva Medeiros

Diálogos en MERCOSUR, Brasil

100-Cs

CEPU ICAT

Dra. Cira De Pelekais

*Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín
URBE, Venezuela*

Dra. Hilda Del Carpio Ramos

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Dr. Jaime Fisher y Salazar

Universidad Veracruzana, México

Dra. Beatriz Eugenia Garcés Beltrán

Pontificia Universidad Bolivariana, Colombia

Dr. Antonio González Bueno

Universidad Complutense de Madrid, España

Dra. Vanessa Lana

Universidade Federal de Viçosa - Brasil

Dr. Carlos Madrid Casado

Fundación Gustavo Bueno - Oviedo, España

Dr. Luis Montiel Llorente

Universidad Complutense de Madrid, España

Dra. Layla Michan Aguirre

*Universidad Nacional Autónoma de México,
México*

Dra. Marisol Osorio

Pontificia Universidad Bolivariana, Colombia

Dra. Inés Pellón González

Universidad del País Vasco, España

Dr. Osvaldo Pessoa Jr.

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Santiago Rementería

Investigador Independiente, España

Dr. Francisco Texiedo Gómez

Universidad de La Rioja, España

Dra. Begoña Torres Gallardo

Universidad de Barcelona, España

Dra. María Ángeles Velamazán Gimeno

Universidad de Zaragoza, España

CEPU – ICAT

Centro de Estudios y Perfeccionamiento
Universitario en Investigación
de Ciencia Aplicada y Tecnológica
Santiago – Chile

100-Cs CEPU ICAT

Indización

Revista 100-Cs, se encuentra indizada en:



CATÁLOGO



MIAR 2015
Live



CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICA

**INTERPRETACIÓN DE DISCURSOS EN TORNO AL SUBSIDIO DEL SERVICIO
DE ABASTECIMIENTO HÍDRICO PARA LA COMPRENSIÓN DE NARRATIVAS TARIFARIAS**

**INTERPRETATION OF SPEECHES AROUND THE SUBSIDY OF THE WATER SUPPLY
SERVICE FOR THE UNDERSTANDING OF NARRATIVES TARIFF**

Drdo. Cruz García Lirios
Universidad Autónoma del Estado de México, México
carcial213@profesor.uaemex.mx

Fecha de Recepción: 19 de febrero de 2018 – **Fecha de Aceptación:** 22 de marzo de 2018

Resumen

A menudo, los discursos en torno a la calidad de un servicio público aluden a su coste social, económico o financiero. En ese tenor el presente trabajo se propuso interpretar las narrativas concernientes a las tarifas en el contexto de una relación electoral entre usuarios y autoridades. Para tal efecto se llevó a cabo un estudio cualitativo, transversal y comprensivo con una selección intencional de tres informantes claves que representaron a tres sectores civiles: usuarios, funcionarios y expertos. Se utilizó la técnica Delphi para el análisis de los datos y se pudo comprender el significado que los tres informantes edifican acerca del mejoramiento del servicio, sus diferencias y similitudes correspondientes, advirtiendo la inclusión de hallazgos reportados en la literatura consultada, así como otros actores y temas que la literatura revisada identifica como redes de salud pública y colectiva.

Palabras Claves

Estructura – Modelo – Variable – Correlación – Consumo

Abstract

Often, discourses about the quality of a public service refer to its social, economic or financial cost. In this tenor the present work was proposed to interpret the narratives concerning tariffs in the context of an electoral relationship between users and authorities. For this purpose, a qualitative, transversal and comprehensive study was carried out with an intentional selection of three key informants who represented three civil sectors: users, officials and experts. The Delphi technique was used to analyze the data and it was possible to understand the meaning that the three informants build about the improvement of the service, its differences and corresponding similarities, noting the inclusion of findings reported in the literature consulted, as well as other actors and issues that the literature reviewed identifies as public and collective health networks.

Keywords

Structure – Model – Variable – Correlation – Consumption

Introducción

El objetivo del presente trabajo fue discutir las narrativas alrededor de tarifas y subsidios del servicio de abastecimiento hídrico con respecto a los estudios especializados en la materia, principalmente el impacto de políticas locales sobre el consumo hídrico residencial a fin de poder generar un panorama coyuntural y anticipar escenarios de conflictos entre los actores.

La interpretación de discursos a menudo ha sido desde la identificación y comparación de memorandos opuestos o afines a las políticas de tarifas, subsidios y condonaciones en torno al servicio de abastecimiento hídrico tanto público como privado, soslayando el contexto discursivo en el que es posible observar el significado de la calidad del suministro que para el usuario, el funcionario o el experto tienen y en función de ello estiman un costo por unidades de volumen consumido¹.

Empero, la comparación del análisis discursivo preliminar con la interpretación resultante del análisis de la estructura comunicativa (qué, quién, dónde, cómo, cuándo) permite alcanzar una inferencia más comprensiva². En ese sentido, los discursos relativos a la calidad del suministro hídrico con respecto a su costo en función de la disponibilidad de recursos permiten la apropiación de un significado común entre los actores: entrevistados e investigadores³.

Se trata de una simbiosis entre las intencionalidades de los discursos de los entrevistados y las observaciones de los investigadores con respecto al contexto y al escenario en los que se desenvuelve el significado que construyen los informantes⁴. De esta manera es como la emergencia y la apropiación de un significado permite una comprensión integral y específica⁵.

A partir de la comparación entre el significado de los informantes y el análisis de la estructura contextual será posible efectuar una interpretación total, aunque delimitada de las diferencias y similitudes entre los informantes con respecto a la calidad del servicio público y el costo establecido por las políticas hídricas locales⁶.

Sin embargo, ambos temas: calidad del servicio y tarifas hídricas al estar inmersas en marcos interpretativos de las diferencias y similitudes entre los actores políticos y

¹ P. Abramo, La ciudad com-fusa: mercado y producción de la estructura urbana en las grandes metrópolis latinoamericanas. *Eure*, 38 (114) (2012) 35-69.

² J. Martínez y M. Montero, La percepción de restauración ambiental de la vivienda y el funcionamiento familiar. *Quaderns de Psicologia*, 13, (2011) 81-89.

³ V. Corral y R. Domínguez, El rol de los eventos antecedentes y consecuentes en la conducta sustentable. *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta*, 37, (2011) 9-29.

