

## Guía estratégica para la gestión e innovación de una organización de servicios de agua

Mas Ganoza, Jorge Alberto

[jorge\\_mas00@hotmail.com](mailto:jorge_mas00@hotmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-8018-2881>

### RESUMEN

Los problemas en la gestión del agua en la provincia de Trujillo-Perú, se han incrementado exponencialmente durante los últimos años, alcanzando niveles altamente peligrosos para la estabilidad y desarrollo socioeconómico. Este trabajo busca identificar los principales problemas y alternativas de la gestión del agua en SEDALIB S.A. para prevenir y solucionar conflictos en la provincia de Trujillo. Se explora documental y bibliográficamente la problemática bajo el enfoque de manejo de recursos hídricos con sensibilidad y rostro humano. Se encuentra como resultado que el principal problema en la gestión del agua de SEDALIB S.A. son la falta de gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad para garantizar equidad, integralidad, acceso a la información en tiempo real y, libertad e independencia en la gestión de los recursos hídricos, entre otras. Se concluye que es necesario adoptar alternativas de políticas para mejorar el accionar corporativo de la institución basadas en el desarrollo de la gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad.

**Palabras Claves:** Gestión, Agua, Alcantarillado

Correspondencia: ciro. [jorge\\_mas00@hotmail.com](mailto:jorge_mas00@hotmail.com)

Artículo recibido 25 diciembre 2022 Aceptado para publicación: 25 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Mas Ganoza, J. A. (2023). Guía estratégica para la gestión e innovación de una organización de servicios de agua. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 1681-1690. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4515](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4515)

## Strategic guide for the management and innovation of a water services organization

### ABSTRACT

The problems in the management of water in the province of Trujillo-Peru, have increased exponentially in recent years, reaching levels that are highly dangerous for stability and socioeconomic development. This work seeks to identify the main problems and alternatives of water management in SEDALIB S.A. to prevent and solve conflicts in the province of Trujillo. The problem is explored documentary and bibliographically under the approach of water resource management with sensitivity and a human face. It is found as a result that the main problem in the management of water and sewerage of SEDALIB S.A. They are the lack of assertive management and communication in and with the community to guarantee equity, comprehensiveness, access to information in real time, and freedom and independence in the management of water resources, among others. It is concluded that it is necessary to adopt policy alternatives to improve the corporate actions of the institution based on the development of assertive management and communication in and with the community.

**Keywords:** Management, Water, Sewerage

## INTRODUCCIÓN

Dos hitos importantes de la historia reciente en el distrito de Trujillo, han evidenciado con mayor crudeza y frialdad la problemática en la gestión del agua por parte de SEDALIB S.A: el fenómeno del Niño Costero 2017 y el fenómeno médico social en curso COVID-19. Los dos mostraron y muestran hasta qué punto SEDALIB S.A. es capaz de manejar los conflictos en y con la comunidad, relativos, por su puesto, a la gestión del agua. El primero fenómeno mostró la forma equivocada en que se manejaron los problemas técnicos de infraestructura y mantenimiento de obras públicas para garantizar el abastecimiento del agua <sup>(1)</sup>. El segundo mostró el rostro inhumano de la gestión histórica del agua, solo el 55% de la población tiene acceso servicios inseguros y poco adecuados, el 15% es privilegiado con servicios muy adecuados y el 30% no cuenta con dichos, teniéndose que agenciarte estos recursos vía cisternas y construcción de posos ciegos, con un alto costo social <sup>(2-8)</sup>.

