

FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO EN ZONA DE MANCHAY
EN EL DISTRITO DE PACHACAMAC – LIMA 2015:
¿BIENVENIDA LA CALIDAD DE VIDA?



PAMELA SAMANTHA BECERRA IBARRA
LISETH DIPAZ PAREDES

Tesis

Asesor
Mario Enrique Vargas Saenz

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD EAFIT
MAESTRÍA EN GERENCIA DE EMPRESAS SOCIALES PARA LA
INNOVACIÓN SOCIAL Y EL DESARROLLO LOCAL
MEDELLÍN
2019

CONTENIDO

	Pág.
LISTA DE FIGURAS	3
LISTA DE CUADROS	4
RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1 PROBLEMÁTICA.....	13
JUSTIFICACIÓN.....	20
OBJETIVOS.....	22
MARCO TEÓRICO O MARCO CONCEPTUAL	23
2.1. PRINCIPALES ENFOQUES	23
2.1.1. Enfoque de Derechos Humanos.....	23
2.1.2. Enfoque de Medio Ambiente.....	27
2.2. PROBLEMÁTICA.....	29
EXPERIENCIAS RELACIONADAS.....	39
2.3. MARCO LEGAL.....	43
2.4. DESCRIPCIÓN DEL FISE	48
2.5. PRINCIPALES CONCEPTOS	51
2.5.1. Gestión.....	51
2.5.2. Pobreza energética.....	55
2.5.3. Calidad de vida.....	57
2.5.4. Percepción	60
DISEÑO METODOLÓGICO.....	66
3.1. NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN	66
3.2. FORMA DE INVESTIGACIÓN	66
3.3. UNIDADES DE ANÁLISIS	66
3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	67
3.5. UNIVERSO.....	67
3.6. MUESTRA.....	67
3.7. PROCEDIMIENTO PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN	67
3.8. INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN	67
DESARROLLO DEL TRABAJO	69
RESULTADOS	70
CONCLUSIONES	135
REFERENCIAS	143
ANEXOS.....	153

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1.	Visión integral del FISE	19
Figura N° 2.	Ejes de la nueva política social	25
Figura N° 3.	Eje N° 05 de los programas sociales en el Perú.....	26
Figura N° 4.	Emisiones de dióxido de carbono (CO ₂) en 1990 y 2011* (Miles de millones de toneladas métricas)	27
Figura N° 5.	Uso de combustibles que utilizan los hogares para cocinar por regiones.....	31
Figura N° 6.	Zona de Manchay: principales AA.HH. donde interviene el FISE (vista 1).....	35
Figura N° 7.	Zona de Manchay: principales AA.HH. donde interviene el FISE (vista 2).....	36
Figura N° 8.	Zona de Manchay: principales AA.HH. donde interviene el FISE (vista 3).....	37
Figura N° 9.	Zona de Manchay: principales AA.HH. donde interviene el FISE (vista 4).....	38
Figura N° 10.	Servicio Universal Energético de Necesidades (Niveles)	48
Figura N° 11.	Modelo de Gestión del FISE	49
Figura N° 12.	¿Cuál es la labor de OSINERGMIN?	49
Figura N° 13.	Estructura orgánica de OSINERGMIN	54
Figura N° 14.	Estructura organizacional estratégica del FISE.....	54
Figura N° 15.	Lineamientos de Gestión del FISE.....	55
Figura N° 16.	Evolución IDH en el Perú.....	58
Figura N° 17.	Aspectos de la calidad de vida.....	58
Figura N° 18.	Los peldaños de la energía: la energía doméstica y el desarrollo están inextricablemente ligados	59
Figura N° 19.	Proceso de comunicación ideal del FISE	72
Figura N° 20.	Posicionamiento del FISE vs. Repercusión del FISE (mejora de su calidad de vida y cuidado del medio ambiente).....	80
Figura N° 21.	Ciclo de vida de la comunicación	83
Figura N° 22.	Lineamientos de Gestión del FISE.....	89

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1.	Energía y los ODM: Sin ser un objetivo en sí mismo es transversal a todos ellos	28
Cuadro N° 2.	Listado de Agentes Autorizados FISE de la Cadena de GLP del distrito de Pachacamac al 2015.....	51
Cuadro N° 3.	Usos finales de la energía VS Estándar mínimo	56
Cuadro N° 4.	Columna Vertebral con Variables e Indicadores	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.	Beneficiarios en el padrón por empresa distribuidora eléctrica.....	18
Tabla N° 2.	Material de construcción de las viviendas de la zona de Manchay.....	33
Tabla N° 3.	Beneficiarios en el padrón por empresa distribuidora eléctrica.....	50
Tabla N° 4.	Proceso de Gestión del FISE	75
Tabla N° 5.	Accesibilidad del FISE para brindar información a sus beneficiarios ..	78
Tabla N° 6.	Relacionamiento del FISE con sus beneficiarios.....	81
Tabla N° 7.	Nivel de satisfacción con el FISE	84
Tabla N° 8.	Cambio en la forma de cocción de alimentos por los beneficiarios del FISE	87
Tabla N° 9.	Recomendaciones para un mejor funcionamiento del FISE	90
Tabla N° 10.	Características de la vivienda de un beneficiario FISE.....	92
Tabla N° 11.	Criterios de selección para ser beneficiario de FISE	94
Tabla N° 12.	Control social por parte de los beneficiarios del FISE	96
Tabla N° 13.	Recomendaciones para mejorar la selección de beneficiarios	97
Tabla N° 14.	Opinión de los beneficiarios sobre el FISE.....	102
Tabla N° 15.	Capacitaciones recibidas por parte del FISE a los beneficiarios.....	106
Tabla N° 16.	Beneficios que se generan a través del FISE.....	111
Tabla N° 17.	¿Tiene alguna recomendación para incluir más beneficiarios en el programa?	113
Tabla N° 18.	Sobre el cuidado del medio ambiente	117
Tabla N° 19.	Sobre las capacitaciones acerca del cuidado de medio ambiente brindadas por el FISE	121
Tabla N° 20.	¿Considera que desde que usa GLP contamina menos?.....	123
Tabla N° 21.	Sobre el uso adecuado de los vales de GLP.....	127
Tabla N° 22.	Sobre el trabajo de los agentes GLP.....	131
Tabla N° 23.	¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el acceso a los vales de gas?	134

RESUMEN

El Fondo de Inclusión Social Energético tiene la finalidad de fomentar el uso y consumo de energías limpias, reemplazando los combustibles que contaminan y afectan la salud de las personas y el medio ambiente a través de la masificación del uso del gas natural en los sectores más vulnerables de la población, la ampliación de la frontera energética a través del uso de energía renovable y la promoción para el acceso al Gas Licuado de Petróleo.

Desde que el FISE iniciara sus actividades en el 2012 hasta finalizar el 2015 el número de personas beneficiadas inscritas en su padrón llegó a 1'356,968.

La investigación será de tipo diagnóstica en tanto busca conocer las características, las condiciones así como el contexto en el que se desarrolla el FISE (zona de Manchay, distrito de Pachacamac). Las unidades de análisis las constituyen el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (en adelante, OSINERGMIN) y el FISE a través de sus funcionarios, Luz del Sur como empresa de distribución eléctrica y las empresas distribuidoras de GLP; y los beneficiarios del FISE.

El universo se encuentra conformado por las 381 personas beneficiarias del FISE durante el año 2015 en la zona de Manchay, distrito de Pachacamac. La muestra ha sido seleccionada por juicio y conveniencia y está determinada por un número representativo del universo, esto es, 40 beneficiarios entre activos, excluidos y/o inactivos; 03 agentes distribuidores de GLP y 02 funcionarios del programa FISE (un representante de OSINERGMIN y 01 relacionista de Luz del Sur).

Palabras clave:

Protección ambiental--Perú--Pachacamac (Lima)

Gas natural--Legislación

Gas natural--Política gubernamental

Gas natural--Aspectos sociales

Programas sociales--Perú--Pachacamac (Lima)

ABSTRACT

The Energy Social Inclusion Fund has been established with the aim of promoting through its intervention the use and consumption of clean energy, replacing the fuels that contaminate and affect the health of people and the environment through of the massification of the use of natural gas in the most vulnerable sectors of the population, the expansion of the energy frontier through the use of renewable energy and the promotion of access to LPG.

Since FISE began its activities in 2012 until 2015, the number of beneficiaries enrolled in the FISE register reached 1'356,968.

The research will be of diagnostic type as it seeks to know the characteristics, conditions and the context in which the FISE is developed in the area of Manchay, Pachacamac district. Taking as units of analysis: i) state institutions such as OSINERGMIN and FISE through its officials; ii) Luz del Sur as an electricity distribution company and LPG distribution companies; And iii) FISE beneficiaries.

The sources of information will be the primary sources: collection of information from semi-structured interviews and questionnaires; and, secondary: bibliographical data collected from national legislation, official reports, reports, annual reports, official presentations, magazines, internet.

The universe is made up of people who have participated in FISE during the year 2015 in the district of Pachacamac, Manchay area. Universe refers to the total beneficiaries of FISE 381 beneficiaries.

The sample has been selected for trial and convenience and would be determined as a representative number of the universe, the 40 beneficiaries (active, excluded and / or inactive), 03 LPG distributors and 02 FISE OSINERGMIN and 01 relation of Light of the South).

Key words:

Environmental protection – Perú – Pachacamac (Lima)

Natural gas – legislation

Natural gas – social aspects

Social programs – Perú – Pachacamac (Lima)

INTRODUCCIÓN

El Fondo de Inclusión Social Energético (en adelante, FISE) tiene la finalidad de fomentar a través de su intervención el uso y consumo de energías limpias, reemplazando los combustibles que contaminan y afectan la salud de las personas y el medio ambiente a través de la masificación del uso del gas natural en los sectores más vulnerables de la población, la ampliación de la frontera energética a través del uso de energía renovable y la promoción para el acceso al Gas Licuado de Petróleo (en adelante, GLP).

Desde que el FISE iniciara sus actividades en el año 2012 hasta finalizar el ejercicio 2015 el número de personas beneficiadas inscritas en el padrón FISE llegó a 1'356,968.

De acuerdo a los resultados hallados respecto a los factores que repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona Manchay, distrito de Pachacamac, los beneficiarios no identifican que el programa los ayude a mejorar su calidad de vida a través de la masificación del uso de los balones de gas.

Sobre la percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética, los beneficiarios lo identifican solo como un Programa que reparte vales de gas y no tiene otro tipo de beneficio.

Asimismo, acerca de si los criterios de selección que utiliza el FISE garantizan que los beneficiarios estén acordes con el objetivo del Programa, se evidenció que estos van acorde con su diseño, pero es necesario incorporar otros aspectos como la evaluación socioeconómica los cuales deben ser verificados previamente al recibir el servicio en los usuarios potenciales.

Finalmente, respecto a si el acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente, los beneficiarios no relacionaron este beneficio como una forma de energía limpia que cuida el medio ambiente o con el FISE directamente.

La investigación será de tipo diagnóstica en tanto busca conocer las características, las condiciones así como el contexto en el que se desarrolla el FISE (zona de Manchay, distrito de Pachacamac). Las unidades de análisis las constituyen el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (en adelante, OSINERGMIN) y el FISE a través de sus funcionarios, Luz del Sur como empresa de distribución eléctrica y las empresas distribuidoras de GLP; y los beneficiarios del FISE.

Las fuentes de información primarias son la recolección de información a partir de entrevistas semiestructuradas y cuestionarios; y las fuentes secundarias datos bibliográficos recogidos a partir de la legislación nacional, reportes oficiales, informes, memorias anuales, presentaciones oficiales, revistas e internet, entre otros.

El universo se encuentra conformado por las 381 personas beneficiarias del FISE durante el año 2015 en la zona de Manchay, distrito de Pachacamac. La muestra ha sido seleccionada por juicio y conveniencia y está determinada por un número representativo del universo, esto es, 40 beneficiarios entre activos, excluidos y/o inactivos; 03 agentes distribuidores de GLP y 02 funcionarios del programa FISE (un representante de OSINERGMIN y 01 relacionista de Luz del Sur).

Los resultados obtenidos se han estructurado en base al objetivo general de la investigación el cual consiste en conocer cómo se están implementando los componentes del FISE para mejorar la calidad de vida de los pobladores de la zona Manchay, distrito de Pachacamac.

De esta manera, con la investigación se espera contribuir a la mejora del FISE en cuanto al cumplimiento de los objetivos para los que fue creado.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el marco de la Ley N° 29852, promulgada en abril de 2012, se crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el FISE. La norma posteriormente fue modificada por la Ley N° 29969, mediante la cual se dispuso que el FISE sea destinado a la masificación del uso del gas natural (tanto residencial como vehicular) de acuerdo el Plan de Acceso Universal a la Energía 2013 – 2022, aprobado por el Ministerio de Energía y Minas (en adelante, MINEM).

El FISE nació como un sistema de compensación social energético para la población más vulnerable del país cuyo propósito es llevar energía menos contaminante en el marco de sus tres objetivos: compensación social y promoción para el acceso al GLP de los sectores vulnerables tanto urbanos como rurales, masificación del uso del gas natural en los sectores vulnerables y la compensación para el desarrollo de nuevos suministros en la frontera energética.

De esta manera, el FISE busca fomentar a través de su intervención el uso y consumo de energías limpias, reemplazando los combustibles contaminantes que afectan a la salud de las personas y al medio ambiente a través de la masificación del uso del gas natural en la población de mayor riesgo. Esto permite, además, ampliar la frontera energética a través del uso de energías renovables y la promoción para el acceso al GLP.

Desde que el FISE inició sus actividades en el año 2012 hasta finalizar el ejercicio del 2015, el número de personas beneficiadas inscritas en el padrón del Programa llegó a 1'356,968 (un millón trescientos cincuenta y seis mil novecientos sesenta y ocho) beneficiarios al 31 de diciembre de 2015.

Para orientar la investigación se definieron las siguientes preguntas y objetivos:

- ¿Qué factores repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac?
- ¿En qué medida los criterios de selección que utiliza del FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Programa?;
- ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética?
- ¿Cómo el FISE mediante el acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente?

Estas preguntas tienen por objetivo conocer cómo se establecieron los componentes

del FISE para mejorar la calidad de vida de los pobladores de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac, durante el año 2015, analizando el proceso de gestión y la percepción de los actores involucrados en la implementación del programa a fin de mejorar sus estrategias de intervención en esta zona.

Respecto a los aspectos que limitan el proceso de gestión, se indagó acerca de las causas de sus falencias, encontrándose que el FISE es poco conocido en la zona de Manchay. Es por ello, que los beneficiarios desconocen a dónde acudir dado que tras incorporarse al Programa no reciben ningún otro acercamiento del mismo, quedando como los actores más cercanos los agentes GLP.

Esto demuestra que la difusión, sobre el Programa y sus objetivos es mínima, por lo que muchos de sus beneficiarios no saben dónde acercarse para presentar una queja, reclamo o alguna duda, siendo estos aspectos los más débiles en el proceso de gestión del FISE.

Asimismo, el cumplimiento de sus objetivos se mide en la facilidad de acceso a los vales: “El rol del administrador (empresa distribuidora de luz) es fundamental debido a que es quien, no sólo ha definido las normas, sino ha brindado además las herramientas para que lo normado se cumpla adecuada y oportunamente. Una muestra de lo mencionado es el uso del vale digital mediante la telefonía celular.”¹

Sobre la percepción de los beneficiarios acerca del FISE se concluye que este Programa sólo es visto como una propuesta de apoyo económico, principal distintivo asignado entre los beneficiarios entrevistados. Es posible afirmar que el FISE no ha dado a conocer entre sus beneficiarios la finalidad real del Programa, concibiéndose la entrega de vales como el principal beneficio, más no involucrando el tema medio ambiental ni otro aspecto adicional.

En lo referido a la mejora en la calidad de vida que el FISE debería promover entre sus beneficiarios, ésta se ve reducida a la adquisición de balones de gas a menor precio. Ello deja de lado otras variables que implica este concepto, como la educación y la salud de los beneficiarios.

Así los ejecutores del FISE deberían considerar que es un Programa que requiere ser abordado de manera integral.

La investigación es de tipo diagnóstico en tanto busca conocer las características y las condiciones en la que se desarrolla el FISE en la zona Manchay, distrito de

¹ BECERRA, Pamela
2016 Transcripción 1. Entrevista del 17 de junio a funcionario de OSINERGMIN.

Pachacamac.

Además, busca identificar los factores que inciden en la correcta gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios en la zona Manchay, distrito de Pachacamac.

Asimismo, se busca contar con una radiografía real del Programa para reconocer si está cumpliendo con el objetivo para el que fue creado, y si es percibido por sus beneficiarios en la mejora de su calidad de vida a través del acceso al GLP.

Actualmente las investigaciones sobre programas sociales en nuestro país se han concentrado en los más emblemáticos como el Programa Nacional Cuna Más, el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Pensión 65, Juntos, entre otros. Por su parte, el FISE no tiene alta difusión como Programa bandera, aunque es una suma de intervención estatal con actores privados (empresas de distribución eléctrica).

En el capítulo I se profundiza el tema a partir del planteamiento del problema y su justificación. Se describe la importancia que tiene el FISE para ampliar la frontera energética así como reemplazar los combustibles contaminantes por el GLP, mejorando la calidad de vida de sus beneficiarios e implementando el modelo de gobernanza que el Programa promueve.