⁴ A. McCright y R. Dunlap, Cool dudes: the denial of climate change among conservative white males in the United States. *Global Environmental Change*, 1, (2011) 1-10.

⁵ N. Gissi y P. Soto, De la estigmatización al orgullo barrial: Apropiación del espacio e integración social de la población mixteca en una colonia de la Ciudad de México. *INVI*, 68, (2010) 99-118.

⁶ M. Flores y M. Parra, Caracterización del ahorro doméstico de agua en la región de Murcia en función de componentes sociodemográficos. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13, (2011) 1-13.

civiles, reflejan escenarios de conflictos, así como de emergencia de propuestas centradas en la discusión, la negociación, los acuerdos y la corresponsabilidad⁷.

Precisamente, el estudio de los discursos acerca de la calidad del servicio y las tarifas son de especial importancia en contextos locales donde emergen diferencias y conflictos entre los actores políticos y sociales, pero el develamiento del significado que para cada uno tiene supone el establecimiento de una agenda que fundamente un sistema de tarifas acordes a los marcos narrativos de los actores⁸.

Trabajo Social Tarifario

En el marco del Desarrollo Sustentable y las políticas contra los efectos del cambio climático en la salud pública, el Trabajo Social tarifario ha establecido áreas y campos de intervención en torno a los cuales se han desarrollado los servicios sociales, principalmente los relativos al cuidado del agua con respecto a la calidad de vida y el bienestar subjetivo, determinantes de la evaluación de políticas públicas, programas ambientales y estrategias de atención a comunidades migrantes⁹.

En este esquema el Trabajo Social tarifario funge como mediador de las políticas de abastecimiento y las demandas civiles considerando las limitantes del espacio, tiempo e infraestructura, pero la generalidad de sus dimensiones, categorías y variables inhiben el análisis de la subjetividad inherente a los indicadores objetivos de sustentabilidad¹⁰.

Por consiguiente, es menester profundizar en la dimensión discursiva y narrativa a fin de poder establecer las necesidades, expectativas, demandas y capacidades individuales o comunitarias ante las crisis ambientales y el desabastecimiento de los recursos hídricos¹¹.

El Trabajo Social tarifario ha estudiado las relaciones entre la disponibilidad hídrica per cápita y el consumo de agua¹². Ha demostrado asociaciones significativas entre la cantidad de agua abastecida y el dispendio o ahorro según el volumen per cápita. También incidiría en el diseño e implementación de políticas públicas que permitan financiar la Acción Pública Gubernamental (APG) ante el incremento de las problemáticas

⁷ M. Bertoni y M. López, Valores y actitudes hacia la conservación de la reserva de la biosfera. *Estudios y Perspectivas de Turismo*, 19, (2010) 835-849.

⁸ L. Hernández y E. Jiménez, Actitudes y comportamiento ambiental del personal de área de conservación marina. *Biocenosis*, 23, (2010) 1-12.

⁹ A. Acosta, Sólo imaginando otros mundos, se cambiará este. *Reflexiones sobre el buen vivir. Sustentabilidades*, 2, (2010) 5-21.

¹⁰ T. Milfont y J. Duckitt, The environmental attitudes inventory: a valid and reliable measure to assess the structure of environmental attitudes. *Journal of Environmental Psychology*, 30, (2010) 80-94.

¹¹ C. Hidalgo e I. Pisano, Predictores de la percepción de riesgo y del comportamiento ante el cambio climático. Un estudio piloto. *Psychology*, 1, (2010) 36-49.

¹² D. Sharples, Communicating climate science: evaluating the UK public's attitude to climate change. *Earth and Environment*, 5, (2010) 185-205.

de escasez, desabasto e insalubridad hídricas. A partir de diagnósticos plantea modelos teórico-estructurales fundamenta el aumento o disminución de tarifas¹³.

Sin embargo, el Trabajo Social tarifario parece orientarse al establecimiento de tarifas al plantear al agua como un recurso y a los usuarios como consumidores¹⁴. En un sistema de oferta, el Estado provee de los servicios públicos de abasto sin considerar la tendencia de disponibilidad per cápita. En otros casos, las autoridades administrativas determinan discrecionalmente las tarifas de consumo¹⁵.

La exposición de las problemáticas hídricas abrirá la discusión relativa a los conflictos entre autoridades encargadas de proveer el servicio de agua potable y los usuarios que reciben un volumen inferior en comparación a otras localidades y regiones¹⁶.

En el marco del Desarrollo Sustentable, las problemáticas hídricas de escasez, abasto irregular e insalubridad parecen ser suficientes para inhibir el confort hídrico definido como el volumen mínimo per cápita para llevar a cabo las actividades y satisfacer las necesidades básicas que asociadas con capacidades, habilidades, competencias y conocimientos permitirán a la humanidad superar los umbrales de pobreza extrema y su inclusión en los servicios públicos será un indicador de desarrollo local y regional¹⁷.

A partir de los hallazgos reportados en el estado del conocimiento es posible delinear los ejes y temas de discusión para el Trabajo Social tarifario y poder contribuir a la construcción e una agenda en materia de servicios municipales de vivienda y agua para incrementar la calidad de vida, el bienestar subjetivo y la responsabilidad social¹⁸.

Es posible delimitar un modelo de intervención en el que los servicios sociales incluyan las relaciones entre variables espaciales, temporales, cognitivas y comportamentales con respecto a la calidad de vida¹⁹.

Estudios de los servicios hídricos

El estado que guarda la investigación en torno a los efectos psicológicos de los servicios hídricos en las urbes advierte: 1) la prevalencia de una relación asimétrica entre

¹³ L. Izasa y G. Enao, El desempeño en habilidades sociales en niños, de dos y tres años de edad, y su relación con los estilos de interacción parental. *Journal of Research in Educational Psychology*. 8, (2010) 1051-1076.

¹⁴ T. Montalbetti y A. Chamarro, Construcción y validación del cuestionario de percepción de riesgo en escalada de roca. *Cuadernos de Psicología del Deporte*. 10, (2010) 43-56.

¹⁵ M. Duerden y P. Witt, The impact of direct and indirect experiences on the development of environmental knowledge, attitudes and behavior. *Journal of Environmental Psychology*, 30, (2010) 379-392.