La falta de gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad se encuentran en el centro de los conflictos y preocupaciones de las comunidades <sup>(9)</sup> y, es por ello que el objetivo del presente estudio es: a) Identificar los principales problemas y alternativas para la gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad, en la perspectiva de prevenir y solucionar dichos conflictos desde un marco global, latinoamericano y nacional; b) Identificar la políticas institucionales alternativas para superar dichas deficiencias, desde un punto de vista de la minimización de los conflictos bajo las estructuras legales del funcionamiento de SEDALIB S.A. Esta postura investigativa permite el desarrollo teórico del área temática tal cual se presenta como un problema excepcional, debido a que todo lo que se puede aportar para una mejor gestión del agua dentro del trabajo de SEDALIB-SA., tiene un impacto directo en las condiciones de vida material y espiritual de las comunidades o poblaciones que la contienen como empresa. Esta perspectiva de trabajo también está presentes en investigaciones globales de la UNESCO<sup>(10)</sup> (2019), que considera a la estrategia de gestión y comunicación asertiva en y con la comunidad, como el enclave estratégico para viabilizar la solución de problemas de abastecimiento de agua en los pueblos olvidados. En esta misma lógica encontramos a las orientaciones provisionales de la OMS y la (UNICEF) <sup>(11)</sup> (2020) para la prevención y control de infecciones (PCI), sostienen que las estrategias de gestión y comunicación en y con la comunidad, ayudan a mejorar los servicios de agua, junto con la aplicación de

buenas prácticas sanitarias, especialmente donde la demanda de agua es mayor a la oferta de las empresas proveedoras.

A nivel de Latinoamérica y El Caribe, Martín y Bautista <sup>(12)</sup> (2017), señala que las principales deficiencias de los sistemas nacionales de gobernabilidad del agua son la fuente de los conflictos sociales en la Región y que dichos sistemas son incapaces de prevenir o solucionar dichos conflictos a menos que se estable un diálogo directo, continuo y horizontal en y con las comunidades o poblaciones menos favorecidas por la gestión del agua. De la misma forma, Rojas, et al <sup>(13)</sup> (2019), por encargo de la CAF-Banco de desarrollo de América Latina, plantean que las estrategias del agua no deben ser estadísticas sino propuestas dinámicas orientadas a diálogo y el desarrollo de las comunicaciones en y con las comunidades o sectores regionales involucrados para enfrentar y reducir los riesgos crecientes de sequías e inundaciones, especialmente bajo el marco de la gestión integrada de los recursos hídricos.

En Perú, encontramos el estudio de Navarro y Allpas <sup>(14)</sup> (Perú, 2018) quienes concluyeron que para mejorar la gestión del agua a través de mejoramiento de las estrategias participativas es preciso promover un mejor diálogo y la aplicación de estrategias comunicacionales en y con las comunidades menos favorecidas. Así mismo, García (Perú, 2018), señaló que la gestión del agua puede mejorar se significativamente haciendo uso de estrategias comunicacionales en y con la comunidad con el objeto de mejorar la calidad de vida de las personas.

En estos trabajos de investigación se define a la Gestión del Agua como un conjunto de procesos e interrelaciones para la coordinación y cooperación, cuyo fin es viabilizar las actividades empresariales para satisfacer las necesidades de las poblaciones más vulnerables. Sin embargo, estos procesos pueden representar políticas empresariales para mejorar la toma de decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados. Involucra todo un accionar dinámico de objetivos y direccionamientos estratégicos con el fin de adaptar el trabajo empresarial a su entorno, según su estructura y cultura organizacional, así como sus prácticas directivas ya que se desliza en cada uno de ellos de que el papel de la gestión del agua es la de viabilizar las acciones empresariales en pro del buen funcionamiento de su estructura a nivel organizacional <sup>(15)</sup>.

Por su parte la comunicación asertiva en y con la comunidad se le considera como una estrategia principal para aproximar las brechas entre oferta y demanda por servicios de

agua potable. Deja entrever que estas estrategias comunicacionales convierten a las gestiones del agua en procesos más sensibles con las necesidades humanas, las condiciones de vida de los pueblos y le brinda un enfoque que favorece el desarrollo socioeconómico de los pueblos <sup>(16-17)</sup>.

En este contexto se planteó como problema de investigación ¿Cuáles son los principales problemas y alternativas de la gestión del agua en SEDALIB S.A. para prevenir y solucionar conflictos en la provincia de Trujillo? Consecuentemente, el objetivo que orientó la investigación fue: Identificar los principales problemas y alternativas de la gestión del agua en SEDALIB S.A. para prevenir y solucionar conflictos en la provincia de Trujillo.