Su pertinencia social se refleja en que nos permitirá identificar los factores más relevantes que inciden en la gestión del FISE, así como determinar si los criterios de focalización utilizados por el Programa están diseñados acordes a la realidad de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac.

En un sentido más amplio, el presente estudio busca servir como referente para dar una mirada transversal a los conceptos de calidad de vida, medio ambiente y gestión, ayudando a entender el verdadero y real funcionamiento del FISE.

En el capítulo II se explica el contexto en el cual se desarrolla la problemática, dando a conocer la política que enmarca las acciones del FISE y su rol en la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios del Programa.

En este punto se observan las estadísticas referidas al uso de energías limpias así como el grado de contaminación de otros combustibles (la bosta, kerosene, entre otros). También se plantea si el FISE está cumpliendo el objetivo por el cual fue creado y si esta mejora es percibida por los beneficiarios; lo cual ayudará a determinar si el Programa realmente está cumpliendo con los objetivos propuestos. A partir de este conocimiento se realizará propuestas de mejora que fortalezcan la

implementación del programa.

En el capítulo III se analizan los conceptos de gestión, pobreza energética, calidad de vida y percepción, donde cada uno de ellos ha sido reforzado por medio de la relación que se le hace con el FISE y la implicancia que tiene cada uno con su adecuado o mal funcionamiento. Asimismo, se profundiza en los enfoques de derechos humanos y medio ambiente, para entender la problemática del acceso universal a energías limpias y de cómo cada ser humano tiene derecho a disfrutar de un ambiente saludable.

En el capítulo IV, se expone el diseño de investigación; el tipo y la estrategia metodológica aplicada. Se detallan las preguntas, las variables e indicadores identificados y, finalmente, se precisan las técnicas e instrumentos.

Por último, en el capítulo V se analizan los hallazgos, los cuales se dividen en cuatro aspectos: lineamiento 1: factores que repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac; lineamiento 2: criterios de selección que utiliza el FISE para garantizar que los beneficiarios cumplan con los requisitos establecidos por el Programa; lineamiento 3: percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética; y lineamiento 4: acceso al GLP y su contribución con el cuidado del medio ambiente.

En las siguientes secciones se expone las principales conclusiones y recomendaciones a manera de aporte a la Gerencia Social.

1.1 PROBLEMÁTICA

Al abordar la pobreza como tema de análisis se suele utilizar el enfoque de subsistencia. Éste plantea que un hogar es o no pobre según los ingresos que cubran satisfactores básicos que aseguren una eficiencia física de los miembros de dicho hogar.² Así, para conocer si un hogar está en situación de vulnerabilidad, se estima un nivel de ingreso que representa el umbral entre ser o no ser pobre.

Sin embargo, esta metodología requiere incluir diversos factores adicionales a los ingresos económicos. Tal es así que en el marco de la lucha contra la pobreza se tiene como uno de sus pilares el acceso universal a la energía, concepto utilizado en las

² FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO

2015 “El consumo mínimo de energía eléctrica y su relación con la selección de beneficiarios del vale de descuento FISE”. Proyecto FISE – OSINERGMIN, Perú, año 3, número 4. Consulta: 28 de octubre de 2016, p. 5.
<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/EI-consumo-minimo-energia-electrica.pdf?2>>

Naciones Unidas la cual anunció en el 2010 la meta de *Acceso Universal a la Energía* en el marco de la cumbre de alto nivel de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Así tenemos que “Aproximadamente 2,400 millones de personas utilizan leña o carbón vegetal como combustible para cocinar, mientras que 1,600 millones de personas no cuentan con energía eléctrica en sus hogares, proyectándose para el 2030 que 1,400 millones de personas estarán en la misma situación”³.

Frente a esta situación es importante revisar su implicancia social, por lo que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (en adelante, CEPAL) indica:

“La importancia de la dimensión social de los usos de energía se sustenta empíricamente al observar la relación entre consumo de energía per cápita y el Índice de Desarrollo Humano (IDH).”⁴

En el Informe Anual 2011/2012 *El futuro sostenible que queremos* (PNUD, 2012)⁵ se abordaron cuatro temáticas: reducción de la pobreza, gobernabilidad democrática, prevención de crisis y recuperación; y, energía y medio ambiente, siendo concebidos como componentes primordiales del desarrollo sostenible.

Otro punto que se debe mencionar en materia ambiental es lo que concierne a los Objetivos del Milenio (en adelante, ODM) en cuyo Objetivo 7 dice: “Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos”.

Este objetivo hace referencia explícitamente a que la energía sostenible-renovable y limpia es una oportunidad para transformar economías y con ello la vida de las personas, garantizando que las familias de extrema pobreza vean cambios sustanciales, acercándose más al cumplimiento de este objetivo.

Entre las cifras que informa la Organización de las Naciones Unidas (en adelante, ONU)⁶ se tiene que uno de cada cinco personas aún no cuentan con acceso a la electricidad moderna; 03 millones de personas aún dependen de la madera o residuos

³ GARCÍA OCHOA, RIGOBERTO
2014 *Pobreza energética en América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Consulta: 20 de octubre de 2016.
<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36661/S2014039_es.pdf>

⁴ GARCÍA OCHOA, Rigoberto
2014 *Pobreza energética en América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Consulta: 20 de octubre de 2016.
<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36661/S2014039_es.pdf>

⁵ PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO
2012 *Informe Anual 2011/2012 El futuro sostenible que queremos*. Consulta: 20 de octubre de 2016.
<<http://www.undp.org/content/dam/peru/docs/informeannual.pdf>>

⁶ ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS
2016. *Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos*. Consulta: 15 de setiembre de 2016.
<<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/energy/>>

de plantas y animales para usarlos para la cocción de alimentos o calefacción; y al ser la energía un factor contribuyente para el cambio climático (por la emisión de gases de efecto invernadero), se está optando por reducir dichas emisiones.

Además, se tiene según los datos de la CEPAL:

“América Latina y el Caribe enfrentan hoy un importante déficit en la prestación de servicios energéticos: actualmente 34 millones de ciudadanos no tienen acceso a electricidad. La región es la más urbanizada del mundo ya que el 77% de los habitantes viven en ciudades, porcentaje que sube a 90% en el Cono Sur. En materia energética, la matriz regional depende hoy 41% del petróleo, 28% del gas, 4% del carbón y 1% de la energía nuclear. El 25% del consumo tiene origen renovable: 9% hidroeléctrico, 14% por biomasa y 2% de otras fuentes no convencionales”⁷.

Se puede observar que el acceso a una energía sostenible es importante para promover la equidad y la inclusión en la sociedad, existiendo una relación directa entre la pobreza y la energía. En las políticas públicas este tema ha ido tomando relevancia ya que se está reconociendo el papel de las energías limpias en la reducción de la pobreza y la mejora de la calidad de vida de las personas, donde la energía se relaciona con casi todas las actividades de la vida diaria de las personas.

De esta manera, las necesidades vinculadas al no acceso a la energía (iluminación, conservación de alimentos, calor en el hogar, etc.) se enmarcarían en la denominada pobreza energética, la cual se concibe como el acceso inadecuado a los servicios modernos de energía tanto para la calefacción, iluminación, así como la cocción de alimentos, entre otros. Denominándose pobreza energética⁸ al fenómeno real que afecta la calidad de vida de la población teniendo implicancia en el ámbito económico, social y ambiental, siendo principalmente la poca capacidad adquisitiva de las familias para pagar el combustible necesario para la calefacción de sus viviendas.

Por tanto, la pobreza energética se hace evidente cuando no se cubren las necesidades absolutas de la persona relacionadas con el consumo de energía, estando así en un estado de privación absoluta. Sin embargo, la forma en que estas necesidades se satisfacen cambia según las costumbres (cultura) del lugar, y a través del tiempo (satisfactores), siendo esta la razón que sean relativo.

⁷ COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE
2016 *El desarrollo de energías limpias es central para un crecimiento sostenible con igualdad*. Consulta: 15 de setiembre de 2016.
<<http://www.cepal.org/es/noticias/el-desarrollo-de-energias-limpias-es-central-para-un-crecimiento-sostenible-con-igualdad>>

⁸ GARCÍA OCHOA, Rigoberto
2014 *Pobreza energética en América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Consulta: 20 de octubre de 2016.
<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36661/S2014039_es.pdf>

En el caso de nuestro país, según el Plan Nacional de Electrificación Rural 2013 – 2022, el coeficiente de electrificación a nivel nacional llega a un 90%, y en la zona rural supera un 70%. Sin embargo, aún se llevan a cabo prácticas que perjudican a la salud y al medio ambiente en varias zonas del país, teniendo en cuenta que para el año 2010 un total de 6 millones de peruanas y peruanos no tenían energía eléctrica disponible.

En este marco, con la Ley N° 29852 promulgada en abril de 2012 se crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el FISE, la misma que fue modificada por la Ley N° 29969 mediante la cual se dispuso que se destinara a la masificación del uso del gas natural (tanto residencial como vehicular) según el Plan de Acceso Universal a la Energía 2013 - 2022 aprobado por el Ministerio de Energía y Minas.

Así, el FISE nace como un sistema de compensación social energético para la población más vulnerable del país, teniendo como propósito llevar energía menos contaminante a través de sus tres objetivos:

- a. *“Compensación social y promoción para el acceso al GLP de los sectores vulnerables tanto urbanos como rurales,*
- b. *Masificación del uso del gas natural (residencial y vehicular) en los sectores vulnerables”, y*
- c. *Compensación para el desarrollo de nuevos suministros en la frontera energética, como células fotovoltaicas, paneles solares, biodigestores, entre otros; focalizándose en las poblaciones más vulnerables.”*⁹

La intervención del FISE se direcciona en dos actividades principales:

- *“Identificar la capacidad energética de la zona para determinar las brechas en la provisión de servicios energéticos.*
- *Estructuración del mapa energético que incluye la determinación del “combo energético mínimo óptimo” el cual cerraría las brechas identificadas para la iluminación, calentamiento de agua, cocción, calefacción y comunicaciones.”*¹⁰

Cabe mencionar que el FISE se establece con la finalidad de fomentar a través de su intervención el uso y consumo de energías limpias, reemplazando los combustibles que contaminan y afectan la salud de las personas y al medio ambiente a través de la

⁹ FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO
2014 *Fondo de Inclusión Social Energético. Memoria Anual de Gestión FISE 2012-2013.*
Lima: Realidades S.A. Consulta: 28 de enero de 2016

¹⁰ MURILLO H, Víctor y otros
2015 *Propuesta Metodológica para el logro del acceso universal a la energía en el Perú.*
Informe Anual 2014. Consulta 28 de marzo 2016.
<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Propuesta_Metodologica.pdf>, pág. 3

masificación del uso del gas natural en los sectores más vulnerables de la población peruana, la ampliación de la frontera energética¹¹ a través del uso de energía renovable y la promoción para el acceso al GLP.

Para el año 2013 y 2014, el programa operativo del FISE se ha dedicado principalmente a desarrollar actividades correspondientes al primer objetivo: compensación social y promoción para el acceso al GLP de las poblaciones vulnerables de las zonas urbanas y rurales a través de la entrega de vales de descuento para la adquisición de balones de GLP a un precio menor.

Al 2015, año en que se enmarca esta investigación, si bien el FISE desarrolló estudios para los otros objetivos, no se había destinado recursos para los proyectos de masificación del uso del gas natural ni para el desarrollo de nuevos suministros para la ampliación de la frontera energética. Por esta razón, la presente investigación se abocará al primer objetivo desarrollado en ese mismo período.

Las empresas de distribución eléctrica (que a diciembre de 2015 fueron 22) tienen un papel importante ya que son las responsables de identificar a los beneficiarios, distribuir y controlar el canje de los vales de descuento.

Desde que el FISE iniciara sus actividades en el año 2012 hasta finalizar el ejercicio 2015 el número de personas beneficiadas inscritas en el padrón FISE llegó a 1'356,968 es decir 30.03% más a lo registrado el 31 de diciembre de 2014¹².

La tabla N° 1 muestra el comportamiento de la cantidad de beneficiarios en las distintas empresas distribuidoras así como el porcentaje de participación respecto al total.

¹¹ De acuerdo a lo señalado por el FISE en su página web: Se entiende por ampliación de la frontera energética a las localidades o centros poblados que no cuentan con suministro energético (redes eléctricas, suministro de hidrocarburos, gas natural, renovables, entre otros para su uso en iluminación, cocción, calefacción, refrigeración y/o usos productivos). <http://www.fise.gob.pe/frontera-energetica.html>

¹² Ibidem.

Tabla N° 1.

Beneficiarios en el padrón por empresa distribuidora eléctrica

Región	2014	2015	Variación (%) 2015/2014	Participación el 2015 (%)
ELECTROCENTRO	218,579	243,994	11.63%	17.98%
ELECTRO PUNO	144,995	194,939	34.45%	14.37%
HIDRANDINA	136,250	182,541	33.98%	13.45%
ELECTRO SUR ESTE	123,326	180,681	46.51%	13.32%
ELECTRO ORIENTE	116,303	167,961	44.42%	12.38%
ENOSA	84,107	99,379	18.16%	7.32%
ELECTRONORTE	61,671	80,451	30.45%	5.93%
SEAL	48,764	63,009	29.21%	4.64%
ELECTRO UCAYALI	23,257	29,542	27.02%	2.18%
ADINELSA	17,385	19,272	10.85%	1.42%
EDELNOR	16,902	22,251	31.65%	1.64%
LUZ DEL SUR (*)	16,089	23,841	48.18%	1.76%
ELECTROSUR	12,697	17,911	41.06%	1.32%
ELECTRO DUNAS	12,001	16,141	34.50%	1.19%
ELECTRO TOCACHE	4,233	5,063	19.61%	0.37%
EMSU	1,988	2,372	19.32%	0.17%
SERSA	1,529	1,933	26.42%	0.14%
CHAVIMOCHIC	1,472	0	-100.00%	0.00%
EDECAÑETE (*)	1,105	2,720	146.15%	0.20%
EILHICHA (**)	624	823	31.89%	0.06%
EMSEMSA	807	425	38.44%	0.03%
COELVISAC	0	1,719	-	0.13%
Total General	1'043,584	1'356,968	30.03%	100.00%

(*) LUZ DEL SUR y EDECAÑETE se fusionaron en setiembre de 2015. (**)

EILHICHA inició actividades del FISE el 2015. Información reportada por las empresas de distribución eléctrica.

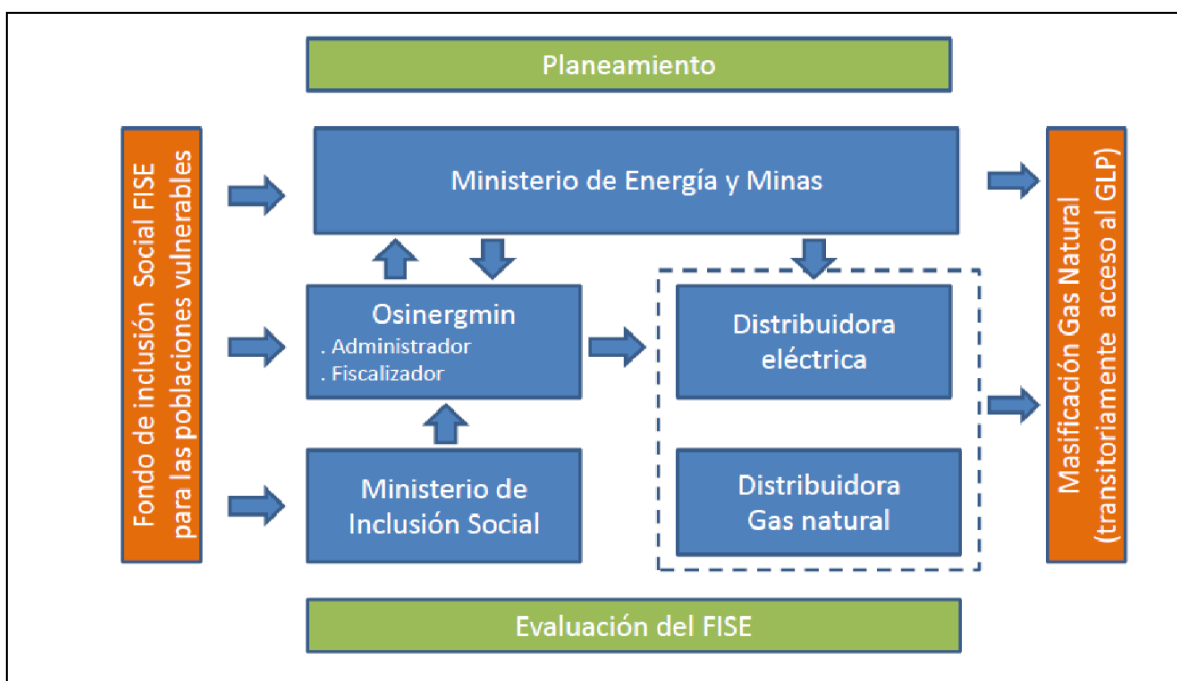
Fuente: Informe Anual 2015 (FISE)

Si bien el FISE indica hacer uso de un modelo de gestión de gobernanza, el cual incluye tanto a entidades públicas y privadas para lograr sus objetivos, se observa ciertas limitaciones al reportar los avances y logros del Programa. Se requiere una mirada de los factores externos, como problemas de comunicación entre la distribuidora eléctrica y los beneficiarios, y los factores internos, como la forma de focalización, metodología y articulación con otros actores que demuestren la mejora de la calidad de vida de sus beneficiarios.