¹⁶ A. Carosio, La cultura del consumo contra la sustentabilidad de la vida. *Sustentabilidades*, 2, (2010) 39-52.

¹⁷ L. Behancourth, Los consumidores ecológicos y el fomento de los mercados verdes; una alternativa hacia el bienestar espíritu, mente y salud a partir de la adopción de estilos de vida saludables. *Eleuthera*. 4, (2010) 193-210.

¹⁸ J. Jaén y P. Barbudo, Evolución de las percepciones medioambientales de los alumnos de educación secundaria en un curso académico. *Revista Eureka, Enseñanza e Investigación Científica*. 7, (2010) 247-259.

¹⁹ K. Kalantari y A. Asadi, Designing a structural model for explained environmental attitude and behavior of urban residents. *International Journal for Environmental Research*. 4, (2010) 309-320.

gobernantes y gobernados con respecto a las percepciones de riesgo ante la escasez y el desabastecimiento de agua; 2) la indefensión de los sectores vulnerados en torno a las políticas de abastecimiento, subsidio y condonación; 3) la motivación extrínseca de los usuarios con respecto al incremento de tarifas y sanciones.

La literatura muestra una orientación hacia el establecimiento de una agenda centrada en la gobernanza, sistema equitativo de tarifas y corresponsabilidad materializadas en ecotasas, pero desvincula de la identidad, el apego y sentido de comunidad²⁰.

De este modo, los estudios realizados en México muestran que los motivos de ahorro de agua están asociados con los comportamientos de dosificación²¹. En la medida en la que los usuarios del servicio público de abastecimiento quieren pagar menos por el volumen consumido, desarrollan habilidades y estilos de austeridad. La discusión en torno a los estudios permitirá establecer un sistema tarifario de consumo en función de las correlaciones entre las situaciones hídricas y los estilos de consumo, contribuyendo de este modo a la construcción de modelos²².

La predicción de un comportamiento favorable al equilibrio ecológico y por consiguiente, al ahorro de agua está determinado por un sistema deliberado, planificado y sistemático de procesamiento de información en el que las creencias, percepciones, motivos y actitudes determinan las intenciones de llevar a cabo estilos de vida sustentables²³.

Es el caso del estudio llevado a cabo por Barranco, Delgado, Melin y Quintana²⁴ en el que la equidad y la habitabilidad son indicadores de la percepción de bienestar subjetivo. En este modelo, las demandas ciudadanas de la vivienda son articuladas con las políticas públicas inmobiliarias a través del supuesto según el cual la protección y seguridad social es inherente a la construcción perceptual del habitat. De este modo, los estudios socio-económicos o la mediación de conflictos por el abastecimiento de agua emplean las relaciones entre disponibilidad y consumo²⁵. Las creencias, actitudes y percepciones están vinculadas a la percepción de un servicio eficiente y la distribución equitativa entre vecinos y entre las especies son indicadores de una calidad de los servicios municipales que se reflejan en la evaluación de la acción gubernamental y el desempeño de sus ministerios ambientales²⁶.

²⁰ V. Corral, *Psicología de la sustentabilidad. Un análisis de lo que nos hace proecológicos y prosociales*. México: Trillas. 2010.

²¹ R. Montalvo y M. Cháves, *La reificación del espacio y la identidad genérica en la región agrícola del Tepeyanco, Tlaxcala*. En A. Conde, Ortiz, P. y Delgado, A. (Coord.). *El medio ambiente como sistema socio ambiental. Reflexiones en torno a la relación humanos naturaleza* (Tlaxcala: UAT, 2011).

²² K. Kalantari y A. Asadi, *Designing a structural model for explained environmental...*

²³ C. Londoño y H. Cardona, *Estado del arte de los recursos para el desarrollo*. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19, (2011) 35-54.

²⁴ C. Barranco; M. Delgado; C. Melin y R. Quintana, *Trabajo Social en vivienda: investigación sobre la calidad de vida percibida*. *Biblid*, 10 (2), (2010) 101-112 [DOI: :10.5218/prts.2010.0020]

²⁵ G. Nozica, *Planificar para la integración territorial. Los escenarios deseables de inserción de la provincia de San Juan al Mercosur*. *Revista Iberoamericana de Urbanismo*. 6, (2011) 43-54.

²⁶ S. Touguinha y C. Pato, *Valores personales, creencias ambientales ecocéntricas y comportamiento ecológico de trabajadores brasileños: el caso del ministerio público del Distrito Federal y territorios*. *Quaderns de Psicologia*. 13, (2011) 35-45.

En el caso de la formación de trabajadores sociales para el emprendimiento de servicios sociales orientados a la sustentabilidad hídrica, son las categorizaciones que los estudiantes realizan las que determinarán sus capacidades de auto-gestión²⁷. En este sentido, la investigación de Ferrer, Cabrera, Alegre, Montané, Sánchez y Alais²⁸ muestra que la responsabilidad social es factor central en la formación de emprendedores sociales.

En este rubro, la responsabilidad social es producto de categorizaciones de información concerniente a la abundancia o escasez de agua. Es decir, la responsabilidad social emerge ante el abastecimiento intermitente como una respuesta del individuo para anticipar problemáticas sociales o conflictos entre autoridades y usuarios del servicio de agua potable²⁹. Si el individuo considera que es injusto pagar una tarifa cada vez más alta por unidad hídrica, entonces estará más dispuesto a confrontar a las autoridades por un abastecimiento intermitente a un menor costo.

Respecto a la propuesta de Liévano³⁰ es posible advertir que la calidad de vida en sus dimensiones objetivas de recursos y servicios públicos puede ser complementada con una dimensión subjetiva y relativa al bienestar y responsabilidad social.

Empero, la responsabilidad social alude a virtudes cívicas que han sido incorporadas recientemente, pero no han demostrado empíricamente. Se requiere profundizar en estas dimensiones para establecer un modelo de investigación e intervención más integral que vincule a las dimensiones ambientales, económicas, políticas, sociales y cognitivas no sólo para un mejor diagnóstico y evaluación de políticas públicas, sino para establecer una agenda pública orientada al Desarrollo Sustentable³¹.