## **METODOLOGÍA**

### **- Tipo investigación**

Se desarrolló una investigación analítica de carácter exploratoria y perspectiva socio proposicional <sup>(18)</sup>.

### **- Diseño de investigación**

La investigación de meta-análisis de carácter transversal, basado en la sistematización de los planteamientos y resultados de investigaciones globales, latinoamericanas y nacionales sobre la gestión del agua <sup>(18)</sup>.

### **- Población Universo**

Se seleccionaron por inveteres 9 trabajos 3 de carácter global, 3 a nivel latinoamericano y, 3 a nivel nacional, siendo los criterios para su inclusión la presentación de sus referencias y prioridades por tratar la problemática de la gestión del agua y sus alternativas <sup>(18)</sup>.

### **- Procedimientos**

Las fuentes de información fue la búsqueda de la literatura ONLINE: Google, Scielo, MeidLant, Dialnet y fuentes de [www.google.pe](http://www.google.pe), y SEDALIB S.A. UNESCO/ CEPAL, OMS y UNICEF. Se sistematizaron los principales planteamientos sobre la realidad probática y sus planteamientos alternativos para solución de problemas. Los datos relativos se caracterizan y presentan en tablas de entrada simple presentando su fuente de información. Se siguieron todos los protocolos para garantizar la veracidad y originalidad de la investigación no presentándose ningún nivel de conflicto de intereses en ellas <sup>(18)</sup>.

## RESULTADOS

Los resultados de investigaciones globales, latinoamericanas y nacionales, muestran que los pueblos y/o comunidades vulnerables de todo el mundo exigen mejoras sustanciales en la gestión del agua. Un gran porcentaje reclaman mejoras sustanciales en el mantenimiento de las redes de agua y desagüe, o, consideran que el servicio que reciben es insuficiente y no adecuado de acuerdo a sus necesidades de desarrollo y bienestar social.

En países en vía de América Latina y el Caribe, los problemas de gestión del agua son innumerables, calificándose las desde muy malos o muy precarios, hasta regulares, debido a obras mal hechas, inoportunas, cuando ya causó gran daño a la salud de las personas y las estructuras de otras obras urbanísticas. También se señala como parte de los problemas a la falta de atención a los reclamos y los altos costos que se cobran por servicios de mala calidad. En ese contexto se acusa a las empresas prestadoras de estos servicios de incapaces de mostrar sensibilidad y responsabilidad social para enfrentar los problemas que genera esta situación. También, se recomienda a la comunicación en y con la comunidad como una herramienta válida para enfrentar, en mejores condiciones, los problemas de la gestión del agua.

Las comunidades del Distrito de Trujillo, no tienen la capacidad de expresar sus necesidades, nunca son atendidas en sus reclamaciones o solicitudes de servicios, éstas, no entran en los planes de gestión del agua porque giran en torno a planes de inversión para mejorar la facturación del catastro técnico y comercial de las conexiones activas y las relaciones de trabajo. Es decir, están centrados en la renovación de conexiones de agua potable en poblaciones que ya cuentan con ese servicio. El único reto superado por SEDALIB S.A. ha sido el de instalación de medidores, así como de renovación de los mismos. Desconociendo por completo los problemas que estos medidores generan cuando son sustraídos. En este contexto las comunidades solo tienen representaciones formales en los directorios de SEDALIB S.A y, generalmente, son autoridades municipales que desconocen la problemática o prefieren no tomarla en cuenta, de allí que las áreas de mayor actividad de dichas empresas sean las áreas de comercialización.