En este marco, es interés de la presente investigación conocer cómo se dio el proceso de gestión del FISE en la zona de Manchay, distrito de Pachacamac, provincia de Lima, para el año 2015, la cual formó parte de la gestión de la empresa distribuidora

Figura N° 1.

Visión integral del FISE



Fuente: OSINERGMIN: aspectos generales del FISE, 2013.

Por ello se plantean las siguientes preguntas de investigación:

Pregunta general:

¿Cómo se están implementando los componentes del FISE para mejorar la calidad de vida de los pobladores de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac?

Preguntas específicas:

1. ¿Qué factores repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac?
2. ¿En qué medida los criterios de selección que utiliza del FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Programa?
3. ¿Cuál es la percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética?
4. ¿Cómo el FISE mediante el acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente?

JUSTIFICACIÓN

Actualmente, las investigaciones sobre los programas sociales de nuestro país se han centrado en aquellos más emblemáticos como el Programa Nacional Cuna Más, el Programa Nacional de Alimentación Escolar *Qali Warma*, Pensión 65, Juntos, entre otros. Por otro lado, tenemos al FISE el cual no tiene mayor difusión, a pesar de tratarse de un esfuerzo que suma la intervención estatal con la privada (empresas distribuidoras eléctricas).

Siendo un programa nuevo, el FISE se enfrentó a una problemática muy compleja: se tenía un promedio de 6 millones de peruanas y peruanos sin energía eléctrica disponible. Otro punto a tener en cuenta, cuando se habla de la pobreza energética, es el acceso a la tecnología de las cocinas y la leña en las zonas rurales. Al respecto, Rosendo Ramírez afirma¹³ que en el uso de combustibles para cocción de alimentos los hogares en condición de pobreza extrema utilizan el 66% leña y el 2.5%, GLP.

En cambio, en los hogares en condición de pobreza el 43.5% utiliza leña y el 14.8%, GLP.

Además, según el autor, se definen los principales efectos en la salud de acuerdo a los estándares de la World Health Organization (2011)¹⁴:

- La contaminación del aire es uno de los mayores riesgos para la salud. Se estima que la combustión de los combustibles sólidos como la leña, residuos de cultivos, bosta que se utilizan para la cocción de alimentos es responsable de la muerte prematura de casi dos millones de personas.
- Cerca del 50% de las muertes por neumonía entre los niños menores a los cinco años se debe a la inhalación de materias particuladas que se originan en la contaminación del aire en los hogares que utilizan los combustibles sólidos.
- Más de un millón de personas mueren al año por enfermedades obstructivas respiratorias crónicas debido a la exposición a la contaminación del aire en los hogares.

¹³ RAMÍREZ TAZA, Rosendo Ph.D

2012 *Acceso a la tecnología de las cocinas de avanzada y la leña en las zonas rurales y su rol en la inclusión energética en el Perú, Congreso Internacional Acceso Universal a los Servicios Públicos de Energía –USMP*. Consulta: 18 de octubre de 2016.

<http://www.osinergmin.gob.pe/newweb/pages/Publico/CongresoInternacional/archivos/VIERNES_31/SALA1/18.%20ROSENDO%20RAMIREZ-ACCESO%20A%20LA%20TECNOLOGIA%20DE%20LAS%20COCINAS%20DE%20AVANZADA.pdf>

¹⁴ *Ibíd.*

Ante esta problemática, el FISE ha incorporado el componente medio ambiental, el cual se ha tornado de interés mundial, y con el sistema de compensación social energético para la población más vulnerable del país, el FISE tiene como propósito llevar energía menos contaminante a través de sus tres objetivos:

- a. *“Compensación social y promoción para el acceso al GLP de los sectores vulnerables tanto urbanos como rurales.*
- b. *Masificación del uso del gas natural en los sectores vulnerables.*
- c. *Compensación para el desarrollo de nuevos suministros en la frontera energética”¹⁵.*

En este marco se hace imperiosa la necesidad de darle una mirada al FISE desde el punto de vista social, para conocer los factores que inciden en su proceso de gestión los cuales contribuirán a la mejora de la calidad de vida de los pobladores más vulnerables de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac.

Asimismo, se busca obtener un panorama adecuado sobre el FISE y si éste está cumpliendo el objetivo por el cual fue creado y si esta mejora es percibida por los beneficiarios.

La pertinencia de la Gerencia Social en la presente investigación radica en que permitirá identificar los factores más relevantes que inciden en la gestión del FISE, así como la determinación de si los criterios de focalización utilizados por éste están diseñados de acuerdo a la realidad de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac.

El análisis de estos componentes (compensación social y promoción, masificación del uso del gas natural en los sectores vulnerables y compensación para el desarrollo de nuevos suministros en la frontera energética) y el conocimiento de la percepción de los beneficiarios acerca del programa en la zona de Manchay, distrito de Pachacamac, ayudarán a determinar si está realmente cumpliendo con sus objetivos propuestos. Así, a partir de este conocimiento, se realizarán propuestas de mejora dentro de la organización para que se fortalezca el Programa.

¹⁵ FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO
2014 *Fondo de Inclusión Social Energético. Memoria Anual de Gestión FISE 2012-2013.*
Lima: Realidades S.A. Consulta: 28 de enero de 2016

OBJETIVOS

● OBJETIVO GENERAL

Conocer la implementación de los componentes del FISE para mejorar la calidad de vida de los pobladores de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac, durante el año 2015, analizando el proceso de gestión y la percepción de los actores involucrados en la implementación del Programa para mejorar sus estrategias de intervención.

● OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Explicar los factores que repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac.
2. Determinar en qué medida los criterios de selección que utiliza el FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Programa.
3. Conocer la percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética.
4. Determinar si el acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente.
5. Proponer estrategias de gestión del FISE para la mejora de la calidad de vida de los beneficiarios.

MARCO TEÓRICO O MARCO CONCEPTUAL

Para la investigación, gran parte del marco teórico aborda la definición de los principales conceptos, la problemática social que pretende atender el FISE así como el marco normativo existente a la fecha.

2.1. PRINCIPALES ENFOQUES

2.1.1. Enfoque de Derechos Humanos

Cuando hablamos sobre el enfoque de Derechos Humanos debemos en primer lugar atender a la definición que el Fondo de Población de las Naciones Unidas sostiene:

“(El enfoque de derechos humanos) se centra en los grupos de población que son objeto de una mayor marginación, exclusión y discriminación. Este enfoque a menudo requiere un análisis de las normas de género, de las diferentes formas de discriminación y de los desequilibrios de poder a fin de garantizar que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población.”¹⁶

Si se revisa la razón por la cual se crea el FISE, se encuentra que consiste en la intervención a las poblaciones más vulnerables (condición de pobreza extrema) para garantizar una condición mínima de desarrollo.

Carmen Artigas (2005) indica que:

“Los esquemas de seguridad social constituyen el ejercicio de los derechos reconocidos expresamente en la normativa internacional de derechos humanos señalada anteriormente, mientras que la asistencia social, si bien naturalmente es un derecho, representa en esencia una medida reparatoria de carácter transitorio para afrontar las negaciones de derechos que sufre un porcentaje de la población.”

Es por ello, que el Estado requiere asumir como obligación dar a la población que no pueda ejercer su derecho al trabajo, a la alimentación, a la salud, a la educación, una seguridad y garantizarle los estándares mínimos de protección.

Las características del enfoque de derechos se identifican estrechamente con las dimensiones del desarrollo humano; es decir:

- (i) La potenciación, como un aumento de la capacidad de la gente, la ampliación de sus opciones y con ello, una mayor libertad;
- (ii) La cooperación, que atiende a la compleja red de estructuras sociales a que pertenecen los seres humanos, los que valoran el sentido de pertenencia a una comunidad;

¹⁶ FONDO DE POBLACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS
2017 *El enfoque basado en los derechos humanos*. Consulta: 15 de agosto de 2016.
<<http://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>>

- (iii) La equidad, que hace referencia tanto a la capacidad básica como a las oportunidades y que, en muchos casos, puede entrañar una distribución de recursos desigual; y
- (iv) La sustentabilidad, que se asocia a un concepto de equidad intergeneracional, pero que exige profundos compromisos por la justicia social en el hoy y la seguridad que hace referencia a la necesidad de cautelar que las personas vivan en condiciones que no las expongan a riesgos debido a la delincuencia, a la violencia o al desempleo.

Por otro lado, el enfoque de Derechos Humanos según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (en adelante, PNUD) plantea una serie de buenas prácticas a fin de garantizar la atención primordial a la población vulnerable y se asegure su correcta y oportuna atención. Entre ellas, destacan las siguientes:

- *“Los programas tienen como objetivo reducir las desigualdades y empoderar a quienes se han quedado atrás.*
- *Se promueve el desarrollo y el mantenimiento de alianzas estratégicas.*
- *Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptores pasivos de productos y servicios.*
- *El análisis incluye a todos los grupos de interés, entre ellos, las capacidades del Estado como principal garante de derechos y el papel de otros agentes no estatales.*
- *Las estrategias proporcionan empoderamiento, en lugar de negarlo.”¹⁷*

Si tenemos en cuenta las premisas señaladas en el párrafo anterior, los programas sociales en el Perú habrían cambiado la manera de ver a sus beneficiarios, incluyendo este enfoque de manera integral, el cual garantizaría que las intervenciones lleguen a los segmentos más marginados de la población:

¹⁷ FONDO DE POBLACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS
2017 *El enfoque basado en los derechos humanos*. Consulta: 15 de agosto de 2016.
<<http://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>>

Figura N° 2.
Ejes de la nueva política social

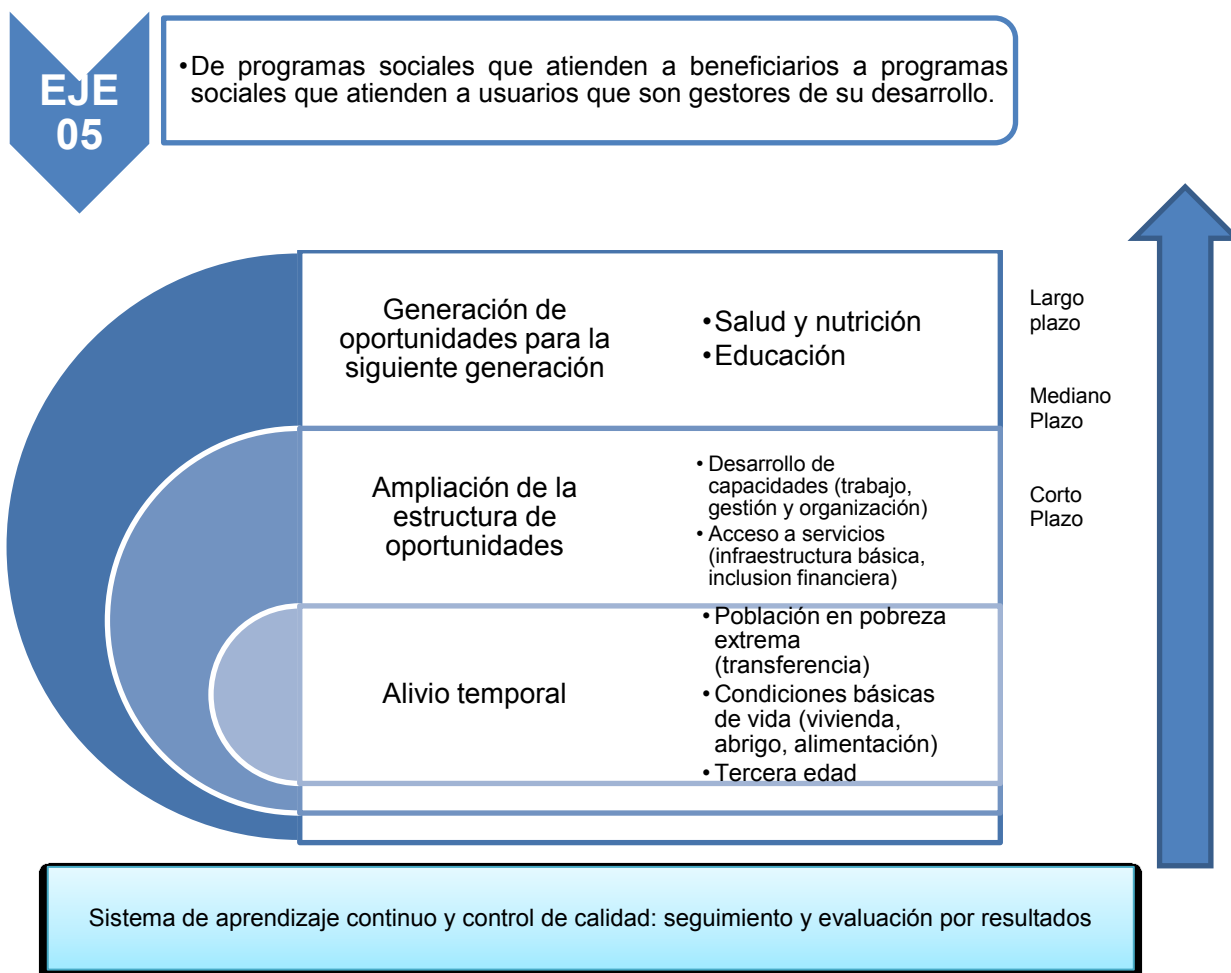


Fuente: Programas Sociales. Panorama actual y perspectiva [diapositivas]. Ana María Quijano Calle. MIDIS, 2012

Los nuevos programas sociales, entre ellos el FISE, consideran en su formalidad a los usuarios como agentes principales de su propio desarrollo, en lugar de receptores pasivos de productos y servicios. En el Eje 05 de la nueva concepción de los Programas Sociales en el Perú se explica esta premisa con mayor claridad:

Figura N° 3.

Eje N° 05 de los programas sociales en el Perú



Fuente: Programas Sociales. Panorama actual y perspectiva [diapositivas] Ana María Quijano Calle. MIDIS, 2012.

Sin embargo, para fines de la investigación, se utilizará el término beneficiario ya que en base a la información recogida en campo, estos son receptores de un beneficio en forma de subsidio para adquirir a un menor precio los balones de GLP y su participación solo se limita a recibir sus vales y canjearlos, no generando en ellos algún cambio de conducta a partir del Programa.

2.1.2. Enfoque de Medio Ambiente

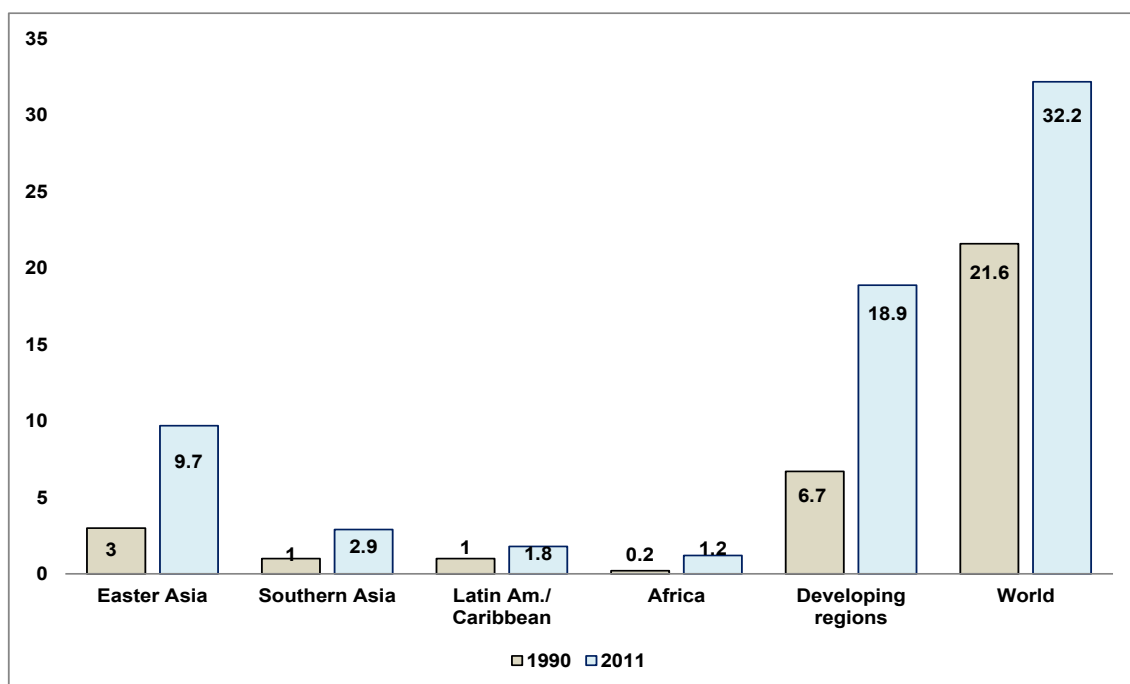
De acuerdo a los Objetivos del Milenio (en adelante, ODM), el ODM 7 hace referencia explícitamente a que se garantice la sostenibilidad del medio ambiente:

“Se ha desacelerado la deforestación, pero todavía perjudica las especies y los medios de vida de millones de personas. Las emisiones de gases de efecto invernadero del mundo continúan aumentando, y en la actualidad son más de un 50% más altas que su nivel en 1990.”¹⁸

El objetivo número 7 contempla la Meta 7.A la cual busca “Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales y reducir la pérdida de recursos del medio ambiente”. En la siguiente figura podemos apreciar las emisiones de dióxido de carbono y su evolución en veinte años:

Figura N° 4.