Sin embargo, la diversificación de la austeridad también conlleva conductas extremas de reutilización de agua que no resultan favorables a la salud de las comunidades y los barrios periféricos al desarrollo. Aunada a la escasez y el desabasto, la insalubridad complementa el ciclo de la catástrofe hídrica. En las zonas aledañas a las urbes, el servicio público de abasto y saneamiento de agua es inocuo. Ante tal situación, las comunidades afrontan la problemática mediante estrategias extremas de insalubridad que consisten en reutilizar el agua jabonosa o de lluvia para el excusado. A mediano y largo plazo los niños de las comunidades y los barrios periféricos desarrollan enfermedades hidrot transmitidas las cuales representan cinco millones de defunciones anuales en los países emergentes económicamente³².

²⁷ D. Quiroz, Las ciudades y el cambio climático: el caso de la política climática de la ciudad de México. Estudios Demográficos y Urbanos, 28 (83), (2013) 343-382.

²⁸ V. Ferrer; O. Cabrera; R. Alegre; A. Montané; C. Sánchez y E. Alais, El perfil del emprendedor social del estudiantado de los grados de Educación Social, Pedagogía y Trabajo Social en la Universidad de Barcelona. REIRE, 7 (1), (2014) 11-29 [DOI: 10.1344/reire2014.7.1712]

²⁹ R. Zapata y A. Castrechini, Conducta Proambiental y personalidad: Análisis de un barrio de Lima. Quaderns de Psicologia. 13, (2011) 47-61.

³⁰ A. Liévano, Escenarios y perspectivas del Trabajo Social en Ambiente. Revista de Trabajo Social, 15, (2013) 219-233.

³¹ J. Manríquez y M. Montero, Motivación hacia el cuidado del agua en población mexicana. Quaderns de Psicologia. 13, (2009) 25-34.

³² D. Barkin y B. Lemus, La economía ecológica solidaria. Una propuesta frente a nuestra crisis. Sustentabilidades, 5, (2011) 4-10.

Hasta el momento, no se han explorado los efectos de la diversificación de la frugalidad y la austeridad así como las consecuencias de las políticas públicas ambientales en los sistemas tarifarios, los conflictos, el clientelismo y la corrupción reportadas por los medios de comunicación.

Significados Hídricos Tarifarios

El escenario de estudio se ubica en la zona oriente de la Ciudad de México en la localidad “El Manto” donde prevalece un sistema de tandeo o suministro intermitente. A nivel residencial, la calidad del servicio público de abastecimiento de agua es percibido como deficiente³³. Es decir, la frecuencia de suministro es cada tercer día en un horario matutino o vespertino. Además, el color tendiente a café y olor putrefacto son también indicadores la baja calidad del servicio, pero las fugas derivadas de la ausencia de mantenimiento de las instalaciones también refleja una propensión a la indefensión ya que, los residentes en lugar de optimizar la cantidad de agua per cápita; sustituyendo los empaques, o bien, cambiando los grifos, demandan al gobierno un mayor suministro³⁴.

A nivel local, las fugas de agua son también otro indicador de la calidad del servicio público, aunque las denuncias no corresponden al derroche de agua por éstas causas. También el abastecimiento en unidades portadoras de agua como pipas, tinacos o garrafones distribuidos por la autoridad local son indicadores de la calidad del servicio³⁵.

A nivel colectivo, las movilizaciones ciudadanas a favor de un abastecimiento regular, disminución de tarifas, condonación de deudas o promociones de financiamiento como los subsidios son indicadores de un servicio de baja calidad puesto que las autoridades recurren al erario público para equilibrar el presupuesto³⁶.

A nivel mediático, los noticieros, columnas de opinión o programas de radio dan mayor cobertura a las problemáticas de abastecimiento irregular, los conflictos entre los actores y las fugas municipales que las propuestas de financiamiento público, autofinanciamiento residencial o cofinanciamiento entre autoridades y usuarios³⁷.

A nivel político, en la medida en que se aproximan las elecciones locales o federales, la promoción del voto a cambio del abastecimiento de agua en garrafones,

³³ C. García; J. M. Bustos; M. Juárez; B. L. Rivera y G. A. Limón, Expectativas de usuarios del servicio de agua potable en torno al abastecimiento, la calidad y las tarifas en el marco de futuras elecciones en una localidad de la Ciudad de México. *Compendium*, 4 (7), 3 (2016) 5-54.

³⁴ C. García; J. Carreón; J. M. Bustos y M. Juárez, Escenarios relativos al establecimiento de agenda para la gobernanza transgeneracional de los recursos y servicios hídricos. *Civilizar*, 16 (31), (2016) 83-112.

³⁵ J. Carreón; J. M. Bustos; C. García; J. Hernández y D. Mendoza, Utilización de SPSS y AMOS en un estudio del pensamiento ambientalista y las intenciones de voto en una muestra de estudiantes. *Multidisciplina*, 20, (2015) 75-95.

³⁶ C. García; J. Carreón; J. Hernández; J. M. Bustos; M. Bautista; J. A. Aguilar y O. Valdés, Social representations about 11andem periurban anthropocentrism and neighborhood: Water impacts of leaks in local development. *Academy Journal of Environmental Science*, 4 (69) (2016), 101-104.

³⁷ C. García; J. Carreón; J. M. Bustos; J. Hernández y R. Salinas, Especificación de un modelo de comunicación de riesgos ambientales ante el cambio climático. *Entreciencias*, 3 (6), (2015) 71-90.

tinacos o pipas es un fenómeno muy frecuente como los anuncios alusivos a promesas de reducción de tarifas, subsidios o condonaciones de deudas³⁸.

Pues bien, cada nivel expuesto supone diferentes e iguales significados en torno a la calidad del servicio y el coste del mismo³⁹. La literatura consultada advierte que para los funcionarios ambos temas son parte inherente a la administración pública centrada en políticas, estrategias y programas de abastecimiento e incremento de tarifas aparentemente justificadas por la inversión creciente en la materia⁴⁰.

En el caso de los usuarios, el significado de la calidad y las tarifas del servicio hídrico se circunscribe a su derecho a una urbe sustentable, al manejo y consumo de sus recursos hídricos, así como a la gratuidad del servicio, o bien, una reducción sustancial de su coste en una proporción creciente del suministro⁴¹.