Pocas veces se puede observar en SEDALIB S.A la práctica de valores asertivos o de responsabilidad social. Las obras de mantenimiento, por ejemplo, en un mismo punto de referencias, presentan hasta tres o cuatro trabajos en menos de 6 meses. Los problemas

de mantenimiento de redes tanto de agua potable como desagüe no tienen una consistencia operativa y/o resolutive de acuerdo a las necesidades reales para solucionar los problemas de contingencias. Sus estrategias corporativas de liderazgo se han centrado más en temas de costo-beneficio que en la calidad del producto de los servicios. Ello, lleva a tratar siempre de evitar el contacto con la comunidad y sus representantes reales. El más mínimo esfuerzo de su trabajo está en la innovación y manejo integral del agua, porque los están orientado hacia zonas de alto desarrollo urbanístico, ignorándose lo que pasa en las poblaciones de los asentamientos humano como Alto Trujillo, Moché, La Esperanza, El Porvenir, Florencia de Mora y el Milagro, entre otras.

## **DISCUSIÓN**

Los resultados muestran que no solo en nuestro distrito de Trujillo o nuestro país, existen barreras para una buena gestión del agua, sino que, en todo el mundo se ha dejado de lado, por muy largo tiempo, con mayor o menor impacto de dichas políticas en la vida de los pueblos, a la comunicación en y con la comunidad, en tal sentido la gestión del agua responde a intereses ajenos a las necesidades primarias y básicas de las comunidades y pueblos de los países del mundo <sup>(19-20)</sup>.

La tendencia general es y ha sido centrarse en hacer escarnio de aquellos que no seguían los lineamientos y las políticas de los gobiernos, mientras que en las poblaciones de las principales ciudades del mundo han ido aumentando exponencialmente las necesidades insatisfechas de agua apta para el consumo humano y su disposición final de aguas residuales <sup>(21-22)</sup>. Se han ido retrayendo, esperando que el gobierno pueda ofrecer al sector mayores ganancias o aumentos presupuestales para conseguir costo beneficios más rentables para las empresas proveedoras de dichos servicios <sup>(23)</sup>. El elemento que se cruza la problemática de la gestión del agua en todos estos procesos es la falta de comunicación asertiva en y con las comunidades, esto, ha conllevado a que la gestión de agua, especialmente en SEDALIB S.A., se caracterice por su insensibilidad e irresponsabilidad social crónica, especialmente para escuchas a las comunidades a las que supuestamente sirve.

## **CONCLUSION**

Es común observar disputas poblacionales por mejorar los manejos de la gestión del agua, sobre todo, por el impacto que esta tiene sobre su situación socioeconómica y condiciones de vida material y espiritual. Las poblaciones enfrentadas hasta hoy buscan

espacios de dialogo, tratando de romper las asimetrías informativas, la poca transparencia, las insuficiencias o incapacidades de SEDALIB S.A para enfrentar los problemas reales de la población.

Muchas de las comunidades, especialmente las más cercanas a la ciudad de Trujillo, se mostraron y se muestran sumamente preocupada ante un manejo no científico de la problemática del agua y las evidencias mediáticas y judiciales de intereses ocultos y conflictos de valores e ideologías subyacentes, que distorsionan el sentido y objeto de ser de la gestión del agua en la institución.

## REFERENCIAS

- Rojas F. Políticas e institucionalidad en materia de agua potable y saneamiento en América Latina y el Caribe. LC/L.3822, 2014.
- Organización Mundial de la Salud. Manual para el desarrollo de planes de seguridad del agua. Metodología pormenorizada de gestión de riesgos para proveedores de agua de consumo. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2009. ([https://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/publication\\_97892\\_41562638/es/](https://www.who.int/water_sanitation_health/publications/publication_97892_41562638/es/)).
- Chia PY CK, Tan YK, Ong SWX, Gum M, Lau SK, Lim XF, Sutjipto S. Detection of air and surface contamination by SARS-CoV-2 in hospital rooms of infected patients. Nat Commun. 2020;11
- Gundy PM, Gerba CP, Pepper IL. Survival of Coronaviruses in Water and Wastewater. Food Environ Virol. 2008;1(1):10.
- Randazzo W, Truchado P, Cuevas-Ferrando E, Simón P, Allende A, Sánchez G. SARS-CoV-2 RNA in wastewater anticipated COVID-19 occurrence in a low prevalence area. Water Res. 2020;181:115942.
- Ahmed W AAW, Angel N, Edson J, et al. First confirmed detection of SARS-CoV-2 in untreated wastewater in Australia: A proof of concept for the wastewater surveillance of COVID-19 in the community. Sci. Total Environ. 2020;728:138764.
- Medema G HL, Elsinga G, Italiaander R, A B. Presence of SARS-Coronavirus-2 RNA in Sewage and Correlation with Reported COVID-19 Prevalence in the Early Stage of the Epidemic in The Netherlands. Environ Sci Technol Lett. 2020.