Emisiones de dióxido de carbono (CO₂) en 1990 y 2011
(Miles de millones de toneladas métricas)



Fuente: Informe ODM 2015.

Antes de la difusión de la nueva lista de ODM en el año 2011, se trataba el tema de la energía de manera transversal para entender cómo los lazos entre energía y reducción de la pobreza o medioambiente están relacionados entre sí.

¹⁸ PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO
2016 *Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente*. Consulta: 15 de agosto de 2016.
<http://www.undp.org/content/undp/es/home/sdgoverview/mdg_goals/mdg7.html

Cuadro N° 1.

Energía y los ODM: Sin ser un objetivo en sí mismo es transversal a todos ellos

Energía y los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)		
ENERGÍA	1	Erradicar la pobreza extrema y el hambre
	2	Lograr la enseñanza primaria universal
	3	Promover la igualdad entre géneros
	4	Reducir la mortalidad infantil
	5	Mejorar la salud materna
	6	Combatir VIH/SIDA, paludismo y otras enfermedades
	7	Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
	8	Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

Fuente: Mercado, L. (2008), Papel de la Energía en el Logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo, Panamá, junio de 2008, pág. 16.

El nexo que existe entre la energía y el ODM 7: Sostenibilidad del medio ambiente, se ve reflejado en los siguientes aspectos:

- **Energías renovables:** La mayoría de los países de América del Sur, Centroamérica y el Caribe hablan de energías renovables, éstas son mencionadas en el marco de: (i) *políticas de eficiencia energética*, (ii) *de transformación de la matriz energética del país para acceder a un sistema más sostenible y autónomo*, y (iii) *del impacto medioambiental*.¹⁹

Lo que se busca es la mejora del uso de energías renovables a través de la tecnología para restablecer los niveles de confiabilidad, calidad y seguridad en el suministro de energía; reduciendo el uso de hidrocarburos en la producción de energía eléctrica, sentando las bases para el año 2021:

Leña, combustibles sólidos: aquí se debe tener en cuenta la realidad de América Central, el Caribe y América del Sur, donde la degradación de los bosques y el uso de la leña contribuye a esta dinámica. Es una problemática fuerte y que acapara mucha atención; mientras que en América del Sur, a pesar de la importancia del fenómeno en varios países de esta subregión, la problemática del uso de leña es comparativamente menos discutida.

¹⁹COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE
2009 *Contribución de los servicios energéticos a los Objetivos de Desarrollo del Milenio y a la mitigación de la pobreza en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Consulta 10 de mayo de 2016.
<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3720/S2007029_es.pdf?sequence=1>

Esto debido a que su uso es muy importante aunado a que posee los recursos forestales mucho mayores en comparación de América Central y el Caribe²⁰.

Ello explicaría por qué no se hace referencia al nexo entre el uso de la leña como fuente energética y la degradación ambiental.

“Perú utiliza el indicador del porcentaje de población que utiliza combustibles tradicionales como una fuente de información que informa sobre la calidad de vida y la incidencia de la pobreza en el país.”²¹

- En América Latina, el impacto ambiental de los biocombustibles está fuertemente determinado por la expansión de cultivos energéticos y sus impactos ambientales asociados (soja, caña de azúcar, palma) así como de sus efectos indirectos sobre uso del suelo (por ejemplo, por el desplazamiento de otros cultivos). Para el año 2040 el gobierno peruano tiene tres objetivos referentes a la energía y el medio ambiente²²:
 - **Acceso universal al suministro energético**, la integración con los mercados energéticos de la región y la autosuficiencia de energéticos.
 - **Abastecimiento energético competitivo** con eficiencia en la producción y utilización de la energía.
 - **Diversificación de la matriz energética** desarrollando los recursos energéticos de forma racional, con mínimo impacto ambiental y bajas emisiones de carbono en un marco de **Desarrollo sostenible**.

2.2. PROBLEMÁTICA

Más de 2,400 millones de personas utilizan leña o carbón vegetal como combustible para cocinar; 1,600 millones de personas no cuentan con energía eléctrica en sus hogares y se tiene la proyección que, para el 2030, 1,400 millones de personas estarán en esta misma situación²³. Para el año 2013, según el Foro Global de Energía Sostenible para Todos, en América Latina y el Caribe casi 85 millones de personas no contarían con combustibles modernos ni limpios para cocinar sus alimentos.

²⁰ *Ibíd.*

²¹ *Ibíd.*

²² QUINTANILLA, EDWIN

2014 *La eficiencia energética en el Perú* [diapositivas]. Lima: Ministerio de Energía y Minas. Consulta: 12 de enero de 2016.

<http://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/edwin_quintanilla.pdf>

²³ GARCÍA OCHOA, RIGOBERTO

2014 *Pobreza energética en América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Consulta: 20 de octubre de 2016.

<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36661/S2014039_es.pdf>

En el Perú, según la Encuesta Nacional de Hogares 2009 – 2013 se reportó que más de 7.3 millones de peruanos se encontraban en condiciones de limitado acceso a los combustibles modernos y limpios, repercutiendo negativamente en su salud y vida en general debido a la inhalación de los humos tóxicos de aquellos combustibles que causan enfermedades pulmonares hasta la misma muerte.

De acuerdo al estudio realizado por Rosendo Ramírez Taza sobre el Acceso a la tecnología de las cocinas de avanzada y la leña en las zonas rurales y su rol en la inclusión energética en el Perú²⁴ se detalla el perfil de los hogares en pobreza del Perú:

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Hogares del año 2012, el uso de combustibles para cocción de alimentos se daba de la siguiente forma: de hogares en condición de pobreza extrema, el 66% utilizan leña; el 22.7% utilizan bosta, kerosene o carbón y el 2.5% utilizan GLP. Asimismo, los hogares en condición de pobreza utilizan en un 43.5% leña, el 19% bosta, kerosene o carbón y el 14.8% usa GLP.

A nivel nacional encontramos el siguiente uso de combustibles:

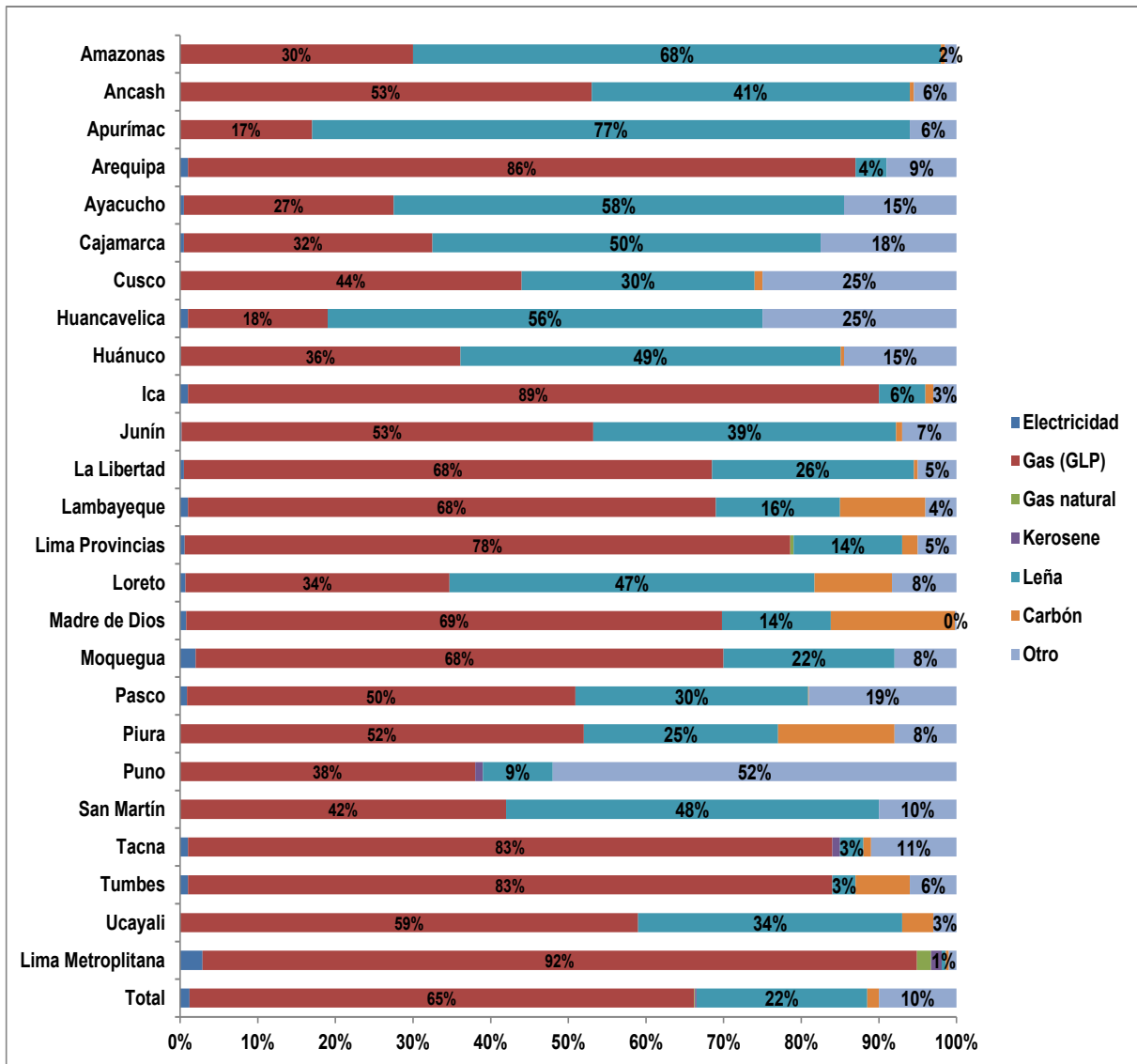
²⁴ RAMÍREZ TAZA, Rosendo

2013 *Acceso a la tecnología de las cocinas de avanzada y la leña en zonas rurales y su rol en la inclusión energética en el Perú* [diapositivas]. Lima: OSINERGMIN. Consulta 05 de marzo de 2016.

<http://www.osinergmin.gob.pe/newweb/pages/Publico/CongresoInternacional/archivos/VIERNES_31/SALA1/18.%20ROSENDO%20RAMIREZ-ACCESO%20A%20LA%20TECNOLOGIA%20DE%20LAS%20COCINAS%20DE%20AVANZADA.pdf>

Figura N° 5.

Uso de combustibles que utilizan los hogares para cocinar por regiones



Fuente: ENAHO 2012.

Entre los principales efectos en la salud por el uso de combustibles contaminantes se tiene:

- La contaminación del aire producto de la combustión de combustibles sólidos tales como la leña, residuos de cultivos, en algunos casos también bosta que se utilizan para la cocción de alimentos, son responsables de la muerte prematura de alrededor de dos millones de personas.
- Alrededor del 50% de las muertes por neumonía entre menores de cinco años se producen por la inhalación de materias particuladas provenientes de la

contaminación del aire de los hogares que usan combustibles sólidos²⁵.

- Según los datos de World Health Organization, para el 2011²⁶ más de un millón de personas mueren anualmente por enfermedades obstructivas respiratorias crónicas debido a la exposición a la contaminación del aire en los hogares.

Asimismo, la ONU propicia la garantía al acceso universal de todos los habitantes del mundo a las energías modernas para el año 2030. El “Acceso Universal a la Energía” se concretaría en dos objetivos estratégicos: lograr el 100% de acceso a la electricidad en iluminación para comunicación y servicios comunitarios; y el 100% de acceso a tecnologías y combustibles para cocinar y calentar a través de cocinas mejoradas, acceso al GLP, gas natural, entre otros.

Datos de la zona Manchay, distrito de Pachacamac.

Manchay tiene las siguientes características²⁷: es una zona enclavada en las afueras de la capital, siendo un asentamiento urbano con más de 70 mil habitantes el cual ha crecido en los años ochenta a raíz de la centralización, la pobreza extrema imperante en la zona rural del país y la violencia por el terrorismo.

Geográficamente se caracteriza por el arenal, la escasez de agua, de vegetación, así como la pobreza de sus habitantes.

Las viviendas en su mayoría cuentan con servicio eléctrico, pero no dispone de redes de abastecimiento de agua ni de saneamiento. El 90 % de los hogares censados en el 2007 se abastecían de agua a través de camiones cisterna, utilizando además letrinas.

Con respecto al material de las viviendas, de acuerdo a las encuestas realizadas en campo para la presente investigación, de un total de 40 viviendas encuestadas, se tiene en su mayoría la madera (27 viviendas). En segundo lugar tenemos a las viviendas hechas de ladrillo o cemento (13 viviendas). Respecto a los pisos de las viviendas, 23 son de cemento, 16 son de tierra y en tercer lugar los pisos con láminas asfálticas, vinílicos o similares (1 vivienda).²⁸

De las viviendas, en varias de ellas cuentan con una sola habitación donde convive toda la familia. El 75% de los habitantes no posee un Título de Propiedad de la vivienda que ocupa.

²⁵ Ibidem

²⁶ Ibidem

²⁷ ESTREMADOYRO JIMÉNEZ, Cynthia Cecilia

2013 *Colegio público: espacio compartido como potenciador de intercambios*. Tesis de licenciatura en Arquitectura. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Arquitectura. Consulta: 15 de agosto de 2016.

²⁸ Procesamiento de las encuestas realizadas

De la Población Económicamente Activa (PEA), un 11 % cuenta con un empleo adecuado, mientras que un 53 % está subempleado con una alta tasa de eventualidad, mientras que un 36 % está desempleado.

Tabla N° 2.

Material de construcción de las viviendas de la zona de Manchay

Material	Pared	Piso
Ladrillo o cemento	13	
Madera	27	
Láminas asfálticas, vinílicos o similares		1
Cemento		23
Tierra		16
Total	40	40

Elaboración propia, 2016. Fuente: Trabajo de campo, 2016.

Asimismo, los servicios públicos de salud y educación son deficientes. Muchos de los trabajadores de Manchay deben desplazarse a Lima y a otras ciudades cercanas para trabajar.

Las necesidades más acuciantes de esta zona son:

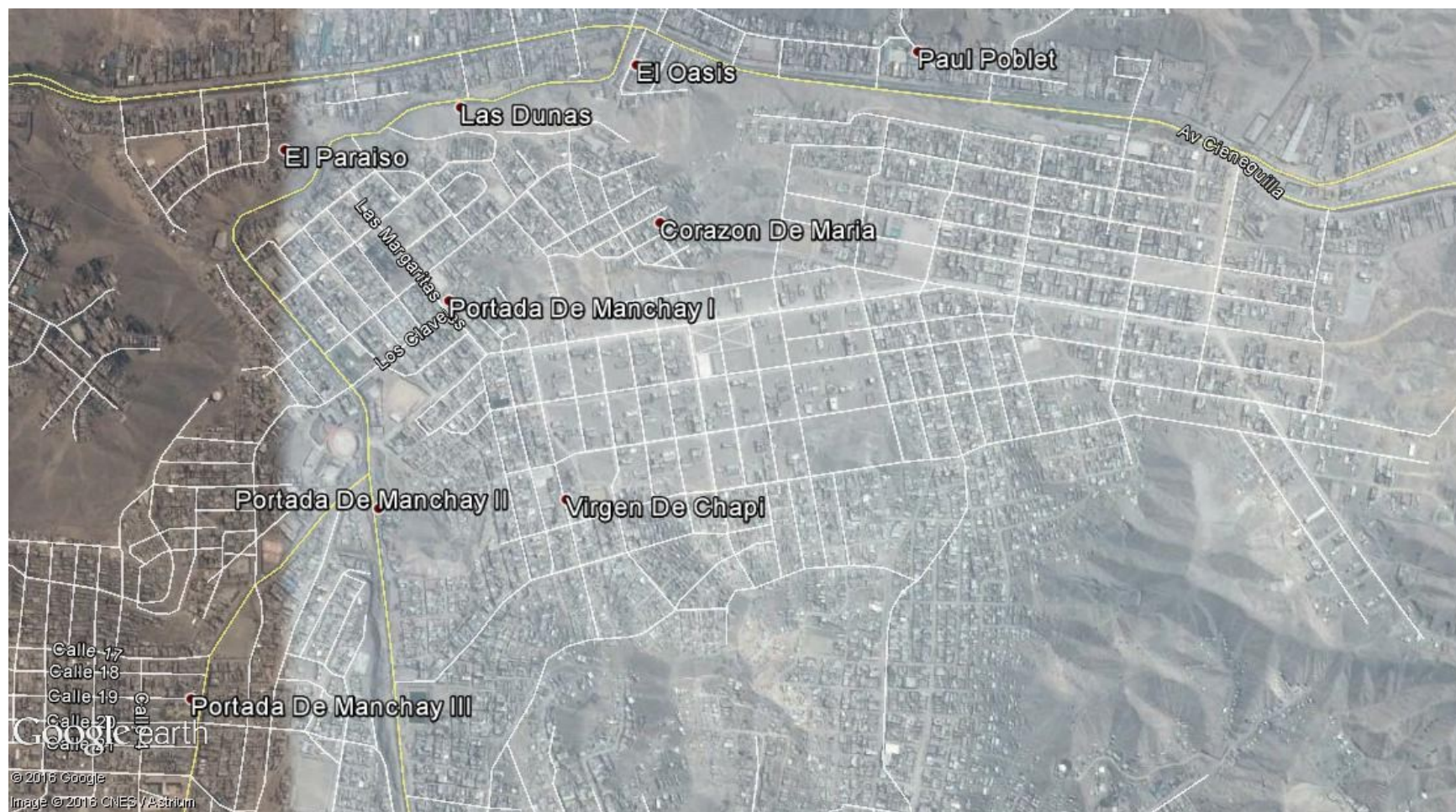
- El acceso al agua potable y a la red de saneamiento.
- El acceso a trabajos dignos y mejor remunerados.
- La incorporación de la mujer al trabajo.
- El asfaltado de las calles y mejora del degradado entorno físico.
- El acceso a la educación superior.
- La mejora de las condiciones sanitarias, de vacunación infantil, de prevención de enfermedades.
- El cuidado de los ancianos.
- La educación y la alimentación de los niños, especialmente en edad preescolar.