Un tercer actor es representado en los expertos quienes han edificado un significado de propensión al futuro al considerar que los recursos hídricos y por extensión los servicios públicos de abastecimiento y tratamiento de agua deben ser considerados como bienes comunes más que públicos, comunitarios o privados⁴².

Se trata de un significado profundo en cuanto a la conservación del agua como un símbolo de interés público, social y comunitario⁴³. Es decir, en tanto se asume que el agua es un derecho de todas las especies, por consiguiente, ésta debe ser garantizada por el Estado⁴⁴.

Sin embargo, una integración de los discursos de funcionarios, usuarios y expertos demostraría que el significado en torno a la calidad y el coste del servicio son inherentes a narrativas locales de escasez o abundancia del agua, misma que a su vez explicarían la optimización o el derroche de agua, así como la innovación en el consumo⁴⁵.

Empero, la comparación entre discursos iría más allá de la confrontación de interpretaciones o la integralidad de las políticas que garanticen el abastecimiento regular

³⁸ C. García; M. Juárez; F. R. Sandoval y J. M. Bustos, Una aproximación psicológica a la complejidad ambiental: Especificación de un modelo de estrés y resiliencia comunitaria. *Comunitaria*, 14, (2017) 75-95.

³⁹ C. García y V. Corral, La identidad social y el locus de control en habitantes pobres del sur de Nuevo León, México. *Revista de Psicología Social*, 25, (2010) 231-239.

⁴⁰ C. García; J. A. Aguilar; F. J. Rosas; J. Carreón y J. Hernández, Diferencias de fiabilidad sociopolítica ante conflictos hídricos entre actores civiles. *Invurnus*, 10 (2), (2015) 3-13.

⁴¹ F. R. Sandoval; J. Carreón; C. García; M. L. Quintero y J. M. Bustos, Modelo de los determinantes de la resiliencia a partir de la percepción de riesgo y estrés percibidos en relación con la gobernanza de la protección civil. *Invurnus*, 12 (1), (2017) 30-35.

⁴² C. García; J. Carreón; J. Hernández; S. Mejía; E. García y F. J. Rosas, Hacia una agenda hídrica para la gobernanza local sustentable. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11 (1), (2015) 130-154.

⁴³ C. García; J. Carreón y M. L. Quintero, Dimensiones de gobernanza para la sustentabilidad hídrica. *Pueblos y Fronteras*, 10 (20), (2015) 195-203.

⁴⁴ C. García, Teorías psicosociales para explicar los conflictos derivados del abastecimiento de agua en México, Distrito Federal. *Revista Pampedia*, 8, (2011) 56-68.

⁴⁵ C. García, Los estilos de vida en torno a las problemáticas hídricas. *Sustentabilidades*, 7, (2012) 84-92.

a cambio de un incremento sustancial de las tarifas, o bien, la reducción sustancial en el pago del servicio público⁴⁶.

Se trata de una aproximación hermenéutica al significado de la calidad y el coste residencial del servicio plasmado en los medidores y recibos de pago, indicadores estructurales del contexto de estudio, así como el volumen hídrico estimado por las pipas, tinacos o garrafones distribuidos en las tiendas electorales locales o federales⁴⁷.

Método

En el primer estudio se realizó una investigación documental con una selección muestral intencional de fuentes indexadas con registro ISSN y DOI en bases de datos internacionales como DIALNET, LATINDEX, REDALYC a fin de establecer los temas centrales en la agenda hídrica, considerando el año de publicación de 2010 a 2017 y la inclusión de conceptos tales como: “políticas”, “tarifas”, “correlaciones”.

Posteriormente, la información fue procesada en matrices de análisis de contenido para especificar las relaciones entre variables que contribuyeran a la intervención del Trabajo Social en situaciones electorales e incrementos de tarifas, subsidios o condonaciones ante deudas del servicio público.

En un segundo estudio, una vez conformados los temas de la agenda investigativa, se realizó un trabajo transversal, exploratorio y comprensivo de los discursos de tres informantes claves elegidos intencionalmente.

Se utilizaron los temas establecidos en la agenda investigativa para elaborar la guía de entrevista que incluyó preguntas socioeconómicas, sociodemográficas y las del significado de la calidad y coste del servicio hídrico: ¿Cuál es su edad? ¿Cuál es su nivel de estudios? ¿Cuál es su ingreso mensual? ¿Cuál es su estado civil? ¿Cuál es su tiempo de residencia? ¿Cuáles son los temas que considera son más importantes en cuanto al servicio público del agua? ¿Cuál sería la relación entre esos temas y lo que paga por el servicio de abastecimiento?

La información se procesó en una matriz de análisis de discurso en el que se incluyeron cinco niveles de análisis hasta la comprensión del fenómeno. Se trata de la selección de memorandos de cada uno de los tres informantes, la inferencia de las diferencias y similitudes entre los actores con respecto a la calidad y el coste del servicio público, la identificación de elementos contextuales, la interpretación del escenario como una totalidad de estructuras de significados, la comparación e integración del escenario con los discursos encapsulados en los memorandos y la inferencia final acerca de las implicaciones del contexto con las narrativas seleccionadas.

Se utilizó el software de Análisis Cualitativo de Datos (QDA por su acrónimo en inglés, versión 4,0), considerando las categorías de “calidad” y “tarifas”, así como la relación entre ellas en cada una de las narrativas de los tres entrevistados.

⁴⁶ C. García, Teoría de la actitud hacia el consumo sustentable de agua. *Sustentabilidades*, 8, (2014) 33-41.

⁴⁷ J. Carreón; C. García y M. L. Morales, Hacia una administración consensuada de los recursos hídricos en ecociudades. *Interdisciplinaria*, 31 (1), (2014) 163-174.

Resultados

La Figura 1 muestra la comprensión total de los discursos relativos a la calidad y el coste del servicio hídrico, pero acotados por las perspectivas de los informantes y el contexto electoral que estaría incidiendo en las narrativas de los entrevistados. A partir de las diferencias y similitudes entre los discursos se puede observar que: 1) el significado de la calidad del servicio público hídrico se edifica en torno al abastecimiento para el usuario, alrededor de la sanción al consumo excesivo para el funcionario y en relación a la disponibilidad de la cuenca por parte del experto; 2) el significado del coste parece develarse como un regulador de las diferencias entre los informantes con respecto a ellos mismos y a un cuarto actor representado por el Estado; 3) el significado alusivo al contexto electoral no está explícito, pero evoca un escenario alcanzable en un futuro inmediato si se consideran las demandas de los informantes.