- Peccia J, Zulli A, Brackney DE, Grubaugh ND, Kaplan EH, Casanovas-Massana A, et al. SARS-CoV-2 RNA concentrations in primary municipal sewage sludge as a leading indicator of COVID-19 outbreak dynamics. medRxiv. 2020:2020.05.19.20105999.
- CEPAL. Panorama Social de América Latina 2018. Santiago, Chile. 2019.
- WWAP (Programa Mundial de Evaluación de los Recursos Hídricos de la UNESCO). 2019. Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2019: No dejar a nadie atrás. París, UNESCO.
- OMS y UNICEF (Organización Mundial de la Salud y el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia) (2020). Agua, saneamiento, higiene y gestión de desechos en relación con el SARS-CoV-2, el virus causante de la COVID-1: Orientaciones provisionales. WHO/2019-nCoV/IPC\_WASH/2020.4.
- Martín L y Bautista J. Análisis, prevención y resolución de conflictos por el agua en América Latina y el Caribe. Chile: CEPAL. (2017).
- Rojas F, et al . Estrategias del Agua 2019-2022. Argentina: CAF (Corporación Andina de Fomento) / Banco de desarrollo de América Latina. 2019.
- Navarro C y Allpas L. Relación entre la gestión municipal y el acceso a servicios de agua potable y saneamiento: Perú: Universidad del Pacifico. 2018.
- Organización Mundial de la Salud. Guías para la calidad del agua de consumo humano. Cuarta edición que incorpora la primera adenda. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 2017. ([https://www.who.int/water\\_sanitation\\_health/publications/drinking-water-quality-guidelines-4-including-1st-addendum/es/](https://www.who.int/water_sanitation_health/publications/drinking-water-quality-guidelines-4-including-1st-addendum/es/)).
- Charry H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Comuni@cción.
- OMNIA: Colombia. Gestión del conocimiento en sector de agua potable y saneamiento básico en Colombia. (2016).
- Hernández-Sampieri R y Mendoza E. (2020). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. México: Mc Graw Hill, Interamericana. Prentice Hall.
- Scheinsohn, D. (2019). Comunicación Estratégica. Cuadernos Del Centro de Estudios de Diseño y Comunicación. <https://doi.org/10.18682/cdc.vi28.1499>

Mc Kinsey & Company. 2030 Water Resources Group. 2009. Charting our water future. Economic framework to inform decision-making.

CMA (Consejo Mundial del Agua, Ed.) (2018). "Water security in Latin America: The urban dimension. Empirical evidence and policy implications from 26 cities". Global Water Security. Lessons Learnt and Long-Term Implications. Singapore: Springer.

EM-DAT (2018). The international Disaster Database. Bélgica: Centre for Research on the Epidemiology of Disasters. Disponible en <https://www.emdat.be/>

Bruinsma, J. 2009. The resource outlook to 2050: by how much do land, water and crop yields need to increase by 2050? Expert Meeting on How to Feed the World in 2050. FAO. Available at <ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/012/ak542e/ak542e06.pdf> Accessed 10 July 2012.

Agua, saneamiento, higiene y gestión de desechos en relación con el SARS-CoV-2, el virus causante de la COVID-19: Orientaciones provisionales. WHO/2019-nCoV/IPC\_WASH/