Manchay tiene características bastante definidas. En las siguientes figuras se localizan todos sus sectores identificados: El Paraíso, Las Dunas, El Oasis, Paul Poblet; Portada de Manchay I, Corazón de María, Portada de Manchay II, Virgen de Chapi, Portada de Manchay III, Vista Alegre, Huertos de Manchay Sector R, Huertos de Manchay Sector A, Las Mercedes Sector 1, Las Mercedes Sector 2, Huertos de Manchay, Sector V, Villa Hermosa, Huertos de Manchay Sector F, Agroindustrial La Unión; Huertos de Manchay Sector Las Lomas, Corazón de Jesús, Huertos de Manchay Sector C, Huertos de Manchay Sector B, Huertos de Manchay Sector

Central, Huertos de Manchay Sector N, Huertos de Manchay Sector G, Huertos de Manchay Sector I, Huertos de Manchay Sector N, Huertos de Manchay Sector L, Huertos de Manchay Sector K, Huertos de Manchay Sector Rinconada Alta, Huertos de Manchay Sector Nuevo Progreso, Huertos de Manchay Sector El Pedregal, Huertos de Manchay Sector Las Palmeras, Huertos de Manchay Sector La Florida, Huertos de Manchay Sector Nueva Esperanza. De esta lista se escogieron aleatoriamente los lugares donde se realizaron las entrevistas y encuestas para la investigación.

Figura N° 6.

Zona de Manchay: principales AA.HH. donde interviene el FISE (vista 1)



Fuente: Google Earth, 2016

Figura N° 7.

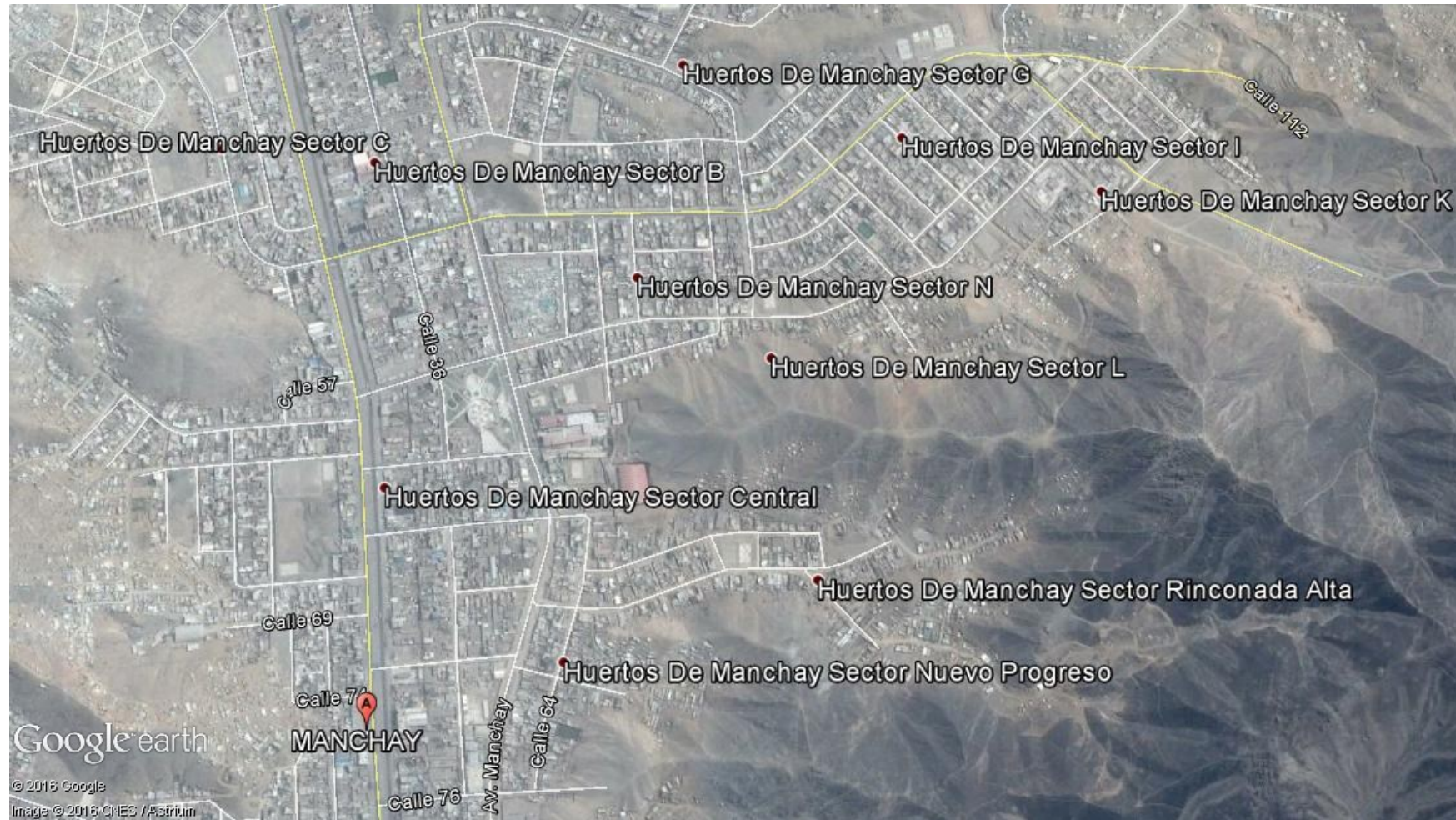
Zona de Manchay: principales AA.HH. donde interviene el FISE (vista 2)



Fuente: Google Earth, 2016

Figura N° 8.

Zona de Manchay: principales AA.HH. donde interviene el FISE (vista 3)



Fuente: Google Earth, 2016

Figura N° 9.

Zona de Manchay: principales AA.HH. donde interviene el FISE (vista 4)



Fuente: Google Earth, 2016

EXPERIENCIAS RELACIONADAS

En experiencias relacionadas con el FISE en América Latina²⁹ se puede encontrar las prestaciones públicas asistenciales de carácter económico con un tiempo determinado de duración, los cuales son los denominados subsidios energéticos. Estos servicios brindan subvenciones a los beneficiarios, regulan los precios, subvencionan a las empresas o aplican otros mecanismos con similar fin.

La determinación y selección de los beneficiarios está a cargo del Estado o de las empresas concesionarias o prestadoras que cubren la diferencia de precios de un producto energético.

Para el caso del GLP subsidiado, según cada país y su realidad, se establecen redes de distribución a las cuales no todos los ciudadanos acceden (por ejemplo, las redes de distribución de gas natural). Así, aquellas familias identificadas con bajos ingresos que no reciben el servicio reciben un subsidio.

En el caso de Argentina,³⁰ mediante la Ley 23966 de 1991 se creó el Impuesto sobre Combustibles y Gas Natural (ICLG) que grava “la transferencia a título oneroso o gratuito de los productos de origen nacional o importado”.

Mediante la Ley 26020 del 2005, se estableció el marco para la regulación de la comercialización e industria del GLP al ser un producto de consumo. Esta norma pretendía “(...) asegurar el suministro regular, confiable y económico de gas licuado de petróleo a sectores sociales residenciales de escasos recursos que no cuenten con servicio de gas natural por redes”.

Con la Resolución 1441 de 2005, la fiscalización como otras cuestiones laborales fueron delegadas del Gobierno Central a las Provincias, donde el financiamiento para dicha actividad provendría del cobro de multas.

En cuanto para la atención del consumo de GLP para los sectores más vulnerables, en el Título IV de la Ley 26020 se crea un Fondo Fiduciario para la atención de las necesidades de GLP envasado para aquellos sectores de pocos recursos, así como para la estimulación de la expansión de las redes de gas natural, tal como indica su artículo 44.

²⁹ FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO
2015 *Eficiencia de un subsidio energético focalizado. 2015. Experiencia del Administrador del Fondo de Inclusión Social Energético*. Lima. Consulta: 15 de agosto de 2016
<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Eficiencia-subsidio-energetico-focalizado.pdf>>

³⁰ *Ibíd.*

En el artículo 45 de la misma norma, indica como objetivos el financiar: a) La adquisición de GLP en envases para beneficiarios de pocos recursos. b) La expansión de ramales de transporte, distribución y redes domiciliarias de gas natural en zonas sin cobertura de dicho servicio, priorizándose aquellas zonas que aún no cuentan con dicho sistema. c) Un precio regional diferencial para los consumos residenciales de GLP en balones de 10 kg., 12 kg., y 15 kg., en todo el territorio de las provincias de Corrientes, Chaco, Formosa y Misiones, y norte de la provincia de Santa Fe, hasta que dicha región acceda a las redes de gas natural.

Otra experiencia relacionada al tema de los subsidios en Argentina es la expansión de redes de gas a los hogares de las zonas más pobres con la implementación de un proyecto para llevar gas natural a 12,000 familias de bajos recursos.

(...) “En la Argentina operaba desde que se concretó la privatización de la empresa estatal prestadora del servicio, Gas del Estado. Así entonces, el 28 de diciembre de 1992 Gas Natural BAN obtuvo la licencia para prestar el servicio público de distribución de gas natural en la Zona Norte de la provincia de Buenos Aires, por un plazo de 35 años, prorrogable por 10 años más. La empresa prestaba el servicio público de distribución de gas natural por redes, en un área de distribución de 15.000 km², en 30 partidos del norte y oeste del conurbano bonaerense, la zona más densamente poblada y con mayor concentración industrial del país (...).”³¹

Alrededor de esta experiencia surgen conceptos tales como los negocios inclusivos definidos como:

“Iniciativas empresariales económicamente rentables, ambiental y socialmente responsables, que en una lógica de mutuo beneficio incorporan en sus cadenas de valor a comunidades de bajos ingresos y mejoran su calidad de vida.”³²

Este concepto es aplicado en el trabajo del equipo Gas Natural BAN, Fundación Pro Vivienda Social (FPS) y vecinos del Cuartel V, Moreno, provincia de Buenos Aires, logrando brindar un servicio de calidad.

Pero cómo la empresa pudo hacer que esta fórmula funcione: haciendo que las familias participen activamente en la organización, pues al ser incluidos en todo el proceso, generó identidad en ellos al hacerlos parte en el diseño y ejecución del proyecto como vigilantes sociales de los resultados que se iban obteniendo; que a la vez ejercían poder en sus vecinos para cumplir con el pago de los trabajos.

³¹ GABRIE LBERGER / ADRIÁN DARMOHRAJ
2009 *Gas Natural BAN y su estrategia hacia los sectores de bajos ingresos.* Buenos Aires. 2015. Consulta 16 de agosto de 2016
SOCIAL ENTERPRISE KNOWLEDGE NETWORK, SKS-124.

³² Ibidem.

La experiencia del GAS BAN, trae a colación la importancia que tiene la participación de la comunidad en este tipo de proyecto que buscan la mejora de su calidad de vida en las fases de formulación e implementación conjuntamente con las autoridades. Esto ayudará a que a largo plazo no se generen inconvenientes entre la población y la empresa.

Otro punto fuerte que se debe de tener en cuenta es la articulación interinstitucional entre las ONG's, la sociedad, Fondo de Capital Social del Ministerio de Desarrollo Social (FONCAP) y Gas Natural BAN.

Las principales variables que caracterizan a estos tipos de proyectos las garantías de sostenibilidad (crecimiento económico, progreso social y balance ecológico) en el tiempo. Su aplicación implica la construcción de una relación de confianza entre las partes, a partir de una colaboración activa y equitativa.

Los principales beneficios de esta experiencia fueron: contribución a la reducción de la pobreza, emprendimientos locales, desarrollo de capacidades, desarrollo local, educación y salud, transferencia de conocimiento y tecnología, efectos positivos en el ambiente empresarial, en el entorno de inversiones y, a nivel gubernamental, aumento la reputación corporativa de una empresa. Al mismo tiempo, es un puente para nuevos mercados, accesos a financiamiento, capacitación y a precios y condiciones justas.

En el caso de El Salvador³³, el subsidio al GLP se financia con el Fondo de Estabilización y Fomento Económico (FEFE) y otros aportes directos del Estado. Este fondo está conformado por un impuesto a las gasolinas. Ante el crecimiento de demanda de GLP, el precio fijo y la volatilidad del Precio del Petróleo Internacional (PPI) hizo que el FEFE sea ineficiente, debiendo el Estado contribuir con mayores cantidades de recursos para brindar este subsidio.

Ante esta situación, el Estado salvadoreño dejó de subsidiar la oferta para pasar a subsidiar la demanda, y así beneficiar a quienes verdaderamente necesitaran del GLP.

Para ello, cuentan con los siguientes criterios de focalización: a) Identificación del número de familias sin acceso o que no utilizaban energía eléctrica. b) Fijar como consumo básico de energía 100 kWh, para identificar a las familias con menos recursos. También incluyeron a comunidades que tenían un único medidor para varias familias, así como el territorio de Nehueterique (territorio en disputa con Honduras).

³³ Ibidem.

Por otro lado, en Brasil³⁴ se ha manejado una tarifa residencial social en donde los beneficiarios deben cumplir ciertos requisitos, tales como contar como ingreso familiar hasta tres salarios mínimos, estar desempleado con un último salario que no supere a tres salarios mínimos y los 12 meses. Asimismo, los miembros del hogar considerados como residencias sociales deben contar con material precario en su construcción hasta por sesenta metros cuadrados y con consumos hasta por un máximo de 170 kWh al mes. Así también existen subsidios financiados por municipios con mayores recursos hacia los que tienen menos recursos.

En Chile,³⁵ los valores establecidos en el tarifario aseguran el autofinanciamiento del subsidio a largo plazo, siendo los montos tarifarios establecidos según el nivel socioeconómico del hogar. Para acceder a los subsidios se requiere que los gastos en el consumo de agua y alcantarillado no superen el 5% del ingreso mensual promedio. En el 2007 se adicionaron los siguientes requisitos:

- a. Familias con adultos mayores de 60 años.
- b. Familias con niños menores de edad.
- c. Familias con miembros con discapacidad.
- d. Familias con mujeres embarazadas.
- e. Jefes de familia mujeres.

Estos criterios son considerados para determinar el puntaje de vulnerabilidad, el cual tiene en cuenta la cantidad de subsidios regionales que son asignados considerando los ingresos promedio para los diferentes niveles de ingreso autónomo regional así como los antecedentes de las cotizaciones de la Administradora de Fondos de Pensiones y del Instituto de Normalización Previsional, los cuales son comparados con una "cuenta tipo" (15 m³ de agua potable y de alcantarillado) estableciéndose qué decil de ingreso autónomo regional corresponde y si ésta representa el 3% o más de presupuesto familiar.

Con este cálculo se determina la cantidad de clientes residenciales que demandarían del subsidio regional o por grupo tarifario.

³⁴ Ídem.

³⁵ Ídem.

De esta forma, el subsidio en Chile busca cubrir una parte del presupuesto familiar en cuanto a servicio de agua potable y saneamiento (al igual que el FISE busca ser un soporte para cubrir otras necesidades). También busca beneficiar a los hogares que no puedan cubrir niveles mínimos para subsistir, existiendo dos modalidades: La Norma Tradicional y Chile Solidario, diferenciándose en la forma de acceso y la cantidad de porcentaje que se subsidiará.

Para los subsidios, Chile ha contado con una focalización adecuada lo que se refleja en el uso eficiente de los recursos públicos. Sin embargo, la distribución de dichos subsidios no se daría de manera homogénea ya que existen regiones con mayor cantidad de subsidios que otras.

2.3. MARCO LEGAL

En esta realidad, el Estado peruano a través de la Ley N° 29852³⁶ creó el FISE con la intención de impulsar el acceso universal a energías menos contaminantes por parte de las poblaciones más vulnerables, reduciendo así las desigualdades inherentes a las carencias energéticas.

El artículo 5° de dicha ley menciona que los recursos del FISE se destinarán a los siguientes fines:

- i. Masificación del uso del gas natural (residencial y vehicular) de acuerdo con el Plan de Acceso Universal a la Energía aprobado por el MINEM, que prioriza la atención a la población de menores recursos y a las regiones que no cuenten con recursos del canon;
- ii. Compensación para el desarrollo de nuevos suministros en la frontera energética focalizándose en las poblaciones más vulnerables; y,
- iii. Compensación social y promoción para el acceso al GLP de los sectores vulnerables, tanto urbanos como rurales.

• Normas emitidas para la compensación social y promoción para el acceso al GLP de los sectores vulnerables:

En el artículo 16° del Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 021-2012-EM³⁷, se establece que el Administrador FISE se encuentra habilitado para aprobar los procedimientos necesarios para la correcta administración del Fondo.

³⁶ CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ
2012 *Ley 29852. Ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético.* 12 de abril.