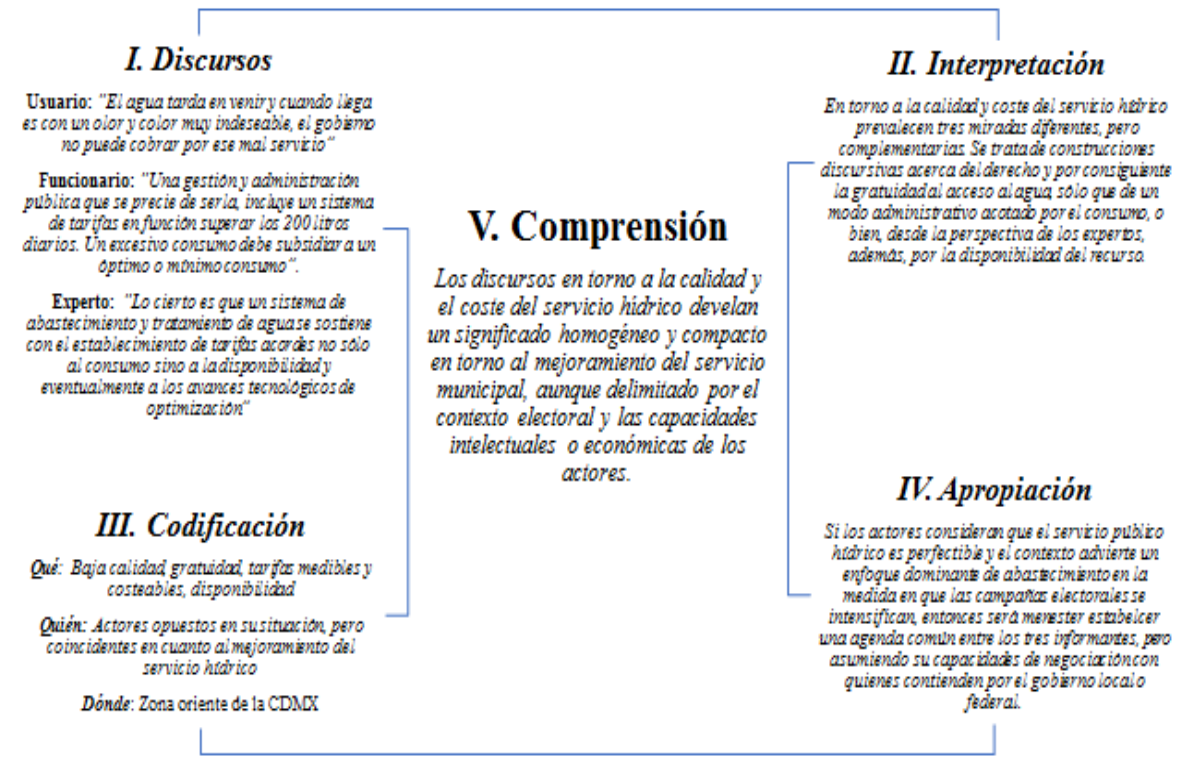


Figura 1

Comprensión de discursos en torno a la calidad y el coste del servicio hídrico

Fuente: Elaborada con los datos del estudio

En virtud de que el gobierno local suministra agua no reduce la tensión que podría acrecentarse frente a usuarios empeñados en que se mejore la frecuencia de distribución y se suprima el coste del servicio sino, además prepara al escenario para la contienda electoral en la que el tema de la calidad y el coste del servicio es central en la agenda de los actores políticos, civiles y privados.

Discusión

El presente trabajo ha interpretado los discursos de tres informantes claves en torno a la calidad y el coste del servicio hídrico en una localidad de la Ciudad de México, aun y cuando prevalecen diferencias entre los informantes, sus discursos convergen en cuanto al mejoramiento del servicio público. Se trata de interpretaciones de narrativas complementarias a inferencias del contexto electoral en el que está inmersa la relación entre calidad, tarifas y abastecimiento.

Sin embargo, la literatura consultada muestra que los significados en torno a la calidad y las tarifas hídricas están insertos en procesos electorales y que reflejan una identidad sociopolítica. Se trata de discursos alusivos al abastecimiento regular que se relacionan con las capacidades administrativas públicas y las acciones gubernamentales.

Pues bien, en el presente trabajo se ha revelado un significado común entre los informantes acerca del mejoramiento del servicio hídrico, pero no sólo exclusivamente a partir de un sistema de tarifas sino, además, se alude a la disponibilidad hídrica, aunque es el contexto electoral el que estaría influyendo en las demandas de abastecimiento, la gratuidad del servicio, el establecimiento de las tarifas y la responsabilidad social en cuanto a los mantos acuíferos.

Es menester explorar el significado de las fuentes y su disponibilidad hídrica para ahondar en las narrativas de abastecimiento, deslindando al Estado en un escenario poselectoral. Además, la comparación de las agendas públicas electorales y poselectorales facilitará una comprensión diferencial entre los informantes, así como de los grupos a los que representan en caso de no emerger nuevos actores.

Conclusión

El objetivo del presente trabajo ha sido interpretar los discursos de tres informantes acerca de la calidad y el coste del servicio hídrico, considerando inferencias derivadas de sus narrativas e interpretaciones observadas en la estructura del sistema de abastecimiento, pero el contexto electoral en el que se gestan los discursos de los entrevistados parece evidenciar más diferencias que similitudes, aún y cuando los actores reconocen que la calidad del suministro debe mejorarse a partir de tres instrumentos: necesidades sociales, tarifas públicas y disponibilidad per cápita.

Referencias

Abramo, P. La ciudad com-fusa: mercado y producción de la estructura urbana en las grandes metrópolis latinoamericanas. *Eure*, 38 (114) (2012) 35-69.

Acosta, A. Sólo imaginando otros mundos, se cambiará este. Reflexiones sobre el buen vivir. *Sustentabilidades*, 2, (2010) 5-21.