³⁷ MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS
2012 *Decreto Supremo N° 021-2012-EM.* 08 de junio.

Para el cumplimiento del fin de compensación social y promoción para el acceso al GLP de sectores vulnerables, establecido en el numeral 5.3 del artículo 5 de la Ley N° 28952, OSINERGMIN en su calidad de Administrador FISE emitió una serie de normas, las cuales se detallan a continuación:

Mediante Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-OS/CD³⁸ se aprobó la norma para “Procedimiento, plazos, formatos y disposiciones aplicables para la implementación y ejecución del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas”.

Con la Resolución de Consejo Directivo N° 173-2012-OS/CD³⁹ se aprobó la norma para las “Disposiciones complementarias para la operatividad a nivel nacional del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas de usuarios que tienen servicio eléctrico”.

A través de la Resolución de Consejo Directivo N° 148-2013-OS/CD⁴⁰ se aprobaron las “Disposiciones para la implementación y funcionamiento del Vale Digital FISE aplicable al descuento en la compra del balón de GLP”, con el fin de optimizar los procesos de emisión, canje y liquidación del Vale de Descuento FISE.

Con la Resolución de Consejo Directivo N° 247-2013-OS/CD⁴¹ se aprobó la norma para la “Atención de Solicitudes Presentadas ante las Distribuidoras Eléctricas en Relación con la Promoción del Acceso al GLP a través del FISE”.

- **Normas emitidas para la masificación del uso del gas natural (residencial y vehicular).**

Para la consecución del fin indicado en el numeral 5.1 del Artículo 5 de la Ley N° 29852, correspondiente a la masificación del uso del gas natural (residencial y vehicular); se emitieron una serie de normas que se indican a continuación:

³⁸ ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA (en adelante OSINERGMIN)

2012 *Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-OS/CD. Aprobación del procedimiento de compensación social y promoción para el acceso del GLP.* 29 de junio.

³⁹ OSINERGMIN

2012 *Resolución de Consejo Directivo N° 173-2012-OS/CD. Disposiciones complementarias para la operatividad a nivel nacional del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas de usuarios que tienen servicio eléctrico.* 16 de agosto.

⁴⁰ OSINERGMIN

2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 148-2013-OS/CD. Disposiciones para la implementación y funcionamiento del Vale Digital FISE aplicable al descuento en la compra del balón de GLP.* 02 de julio.

⁴¹ OSINERGMIN

2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 247-2013-OS/CD. Atención de Solicitudes Presentadas ante las Distribuidoras Eléctricas en Relación con la Promoción del Acceso al GLP a través del FISE.* 07 de diciembre.

La Ley N° 29969⁴², que dictó disposiciones que promueven la masificación del gas natural a través del desarrollo de sistemas de transporte de gas natural comprimido y gas natural licuado, para acelerar la transformación prioritaria del sector residencial, los pequeños consumidores, así como el transporte vehicular.

El Decreto Supremo N° 018-2013-EM⁴³, que aprobó el Reglamento de la Ley N° 29969, con el objeto de promover la masificación del uso del Gas Natural en las diversas regiones del país para los potenciales consumidores residenciales y vehiculares, priorizando la atención de la población de las zonas de menores recursos, de conformidad con el Programa Anual de Promociones del Plan de Acceso Universal a la Energía aprobado por el MINEM.

- **Normas emitidas para la compensación para el desarrollo de nuevos suministros en la frontera energética**

El Decreto Supremo N° 020-2013-EM⁴⁴ aprobó el Reglamento para la Promoción de la Inversión Eléctrica en áreas No Conectadas a Red, con el objeto de establecer disposiciones reglamentarias para la aplicación del Decreto Legislativo N° 1002. Así, facilita la promoción de la inversión en la generación de electricidad con el uso de energías renovables, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población ubicada en áreas no conectadas a redes eléctricas.

El Decreto Supremo N° 036-2014-EM⁴⁵ otorgó un encargo especial a las empresas concesionarias de distribución eléctrica y ADINELSA, para el desarrollo de la primera subasta Recursos Energéticos Renovables para suministro de energía a áreas no conectadas a red.

Asimismo, este decreto estableció mecanismos de transferencia de los recursos FISE para la ejecución de las actividades establecidas en el Decreto Supremo N° 020-2013-EM.

- **Normas emitidas referidos a los desembolsos**

⁴² CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ
2012 *Ley 29969. Ley que dicta disposiciones a fin de promover la masificación del gas natural.* 22 de diciembre.

⁴³ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
2013 *Decreto Supremo N° 018-2013-EM. Reglamento de la Ley N° 29969 ley que dicta disposiciones a fin de promover la masificación del gas natural.* 31 de mayo.

⁴⁴ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
2013 *Decreto Supremo N° 020-2013-EM. Reglamento para la Promoción de la Inversión Eléctrica en Áreas No Conectadas a Red.* 27 de junio.

⁴⁵ PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
2014 *Decreto Supremo N° 036-2014-EM. Decreto Supremo que otorga Encargo Especial a las Empresas Concesionarias de Distribución Eléctrica y ADINELSA, para el desarrollo de la Primera Subasta RER para Suministro de Energía a Áreas No Conectadas a Red (Instalaciones RER Autónomas).* 06 de noviembre

La Resolución de Consejo Directivo N° 248-2013-OS/CD⁴⁶ aprobó las Disposiciones para la elaboración del Programa de Desembolsos de los Recursos del FISE, a fin de mantener un equilibrio entre los ingresos y egresos del Fondo.

En dicha Resolución se establecieron los criterios para la elaboración del Programa de Desembolso de los Recursos del FISE, en base a la información que proporcione el MINEM respecto de los proyectos que haya establecido en su calidad de entidad promotora, así como con la información respecto a la disponibilidad de recursos elaborada por OSINERGMIN en calidad de Administrador FISE, de acuerdo a lo previsto en la Ley y el Reglamento del FISE.

- **Normas emitidas para el reembolso de costos administrativos aprobados por OSINERGMIN**

La Resolución de Consejo Directivo 187-2014-OS/CD⁴⁷ aprobó el nuevo “Procedimiento para el reconocimiento de costos administrativos y operativos del FISE de las distribuidoras eléctricas en sus actividades vinculadas con el descuento en la compra del balón de gas”, el cual define las actividades y criterios a considerar para el reconocimiento de costos administrativos y operativos del FISE de las distribuidoras eléctricas en sus actividades vinculadas con el descuento a la compra del balón de gas.

La Tercera Disposición Complementaria Modificatoria y Derogatoria de esta resolución indica que entrará en vigencia cuando se apruebe la primera resolución de Costos Estándares Unitarios, lo que implica que se quedará sin efecto la Resolución de Consejo Directivo N° 034-2013-OS/CD.

- **Normas emitidas para la supervisión y fiscalización de OSINERGMIN**

De acuerdo al numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley N° 29852, OSINERGMIN, en el uso de sus facultades normativas y sancionadoras, establecerá las sanciones por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en dicha la Ley, sus normas reglamentarias y conexas. En tal sentido, se aprobaron las siguientes resoluciones:

Con la Resolución de Consejo Directivo N° 014-2013-OS/CD⁴⁸, OSINERGMIN en su

⁴⁶ OSINERGMIN

2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 248-2013-OS/CD. Disposiciones para la elaboración del Programa de Desembolsos de los Recursos del FISE.* 07 de diciembre.

⁴⁷ OSINERGMIN

2014 *Resolución de Consejo Directivo 187-2014-OS/CD. Procedimiento para el reconocimiento de costos administrativos y operativos del FISE de las distribuidoras eléctricas en sus actividades vinculadas con el descuento en la compra del balón de gas.* 24 de setiembre.

⁴⁸ OSINERGMIN

calidad de organismo supervisor y fiscalizador, aprobó la Tipificación y Escala de Multas correspondiente a las infracciones por parte de las Empresas Eléctricas, referidas al incumplimiento de las normas para la implementación, ejecución y operatividad del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas, comprendidos en las Resoluciones de Consejo Directivo N° 138 y 173-2012-OS/CD.

La Resolución de Consejo Directivo N° 199-2013-OS/CD⁴⁹, aprobó la tipificación de infracciones y escala de multas y sanciones por incumplimientos al marco normativo que regula el FISE, en el subsector hidrocarburos.

- **Normas emitidas para las contrataciones del FISE**

En atención a la Única Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29,969, se establece que los gastos que genera la administración del FISE, incluyendo el pago de comisiones por capitalización, gastos administrativos y otros, son por cuenta del propio fondo. En tal sentido, se aprobaron las siguientes resoluciones:

La Resolución de Consejo Directivo N° 039-2013-OS/CD⁵⁰, la cual aprobó el Procedimiento para la Contratación de Servicios y Adquisición de Bienes Requeridos para la Administración del FISE, que a su vez fue modificada mediante Resolución de Consejo Directivo N° 059-2013-OS/CD, el 11 de abril de 2013.

- **Convenios suscritos con entidades Públicas o Privadas**

Se han suscrito diversos convenios con entidades del Estado, tales como la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC y el Banco de la Nación.

Asimismo, con fecha 15 de octubre de 2014 se suscribió un convenio con la

2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 014-2013-OS/CD. Tipificación y Escala de Multas correspondiente a las infracciones por parte de las Empresas Eléctricas, referidas al incumplimiento de las normas para la implementación, ejecución y operatividad del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas. 29 de enero.*

⁴⁹ OSINERGMIN

2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 199-2013-OS/CD. Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones por incumplimientos al marco normativo que regula el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), en el subsector hidrocarburos. 01 de octubre.*

⁵⁰ OSINERGMIN

2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 039-2013-OS/CD. Procedimiento para la Contratación de Servicios y Adquisición de Bienes Requeridos para la Administración del FISE. 12 de marzo.*

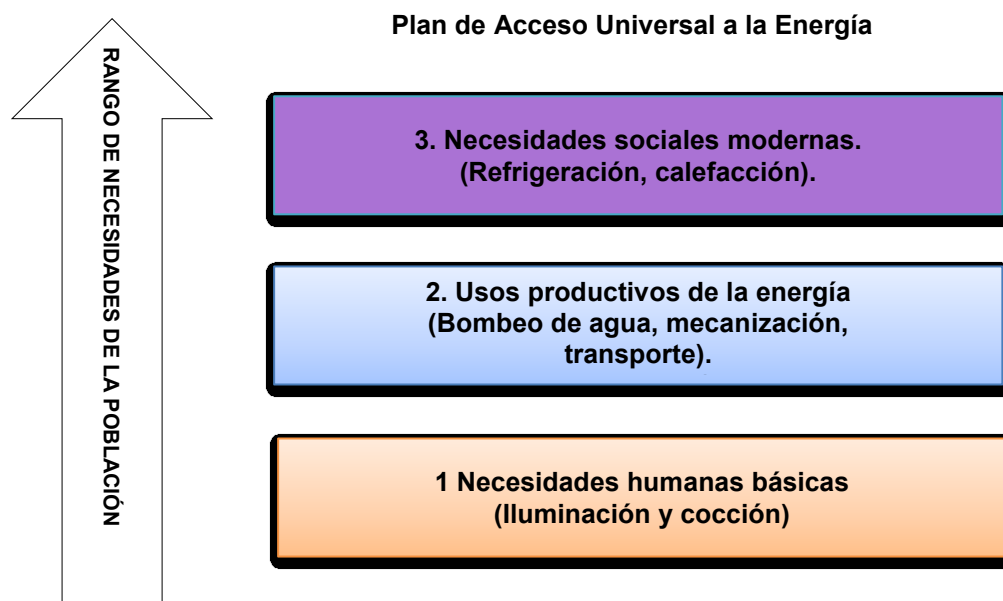
Cooperación Alemana al Desarrollo - Agencia de la GIZ en el Perú, con el objeto que se realicen actividades de difusión, intercambio de información, capacitaciones, elaboración de estudios u otros relacionados para el Acceso Universal a la Energía, en el marco de la Ley N° 29852.

2.4. DESCRIPCIÓN DEL FISE

En primer lugar se requiere definir ¿qué es el FISE? Según OSINERGMIN el FISE fue creado como un sistema de compensación energético que permite brindar seguridad al propio sistema, así como establecer un esquema de compensación social y de servicio universal para los sectores más vulnerables de la población (Ley N° 29852), asumiendo los siguientes retos en el marco del Servicio Universal Energético de Necesidades (Niveles):

Figura N° 10.

Servicio Universal Energético de Necesidades (Niveles)



Fuente: Fondo de Inclusión Social Energético, 2013.

Los criterios de acceso universal a energía son:

Usos y beneficios (Satisfacción de Necesidades)

- a. Alimentación (cocción), educación (iluminación e internet), salud (calefacción) y comunicación (carga de celulares).
- b. Posibles usos productivos (agroindustria, vehicular y microempresas)

En la siguiente figura se muestra como está planteado el modelo de gestión del FISE:

Tabla N° 3.

Beneficiarios en el padrón por empresa distribuidora eléctrica

Región	2014	2015	Variación (%) 2015/2014	Participación el 2015 (%)
Puno	972,324	1'372,066	41.11%	16.97%
Cusco	461,803	730,054	58.09%	9.03%
Piura	433,026	645,295	49.02%	7.98%
Cajamarca	381,929	622,532	63.00%	7.70%
Junín	481,311	545,587	13.35%	6.75%
La Libertad	391,523	493,034	25.93%	6.10%
Ayacucho	409,778	472,971	15.42%	5.85%
San Martín	278,678	433,087	55.41%	5.36%
Amazonas	225,279	331,313	47.07%	4.10%
Huánuco	236,153	321,962	36.34%	3.98%
Huancavelica	246,467	307,077	24.59%	3.80%
Ancash	193,841	296,911	53.17%	3.67%
Lambayeque	257,196	286,502	11.39%	3.54%
Apurímac	145,215	281,187	93.63%	3.48%
Arequipa	203,740	233,624	14.67%	2.89%
Lima	176,726	214,838	21.57%	2.66%
Ucayali	69,350	127,360	83.65%	1.58%
Loreto	53,935	117,121	117.15%	1.45%
Pasco	88,569	113,659	28.33%	1.41%
Tacna	40,829	47,527	16.41%	0.59%
Moquegua	26,780	27,279	1.86%	0.34%
Tumbes	18,685	24,873	33.12%	0.31%
Callao	17,515	23,529	34.34%	0.29%
Ica	4,786	10,505	119.49%	0.13%
Madre de Dios	3,223	3,213	-0.31%	0.04%
Total General	5'818,661	8'083,106	38.92%	100.00%

(*) LUZ DEL SUR y EDECAÑETE se fusionaron en setiembre de 2015. (**)

EILHICHA inició actividades del FISE el 2015. Información reportada por las empresas de distribución eléctrica.

Fuente: Informe Anual 2015 (FISE)

Otro punto a ser tomado en cuenta en el funcionamiento del FISE es la articulación que tiene el Programa con los agentes de canje autorizados de GLP. Teniendo en cuenta que al inicio del Programa no se contaban con ningún agente de canje de GLP, pues la difusión del mismo era casi nula; los primeros agentes fueron la empresa REPSOL de las cuales se desprendieron las distribuidoras ZETA GAS y SOLGAS.

El inicio para que otras empresas formen parte del Programa se dio gracias al incremento de las ventas de los primeros.

Mientras que las ventas de las demás empresas que no estaban adscritas al Programa disminuyeron considerablemente, el FISE consideró este hecho como el principal punto para que estas empresas se sumen y se incrementen los agentes de canje de GLP.

A continuación presentamos el listado de los agentes autorizados para el canje de vales de GLP en el distrito de Pachacamac:

Cuadro N° 2.

Listado de Agentes Autorizados FISE de la Cadena de GLP del distrito de Pachacamac al 2015

Razón social del Agente Autorizado	Dirección	Fecha de Suscripción del convenio
DW & LI S.A.C.	Mz. F, Lote 44 y 45, Asoc. De Vivienda El Sol de Manchay	22/03/2013
Remigio Severo Astuhuaman Briceño	Av. Víctor Malásquez Mz. A-1 Sublote 4-A CPV Huertos de Manchay Cent. Zona 05	05/08/2013
Manuel Aguirre Marmon	Mz. Q Lote 05 del A. H. UPIS San José	05/09/2013
Madeley Allica Uchupe de Cabrera	Av. Víctor Malásquez Mz.A1 Lt.5 Sec. Huertos de Manchay	27/01/2014
Corporación Andina del Gas Perú S.A.C.	Av. Santa Rosa S/N Lote P-58 Km. 14 Autopista a Cieneguilla	10/11/2014

Fuente: <http://www.fise.gob.pe/glp4.htm>

Asimismo, para hacer los canjes de balones de GLP cada mes, los beneficiarios deben presentar un vale de descuento, su Documento Nacional de Identidad (DNI) y el recibo de luz en el cual viene dicho beneficio. Estos, luego de ser canjeados, son enviados por las empresas y/o distribuidoras de gas a las oficinas de Luz del Sur donde funciona el FISE.

2.5. PRINCIPALES CONCEPTOS

2.5.1. Gestión

Cuando se habla de gestión se hace referencia a la gestión como un proceso que se lleva a cabo por una o más personas para coordinar las actividades necesarias en una organización las cuales deberán ser ejecutadas por otras personas cuya finalidad será obtener resultados satisfactorios en el marco de los objetivos propuestos por la organización.

Al enfocarnos en el FISE, se abordará a la gestión pública, la cual debe direccionarse a mejorar su capacidad de servicio desde el Estado hacia la población más vulnerable

de la zona Machay, distrito de Pachacamac.

Una adecuada gestión pública permite desarrollar el Programa con eficiencia, eficacia y calidad en los diferentes puntos del país donde la población requiera contar con el FISE.

Cabe mencionar que la forma de entender la gestión pública ha variado con el paso de los años, teniendo una serie de características⁵¹ que a la fecha podemos observar en el FISE:

- La adopción del principio del ciudadano – cliente, beneficiario o usuario cuyos derechos son respetados.

Aquí se menciona que mientras exista la disponibilidad a los diferentes tipos de energía y la accesibilidad a la que el ciudadano tenga para adquirirla, se demandará al Estado su derecho a tener una mejor calidad de vida.

- La administración deberá estar a cargo de una persona que busque resultados, así como la evaluación constante a través de la rendición de cuentas y sistemas de contratación.

En el caso del FISE, en el artículo 12° de la Ley N° 29852 (ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético) se indica que el administrador del FISE debe presentar a la Contraloría General de la República un informe con la aplicación y ejecución del Programa.

También Walter Andía (2005) menciona el establecimiento de contratos de gestión los cuales servirían como base para la evaluación de las entidades ejecutoras y su desempeño. Sin embargo, en el FISE no se ha encontrado aún información al respecto.

Este proceso es integrado debido a las funciones de gestión básicas, las cuales son: planificar, organizar y controlar; siendo éstas vinculantes a través de la función de liderar⁵². La planificación permitirá determinar los objetivos de la organización, estableciendo las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos propuestos.

La organización permite la asignación de tareas identificadas en la planificación a las personas que conforman la organización para el cumplimiento de los objetivos

⁵¹ ANDÍA VALENCIA, Walter
2005 *Gestión Pública. Pautas para la Aplicación de los Sistemas Administrativos*. Perú: El Saber. Lima: El Saber, 2009. Consulta 16 de agosto de 2016

⁵² IVANCEVICH, John M y otros
1996 *Gestión: calidad y competitividad*. Bogotá: Interamericana de España, 1997. Consulta: 16 de agosto de 2016

determinados. El control asegurará que el rendimiento de la organización sea el adecuado según lo planificado.

Por último, el liderazgo será una función desarrollada por los gestores, cuya función será la de dirigir e influir en el resto de miembros de la organización para lograr los objetivos establecidos.

Al contar con una organización más compleja y con un mayor número de actividades que cumplir, se requiere establecer la asignación de responsabilidades a otros miembros para supervisar y dirigir las acciones necesarias a fin de encaminar a las organizaciones⁵³.

Es así que se encuentra a los gestores de primera línea quienes coordinan el trabajo de otros trabajadores cuyas funciones no son de gestión, siendo los supervisores o jefes de oficina. Los mandos intermedios serían los jefes de departamento quienes planifican, organizan, dirigen y controlan las actividades de otros gestores.

En este papel tenemos al Jefe del Proyecto FISE, el cual debe dirigir y controlar el Programa, así como administrar los recursos de forma eficaz. Para ello su liderazgo permitirá influir en el resto de miembros del área.

Por último, se tiene a la alta dirección cuyos integrantes son aquellos gestores que asumen la responsabilidad de la marcha de la organización, y a diferencia de los otros gestores, no tienen a quien reportar sus acciones, sólo a los propietarios de los recursos de la organización.

Otro punto importante es el rol de gestión, que es la conducta esperada de un integrante según su posición en la organización.

Así, se tiene los roles interpersonales, de información y de decisión.

En los roles interpersonales encontramos tres tipos⁵⁴:

- Rol de figura simbólica: participación en actividades simbólicas o ceremoniales.
- Rol de liderazgo: dirigir y coordinar actividades de sus subordinados.
- Rol de enlace: mantener contactos tanto dentro como fuera de la organización.

El rol de información permite la recepción y envío de información, siendo un punto referente para los gestores.

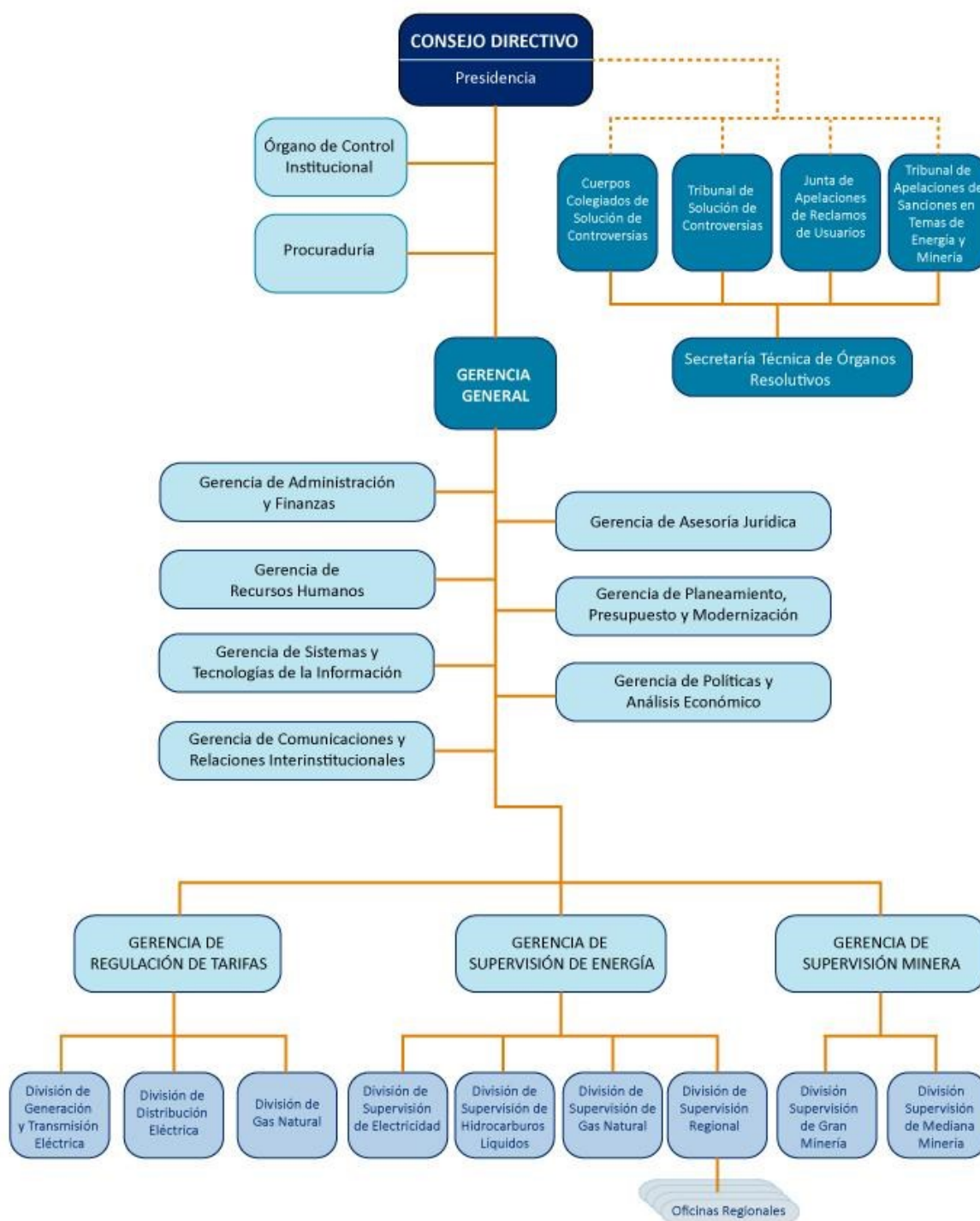
Mientras que el rol de decisión es asumido por los gestores para tomar decisiones en base a los insumos interpersonales y decisionales recibidos.

⁵³ Ídem
⁵⁴ Ídem.

El FISE se encuentra dentro de la estructura organizacional del OSINERGMIN:

Figura N° 13.

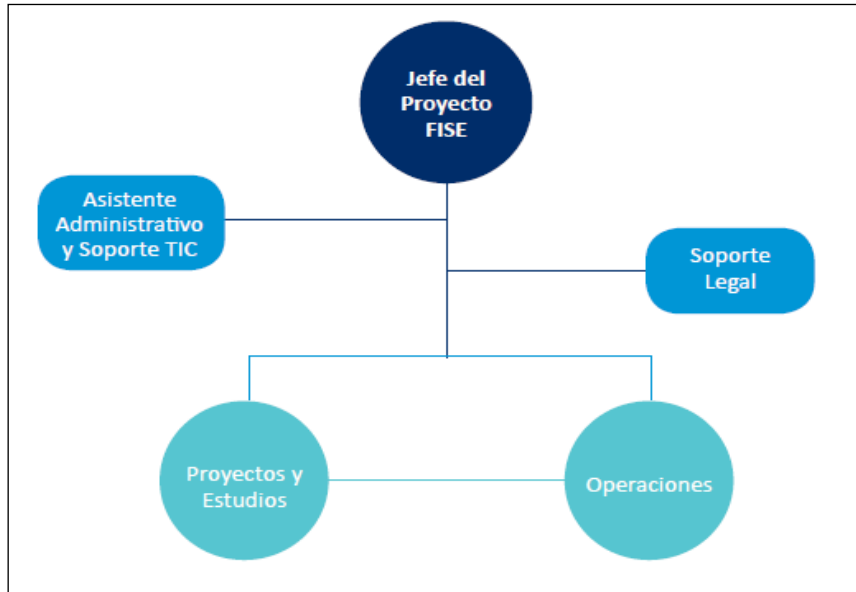
Estructura orgánica de OSINERGMIN



Fuente: http://www.osinergmin.gob.pe/seccion/institucional/acerca_osinergmin/organizacion

Figura N° 14.

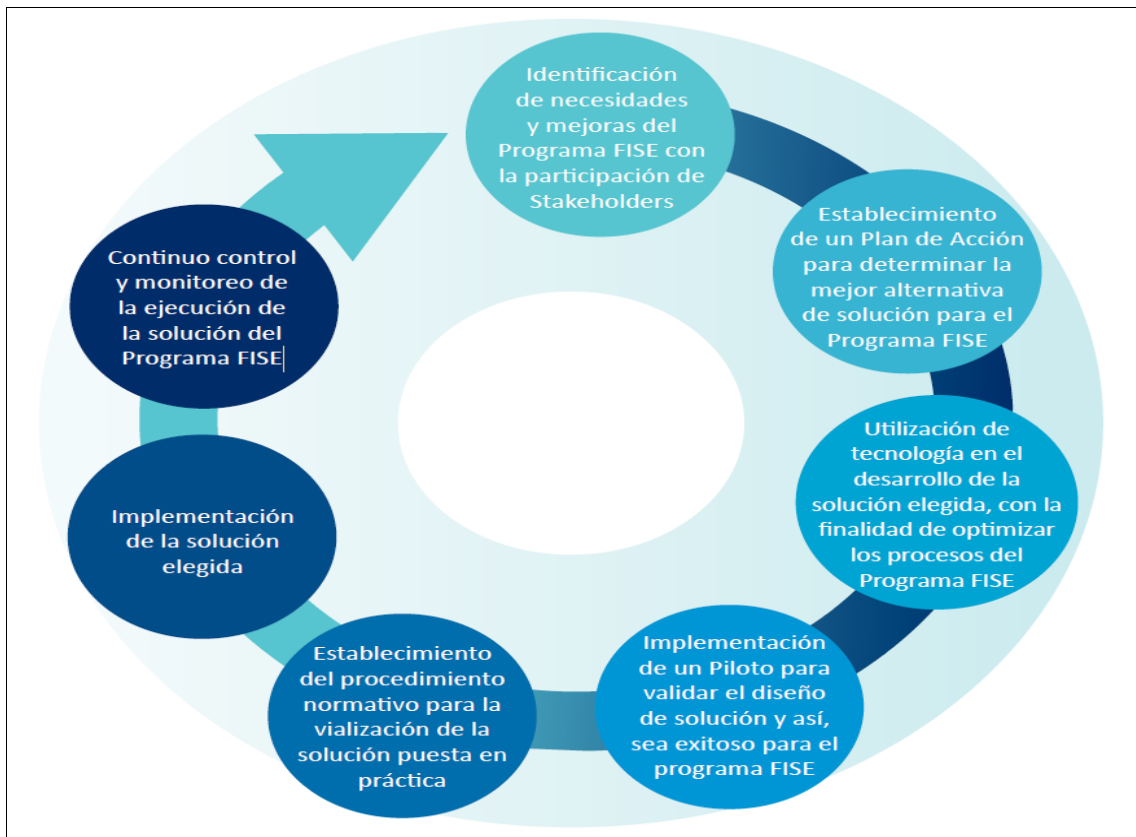
Estructura organizacional estratégica del FISE



Fuente: Memoria Anual de Gestión FISE 2012-2013

Figura N° 15.

Lineamientos de Gestión del FISE



Fuente: Memoria-Anual-FISE-2012-2013

2.5.2. Pobreza energética

La pobreza como fenómeno tiene diferentes dimensiones y orígenes, teniendo diferentes causas, cambiando entre países y regiones.

Los indicadores utilizados generalmente han procurado uniformizar a la pobreza sólo en el aspecto económico. Además, tiene un aspecto a considerar que es el consumo de energías de fuentes modernas.

Para ello veamos el siguiente estándar de uso final de energía para la satisfacción de necesidades humanas, el cual permitirá reconocer la situación de pobreza energética:

Cuadro N° 3.

Usos finales de la energía VS Estándar mínimo

Usos finales de la energía	Estándar mínimo
Iluminación	300 lúmenes por un mínimo de 04 horas por noche a nivel hogar
Cocción y calentamiento de agua	1 kg de leña o 0.3 kg de carbón vegetal o 0.04 kg de GLP o biocombustible por persona al día, que toma menos de 30 minutos para conseguir por hogar al día.
	Eficiencia mínima de cocinas mejoradas que funcionan con combustibles sólidos es 40%, más que las de una cocina de tres piedras en términos de uso de combustibles.
	Concentraciones medias anuales de partículas (PM 2,5) <10 $\mu\text{g}/\text{m}^3$, 25 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ y 35 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ($\mu\text{g}/\text{m}^3$ = Microgramo / Metro cúbico)
Calefacción	Temperatura mínima del aire de 18°C en interiores durante el día.
Enfriamiento	Hogares que pueden prolongar la vida útil de los productos perecibles por un mínimo de 50% con respecto a lo permitido para el almacenamiento a temperatura ambiente.
	Temperatura máxima aparente.
Información y comunicaciones	Personas que pueden comunicar información electrónica desde su hogar.
	Personas que pueden tener acceso a los medios electrónicos de interés para sus vidas y sus condiciones de vida en su hogar.

Fuente: Propuesta metodológica el logro del acceso universal a la energía en el Perú. FISE 2015.

Existe una relación cercana entre el concepto de pobreza energética y el desarrollo humano. En los años 70 surge el concepto de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) que están relacionadas al tema de la educación y salud y a su vez con la productividad de la población. De acuerdo al libro Génesis y Evolución del Concepto y Enfoques sobre el Desarrollo del Dr. Mario Válcarcel las necesidades están divididas en cuatro grupos:

- a. *“Los mínimos necesarios para el consumo familiar y personal: alimento, vivienda, etc.*
- b. *El acceso a servicios esenciales: salud, transporte, educación o agua potable.*
- c. *Las referidas a un puesto de trabajo debidamente remunerado.*

- d. *Necesidades cualitativas referidas a un entorno saludable y humano, participación en las decisiones, libertades individuales, etc.*⁵⁵”

A partir de esta premisa, la CEPAL ha desarrollado la relación existente entre ellas y la pobreza energética:

*“El acceso a servicios energéticos de calidad, como elemento fundamental de la reducción de la pobreza y la mejora de las condiciones ambientales de los grupos socialmente más vulnerables, es un tema que figura con poca relevancia en las políticas oficiales de los gobiernos. En los planes nacionales de desarrollo, las estrategias de reducción de la pobreza y los planes y estrategias energéticas de un número muy amplio de países de América Latina y el Caribe no se menciona la relación entre energía y pobreza, y cuando se habla de ella, no se la trata a fondo”.*⁵⁶

2.5.3. Calidad de vida

La calidad de vida se asocia al bienestar de la población el cual no sólo abarca el aspecto monetario, sino aspectos como la educación, salud, alfabetismo, esperanza de vida, entre otros que son considerados en el Índice de Desarrollo Humano (en adelante, IDH). El IDH es elaborado por el PNUD para cada país y regiones del mismo, siendo una forma integral de medir la calidad de vida de sus habitantes.

⁵⁵ VALCARCEL, Mario

2007 *Génesis y Evolución del Concepto y Enfoques sobre el Desarrollo*, Consulta: 15 de agosto de 2016 http://cisepa.pucp.edu.pe/wp-content/uploads/2016/07/Desarrollo-y-Desarrollo-Rural_Enfoques-y-reflexiones_Marcel-Valc%C3%A1rcel.pdf

⁵⁶ COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

2009 *Contribución de los servicios energéticos a los Objetivos de Desarrollo del Milenio y a la mitigación de la pobreza en América y el Caribe*, Consulta: 15 de agosto de 2016. <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3724/S2009634_es.pdf;jsessionid=26A4B424C002823AB0C5A5D8C4535194?sequence=1>

Figura N° 16.