Barkin, D. y Lemus, B. La economía ecológica solidaria. Una propuesta frente a nuestra crisis. *Sustentabilidades*, 5, (2011) 4-10.

Barranco, C.; Delgado, M.; Melin, C. y Quintana, R. Trabajo Social en vivienda: investigación sobre la calidad de vida percibida. *Biblid*, 10 (2),(2010) 101-112 [DOI: :10.5218/prts.2010.0020]

Behancourth, L. Los consumidores ecológicos y el fomento de los mercados verdes; una alternativa hacia el bienestar espíritu, mente y salud a partir de la adopción de estilos de vida saludables. *Eleuthera*. 4, (2010) 193-210.

Bertoni, M. y López, M. Valores y actitudes hacia la conservación de la reserva de la biosfera. *Estudios y Perspectivas de Turismo*. 19, (2010) 835-849.

Blunda, Y. Percepción de riesgo volcánico y conocimiento de los planes de emergencia en los alrededores del volcán Poas, Costa Rica. *Revista Geológica de América Central*. 43, (2010) 201-209.

Carosio, A. La cultura del consumo contra la sustentabilidad de la vida. *Sustentabilidades*, 2, (2010) 39-52.

Carreón, J.; Bustos, J. M.; García, C.; Hernández, J. y Mendoza, D. Utilización de SPSS y AMOS en un estudio del pensamiento ambientalista y las intenciones de voto en una muestra de estudiantes. *Multidisciplina*, 20, (2015) 75-95.

Carreón, J., García, C. y Morales, M. L. Hacia una administración consensuada de los recursos hídricos en ecociudades. *Interdisciplinaria*, 31 (1), (2014) 163-174.

Comisión Nacional del Agua. Estadísticas del agua en México. México: Conagua. 2005.

Comisión Nacional del Agua. Programa Hídrico Nacional. 2007-2012. México: Conagua. 2008.

Comisión Nacional del Agua. Bancos de agua en México. México: Conagua. 2012.

Corral, V. Psicología de la sustentabilidad. Un análisis de lo que nos hace proecológicos y prosociales. México: Trillas. 2010.

Corral, V. y Domínguez, R. El rol de los eventos antecedentes y consecuentes en la conducta sustentable. *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta*. 37, (2011) 9-29.

Duerden, M. y Witt, P. The impact of direct and indirect experiences on the development of environmental knowledge, attitudes and behavior. *Journal of Environmental Psychology*, 30, (2010) 379-392.

Ferrer, V.; Cabrera, O.; Alegre, R.; Montané, A.; Sánchez, C. y Alais, E. El perfil del emprendedor social del estudiantado de los grados de Educación Social, Pedagogía y Trabajo Social en la Universidad de Barcelona. *REIRE*, 7 (1), (2014) 11-29 [DOI: 10.1344/reire2014.7.1712]

Flores, M. y Parra, M. Caracterización del ahorro doméstico de agua en la región de Murcia en función de componentes sociodemográficos. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. 13, (2011) 1-13.

Interpretación de discursos en torno al subsidio del servicio de abastecimiento hídrico para la comprensión de narrativas... pág. 37

García, C. La exclusión hidrológica. *Revista Interdisciplinaria Entelequia*, 11, (2010) 41-59.

García, C. Teorías psicosociales para explicar los conflictos derivados del abastecimiento de agua en México, Distrito Federal. *Revista Pampedia*, 8, (2011) 56-68.

García, C. Los estilos de vida en torno a las problemáticas hídricas. *Sustentabilidades*, 7, (2012) 84-92.

García, C. Estructura de la percepción de riesgo en torno a la escasez y el desabasto de agua global y local. *Xihmai*, 15 (8) (2013) 95-118.

García, C. Los estudios psicológicos de la sustentabilidad hídrica. Aplicaciones al sistema tarifario de consumo. *Revista de Ciencias Sociales*, 139, (2013) 65-90.

García, C. Teoría de la actitud hacia el consumo sustentable de agua. *Sustentabilidades*, 8, (2014) 33-41.

García, C. y Corral, V. La identidad social y el locus de control en habitantes pobres del sur de Nuevo León, México. *Revista de Psicología Social*. 25, (2010) 231-239.

García, C.; Aguilar, J. A.; Rosas, F. J.; Carreón, J. y Hernández, J. Diferencias de fiabilidad sociopolítica ante conflictos hídricos entre actores civiles. *Invurnus*, 10 (2), (2015) 3-13.

García, C.; Bustos, J. M.; Juárez, M.; Rivera, B. L. y Limón, G. A. Expectativas de usuarios del servicio de agua potable en torno al abastecimiento, la calidad y las tarifas en el marco de futuras elecciones en una localidad de la Ciudad de México. *Compendium*, 4 (7), 3 (2016) 5-54.

García, C.; Carreón, J. y Quintero, M. L. Dimensiones de gobernanza para la sustentabilidad hídrica. *Pueblos y Fronteras*, 10 (20), (2015) 195-203.

García, C.; Carreón, J.; Bustos, J. M. y Juárez, M. Escenarios relativos al establecimiento de agenda para la gobernanza transgeneracional de los recursos y servicios hídricos. *Civilizar*, 16 (31), (2016) 83-112.

García, C.; Carreón, J.; Bustos, J. M.; Hernández, J. y Salinas, R. Especificación de un modelo de comunicación de riesgos ambientales ante el cambio climático. *Entreciencias*, 3 (6), (2015) 71-90.

García, C.; Carreón, J., Hernández, J.; Bustos, J. M.; Bautista, M.; Aguilar, J. A. y Valdés, O. Social representations about 17andem periurban anthropocentrism and neighborhood: Water impacts of leaks in local development. *Academy Journal of Environmental Science*, 4 (69) (2016), 101-104.

García, C.; Carreón, J.; Hernández, J.; Mejía, S.; García, E. y Rosas, F. J. Hacia una agenda hídrica para la gobernanza local sustentable. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 11 (1), (2015) 130-154.

García, C.; Juárez, M.; Sandoval, F. R. y Bustos, J. M. Una aproximación psicológica a la complejidad ambiental: Especificación de un modelo de estrés y resiliencia comunitaria. *Comunitaria*, 14, (2017) 75-95.

Gissi, N. y Soto, P. De la estigmatización al orgullo barrial: Apropiación del espacio e integración social de la población mixteca en una colonia de la Ciudad de México. *INVI*. 68, (2010) 99-118.

Hernández, L. y Jiménez, E. Actitudes y comportamiento ambiental del personal de área de conservación marina. *Biocenosis*. 23, (2010) 1-12.

Hidalgo, C. y Pisano, I. Predictores de la percepción de riesgo y del comportamiento ante el cambio climático. Un estudio piloto. *Psychology*, 1, (2010) 36-49.

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática. *Mujeres y hombres en México*. México: Inegi. 2010.

Izasa, L. y Enao, G. El desempeño en habilidades sociales en niños, de dos y tres años de edad, y su relación con los estilos de interacción parental. *Journal of Research in Educational Psychology*. 8, (2010) 1051-1076.

Jaén, J. y Barbudo, P. Evolución de las percepciones medioambientales de los alumnos de educación secundaria en un curso académico. *Revista Eureka, Enseñanza e Investigación Científica*. 7, (2010) 247-259.

Jiménez, M. Definición y medición de la conciencia ambiental. *Revista Internacional de Sociología*, 68, (2010) 735-755.

Kalantari, K. y Asadi, A. Designing a structural model for explained environmental attitude and behavior of urban residents. *International Journal for Environmental Research*. 4, (2010) 309-320.

Leff, E. Economía ecológica, racionalidad y sustentabilidad. *Sustentabilidades*, 2, (2010) 106-119.

Leff, E. Sustentabilidad y racionalidad ambiental: hacia "otro" programa de "sociología ambiental". *Revista Mexicana de Sociología*, 73, (2011) 5-46.

León, S. Indicadores de tercera generación para cuantificar la sustentabilidad urbana ¿Avances o estancamiento? *EURE*, 39, (118), (2013) 173-198.

Liévano, A. Escenarios y perspectivas del Trabajo Social en Ambiente. *Revista de Trabajo Social*, 15, (2013) 219-233.

Londoño, C. y Cardona, H. Estado del arte de los recursos para el desarrollo. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19, (2011) 35-54.

Lucca, E. Sustentabilidad urbana, rural natural. *Sustentabilidades*, 2, (2010) 120-142.

Machado, C. Aproximaciones para la reestructuración física y social de la vivienda popular de Caracas. En Teolinda, Bolívar y Erazo, Jaime (Coord.). Dimensiones del habitat popular mexicano. Quito: Clacso. 2012.

Malmod, A. Lógicas de ocupación en la conformación del territorio. Ordenamiento territorial como instrumento de la planificación. Revista Iberoamericana de Urbanismo. 6, (2011) 18-30.

Manríquez, J. y Montero, M. Motivación hacia el cuidado del agua en población mexicana. Quaderns de Psicologia. 13, (2009) 25-34.

Markowitz, E. Is climate change and ethical issue? Examining young adult's beliefs about climate and morality. Climate Change, 1, (2012) 1-19.

Martínez, J. y Montero, M. La percepción de restauración ambiental de la vivienda y el funcionamiento familiar. Quaderns de Psicologia. 13, (2011) 81-89.

McCright, A. The effects of gender of climate change knowledge and concern in the American public. Population and Environment, 32, (2010) 66-87.

McCright, A. y Dunlap, R. Cool dudes: the denial of climate change among conservative white males in the United States. Global Environmental Change, 1, (2011) 1-10.

Milfont, T. y Duckitt, J. The environmental attitudes inventory: a valid and reliable measure to assess the structure of environmental attitudes. Journal of Environmental Psychology, 30, (2010) 80-94.

Montalbetti, T. y Chamarro, A. Construcción y validación del cuestionario de percepción de riesgo en escalada de roca. Cuadernos de Psicología del Deporte. 10, (2010) 43-56.

Montalvo, R. y Chaves, M. La resignificación del espacio y la identidad genérica en la región agrícola del Tepeyanco, Tlaxcala. En A. Conde, Ortiz, P. y Delgado, A. (Coord.). El medio ambiente como sistema socio ambiental. Reflexiones en torno a la relación humanos naturaleza. Tlaxcala: UAT. 2011.

Moreno, M. Una lectura prospectiva de la agenda Rio+20. La emergencia de una gobernanza para el Desarrollo Sustentable. Xihmai, 15 (8) (2013) 57-74.

Nozica, G. Planificar para la integración territorial. Los escenarios deseables de inserción de la provincia de San Juan al Mercosur. Revista Iberoamericana de Urbanismo. 6, (2011) 43-54.

Quiroz, D. Las ciudades y el cambio climático: el caso de la política climática de la ciudad de México. Estudios Demográficos y Urbanos, 28 (83), (2013) 343-382.

Sandoval, F. R.; Carreón, J.; García, C.; Quintero, M. L. y Bustos, J. M. Modelo de los determinantes de la resiliencia a partir de la percepción de riesgo y estrés percibidos en relación con la gobernanza de la protección civil. Invurnus, 12 (1), (2017) 30-35.

Sharples, D. Communicating climate science: evaluating the UK public's attitude to climate change. Earth and Environment, 5, (2010) 185-205.

Interpretación de discursos en torno al subsidio del servicio de abastecimiento hídrico para la comprensión de narrativas... pág. 40

Touguinha, S. y Pato, C. Valores personales, creencias ambientales ecocéntricas y comportamiento ecológico de trabajadores brasileños: el caso del ministerio público del Distrito Federal y territorios. *Quaderns de Psicologia*. 13, (2011) 35-45.

United Nations Habitat. Sick water? The central role of wastewater management in sustainable. A rapid response assessment. Birkiland: UN-Habitad. 2010.

United Nations Water. Water security & the global water agenda. Ontario: United Nations University. 2013.

Zapata, R. y Castrechini, A. Conducta Proambiental y personalidad: Análisis de un barrio de Lima. *Quaderns de Psicologia*. 13, (2011) 47-61.

Para Citar este Artículo:

García Lirios, Cruz. Interpretación de discursos en torno al subsidio del servicio de abastecimiento hídrico para la comprensión de narrativas tarifarias. 100-Cs. Vol. 4. Num. 2. Abril-Junio (2018), ISSN 0719-5737, pp. 25-40.

100-Cs



**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **100-Cs**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista 100-Cs**.