Evolución IDH en el Perú



Fuente:

<http://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/library/poverty/Informesobredesarrollohumano2013/IDHPeru2013.html>

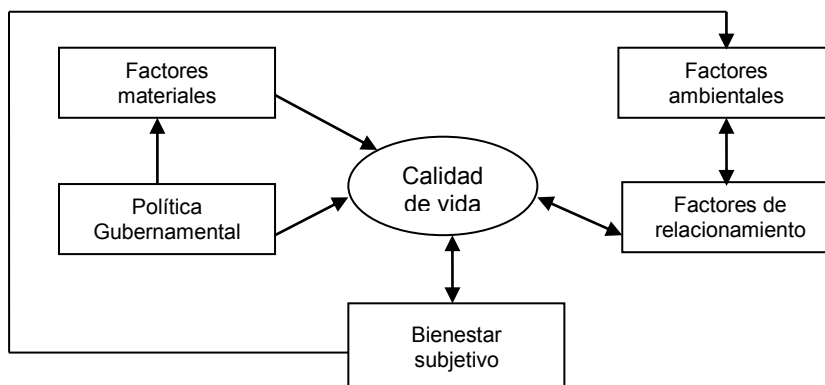
La calidad de vida se mide en dos dimensiones⁵⁷:

- Una evaluación del nivel de vida basada en indicadores “objetivos”;
- La percepción individual de esta situación, a menudo equiparada con el término de bienestar (*well-being*).

La calidad de vida incluye aspectos del bienestar de las políticas sociales: materiales y no materiales, objetivos y subjetivos, individuales y colectivos:

Figura N° 17.

Aspectos de la calidad de vida



Fuente: PALOMBA, Rosella 2002. Calidad de vida: conceptos y medidas [diapositivas]. Santiago de Chile: Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía. Consulta 05 de abril de 2016.

⁵⁷ PALOMBA, Rosella

2002 *Calidad de vida: conceptos y medidas* [diapositivas]. Santiago de Chile: Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía. Consulta 05 de abril de 2016. <http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf>

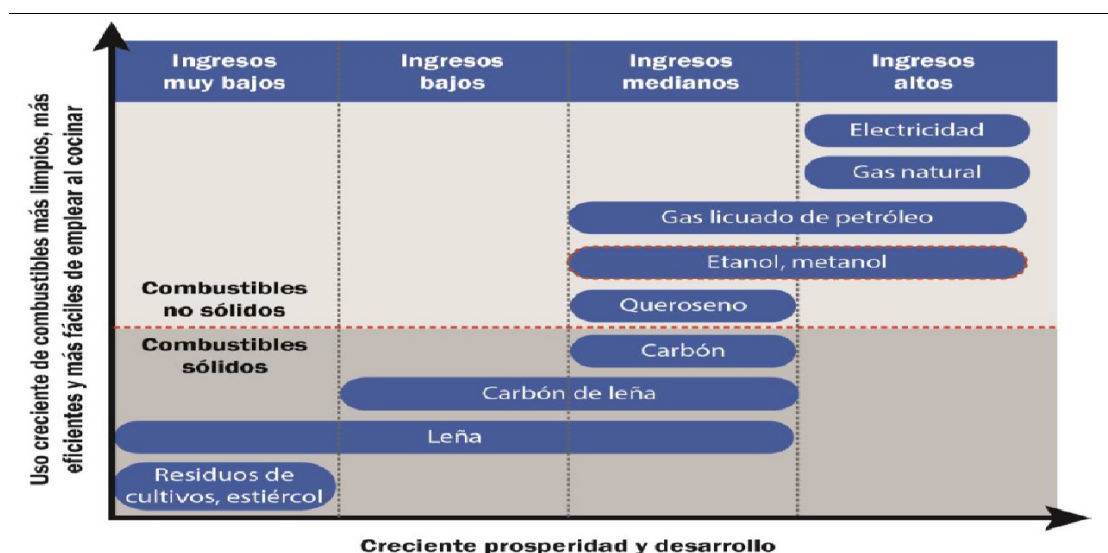
El concepto de calidad de vida hace referencia a los recursos materiales con que cuenta el individuo, es decir, ingresos disponibles, posición en el mercado de trabajo, salud, nivel de educación, etc. Por ello, el FISE plantea el desarrollo de proyectos que permitan ampliar el acceso energético con eficiencia económica y sustentabilidad con el medio ambiente, haciendo uso de las fuentes energéticas disponibles que tiene cada localidad en nuestro país. La calidad de vida si bien no puede desligarse del crecimiento y disponibilidad de recursos, tampoco puede desvincularse de las relaciones de los seres humanos y de ellos con el medio, relaciones de orden cultural que conducen a dar valor a la vida, la naturaleza y los sentimientos para alcanzar la felicidad.⁵⁸

Un tema que se va a tomar en cuenta para medir la mejora o deterioro en la calidad de vida de los beneficiarios del FISE es utilizar lo que se conoce como la escalera energética según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (FISE, 2015):

“...Se puede observar cómo las viviendas atraviesan por un proceso de transformación en el consumo energético y cuál es su relación con el desarrollo del hogar. Según ello, las viviendas comienzan con el empleo de la biomasa tradicional (leña, carbón, bosta), pasando progresivamente a otros combustibles (kerosene, GLP, gas natural) y culminando con la electricidad...”

Figura N° 18.

Los peldaños de la energía: la energía doméstica y el desarrollo están inextricablemente ligados



Fuente: Propuesta Metodológica para el logro del acceso universal a la energía en el Perú, 2013.

⁵⁸ RODRÍGUEZ, NANCY y otro
2005 “La noción de calidad de vida desde diversas perspectivas”. *Revista de Investigación*. Caracas, número 57, pp. 49 – 68. Consulta: 13 de noviembre 2016.
<<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2053485> >

De acuerdo a la figura anterior, se puede afirmar que el FISE busca que las familias más pobres y vulnerables del país tengan acceso al GLP, tal como se quiere demostrar con esta investigación, es decir, que van a ir mejorando su calidad de vida, durante su permanencia en el Programa; sin embargo, este gráfico también ilustra cómo en el caso de los beneficiarios del Programa que utilizan el GLP no perciben necesariamente ingresos económicos medianos, al contrario son personas que se encuentran en el quintil de pobreza.

2.5.4. Percepción

Una de las preguntas de investigación es para conocer la percepción de los beneficiarios sobre el FISE, si realmente está teniendo el impacto esperado en lo que se refiere a la mejora en su calidad de vida. En primer lugar, se debe definir qué es la percepción: “es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones”.⁵⁹

Cuando se habla sobre la percepción que tienen los beneficiarios del Programa, ésta tendrá tres características fundamentales⁶⁰:

“Subjetiva (con respecto al FISE cada individuo tendrá una opinión diferente sobre los beneficios que tiene o si está o no implementándose adecuadamente en su distrito), selectiva (harán conocer sus percepciones de acuerdo a las vivencias que hayan tenido antes y después de implementado el FISE) y temporal (siendo la percepción un fenómeno de corto plazo y lo que ayer al beneficiario no permitía ver en su real dimensión las bondades del FISE ésta puede cambiar de acuerdo a la información que se les pueda brindar, así como el acceso a más beneficios)”.

Uno de los puntos que se aborda en esta investigación es la percepción de los beneficiarios del FISE teniendo en cuenta lo que nos dice Oviedo (2004) sobre la percepción:

- **Las sensaciones**, que son la respuesta de los órganos sensoriales a los estímulos externos.
- **Los inputs internos**, que caracterizan a cada persona y que cargan de distinto significado a los estímulos; algunos ellos son la necesidad, motivación y experiencia⁶¹.

⁵⁹ GUARDIOLA JIMÉNEZ, Plácido
2003 *La Percepción*. Universidad de Murcia. Consulta: 20 de setiembre 2015.
<<http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>>

⁶⁰ Ídem.

⁶¹ Ídem.

Durante el proceso de la percepción de los beneficiarios del FISE se distinguen tres fases:

- Selección. El individuo percibe parte de los estímulos que recibe según sus características personales, interviniendo aunque sea de forma inconsciente seleccionando los mensajes que le llegan.
- Organización. Los estímulos seleccionados se organizan y clasifican en la mente del individuo configurando un mensaje.
- Interpretación. Esta fase proporciona significación a los estímulos organizados.

Con respecto a estos tres puntos que se mencionan en el párrafo anterior, al llevarse a cabo el trabajo de campo con los beneficiarios, estos darán a conocer el real alcance del FISE (lo que en el proceso de la percepción se denomina interpretación) en la mejora de su calidad de vida, habiendo previamente organizado y seleccionado los estímulos que se han originado desde que son beneficiarios del FISE.

A continuación, se presenta el cuadro que contiene la columna Vertebral con Variables e Indicadores:

Cuadro N° 4.

Columna Vertebral con Variables e Indicadores

Pregunta General	Objetivos	Pregunta Específica de Investigación	Variables	Indicadores	
¿Cómo se están implementando los componentes del Fondo de Inclusión Social Energético para mejorar la calidad de vida de los pobladores de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac?	Explicar los factores que repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac.	¿Qué factores repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac?	Proceso de gestión	Tipo de gestión	
				Nivel de gestión	
				Calidad de vida	Grado de satisfacción
					Tipo de beneficios
					Numero de beneficios
	Determinar en qué medida los criterios de selección que utiliza el FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Programa.	¿En qué medida los criterios de selección que utiliza del FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Programa?	Criterios de selección	Nivel de acceso a cocina GLP	
				Tipo de materiales de vivienda	
				Nivel de ingreso y egreso	
				Numero de kW consumidos por mes	
	Conocer la percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética.	¿Cuál es la percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética?	Percepción	Nivel de aprobación del FISE	
				Grado de satisfacción del FISE	
		Implementación	Nivel de inclusión en el Programa		

Pregunta General	Objetivos	Pregunta Específica de Investigación	Variables	Indicadores
			Disminución de la pobreza energética	Nivel de mejora de condiciones de vida
	Determinar si el acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente.	¿Cómo el FISE mediante el acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente?	Acceso al GLP	Número de empresas afiliadas para la distribución de los vales FISE
				Frecuencia de acceso al GLP
				Numero de vales entregados
				Número de vales utilizados
			Cuidado del medio ambiente	Grado de conocimiento sobre el cuidado del medio ambiente
				Numero de prácticas ambientales identificadas
Nivel de conocimiento sobre prácticas dañinas para el medio ambiente				

Fuente: Elaboración propia

Las variables e indicadores de la investigación son:

Con respecto a la **pregunta N° 1**: ¿Qué factores repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona de Manchay, distrito de Pachacamac?

De esta pregunta se desprenden las siguientes variables:

- **Proceso de gestión**: conjunto de estrategias y/o actividades que le permiten a una organización llegar a un determinado objetivo y/o meta planificada.
- **Calidad de vida**: según Rosella Palomba⁶², la calidad de vida es un “término multidimensional de las políticas sociales que significa tener buenas condiciones de vida ‘objetivas’ y un alto grado de bienestar ‘subjetivo’, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades”.

Con respecto a la **pregunta N° 2**: ¿en qué medida los criterios de selección que utiliza el FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Programa?

De esta pregunta se desprenden la siguiente variable:

- **Criterios de selección**: hace referencia a la evaluación a través de instrumentos a nivel individual o geográfico que facilitan la selección de los beneficiarios del FISE. Estos deben cumplir ciertas características: conveniente, mensurable a través del tiempo, factible, aceptable, flexible y comprensible.

Con respecto a la **pregunta N° 3**: ¿cuál es la percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética?

De esta pregunta se desprenden las siguientes variables:

- **Percepción**: dimensión biocultural que depende de los estímulos físicos y sensaciones del entorno, así como la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones. Esta percepción pasa por las siguientes fases: visión temprana, organización perceptiva y reconocimiento.
- **Implementación**: hace referencia a la acción, práctica, medida o método para realizar una actividad o plan.
- **Disminución de la pobreza energética**: mejora en la calidad de vida de la

⁶² PALOMBA, Rosella

2002 *Calidad de vida: conceptos y medidas* [diapositivas]. Santiago de Chile: Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía. Consulta 05 de abril de 2016.
< http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf>

población que tiene implicancia en el ámbito económico, social y ambiental, siendo principalmente la capacidad de las familias para pagar el combustible necesario para la calefacción de sus viviendas, así como seguridad física, espacio suficiente, protección del frío, la humedad, el calor, la lluvia, el viento u otras amenazas para la salud.

Con respecto a la **pregunta N° 4**: ¿cómo el FISE mediante el acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente?

De esta pregunta se desprenden las siguientes variables:

- **Cuidado del medio ambiente**: hace referencia a toda conducta humana consciente que tenga relación con el cuidado del medio ambiente, es decir, vivir en un ambiente sano y equilibrado.
- **Acceso al GLP**: poder adquirir el GLP sin restricciones de ningún tipo (económica, social o cultural).

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación busca identificar los factores que inciden en la correcta gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios de la zona Manchay, distrito de Pachacamac. Así mismo, contar con una radiografía real del Programa para reconocer si está cumpliendo con el objetivo para el cual ha sido creado, y si ésta es percibida por sus beneficiarios en lo que se refiere a la mejora en su calidad de vida a través del acceso al GLP.

De esta forma, la investigación tiene como objetivo recoger los puntos de vista de los actores involucrados; es decir, de los beneficiarios, de las empresas prestadoras de GLP (SOLGAS y ZETA GAS) así como de funcionarios del FISE respecto a los elementos que conforman el Programa, por lo que resulta ser una investigación cualitativa.

3.2. FORMA DE INVESTIGACIÓN

La investigación será de tipo diagnóstica en tanto se busca conocer las características, las condiciones así como el contexto en la que se desarrolla el FISE en la zona Manchay, distrito de Pachacamac.

De esta forma, la investigación se desarrollaría en dos momentos: primero de exploración y descripción basada en la información cualitativa recogida así como su análisis a través de entrevistas semiestructuradas y cuestionarios.

En un segundo momento se analizará en base a los resultados los hallazgos obtenidos en el primer momento, el cual se sumará la revisión bibliográfica tanto del marco teórico como adicionales que nos permitirán una mejor comprensión.

3.3. UNIDADES DE ANÁLISIS

OSINERGMIN es el responsable de la administración del FISE, teniendo la facultad de aprobar los procedimientos necesarios para la administración eficiente del fondo.

Asimismo, es a partir de la focalización de los beneficiarios, que las empresas concesionarias de distribución eléctrica (entre empresas privadas y estatales) serán las responsables de realizar las actividades operativas y administrativas para asegurar el funcionamiento del Programa (a través de la distribución de los vales de GLP).

También se tiene como unidades de análisis: i) las instituciones estatales como OSINERGMIN y el FISE a través de sus funcionarios, ii) Luz del Sur como empresa de distribución eléctrica y las empresas distribuidoras de GLP; y iii) los beneficiarios del

FISE.

La razón por la que se ha seleccionado la zona de Manchay, distrito de Pachacamac, como unidad de análisis, es debido a que presenta características socioeconómicas que irían de acuerdo con los objetivos que quiere alcanzar el FISE para la reducción de la pobreza energética y de las brechas de pobreza que existen en la zona. Por ejemplo, está dentro de los sectores vulnerables del país ya que su consumo de energía eléctrica es menor o igual a 30 kWh/mes. Además, no todos cuentan con cocina GLP. No obstante, debemos puntualizar que de los entrevistados todos contaban con cocina de gas al realizarse esta investigación.

3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN

Son dos las fuentes de información:

- Primarias: recolección de información a partir de entrevistas semiestructuradas y cuestionarios.
- Secundarias: datos bibliográficos recogidos a partir de la legislación nacional, reportes oficiales, informes, memorias anuales, presentaciones oficiales, revistas, internet, entre otros.

3.5. UNIVERSO

El universo se encuentra conformado por las personas que han participado del FISE durante el año 2015 en la zona Manchay, distrito de Pachacamac. Se entiende por universo al total de beneficiarios del FISE (381 beneficiarios).

3.6. MUESTRA

La muestra ha sido seleccionada por juicio y conveniencia, siendo determinada por un número representativo del universo, esto es de 40 beneficiarios (entre activos, excluidos y/o inactivos), 03 agentes distribuidores de GLP y 02 funcionarios del Programa FISE (un representante de OSINERGMIN y 01 relacionista de Luz del Sur).

3.7. PROCEDIMIENTO PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Se eligió los siguientes procedimientos: entrevista semiestructurada, aplicación de cuestionarios y la revisión documental para la obtención de información relevante y consistente.

3.8. INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Para la recolección de datos primarios tanto en las instituciones públicas, empresa de distribución eléctrica, como beneficiarios, el instrumento que se empleará será la entrevista la cual cuenta con una guía de entrevista semiestructurada para recoger la

mayor cantidad de información posible, obteniendo las percepciones e ideas desde los funcionarios involucrados como los beneficiarios.

Además, para recoger información descriptiva respecto a algunas características de la población entrevistada, se ha recurrido a cuestionarios.

DESARROLLO DEL TRABAJO

En esta investigación los resultados se han agrupado en cuatro grandes hallazgos:

- Factores que repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona Manchay, distrito de Pachacamac;
- Percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética;
- Criterios de selección que utiliza el FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Programa; y
- Acceso al GLP y si contribuye con el cuidado del medio ambiente.

De acuerdo a los lineamientos planteados con respecto a los **factores que repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona Manchay, distrito de Pachacamac**, se afirma que los beneficiarios no identifican que el Programa los está ayudando a mejorar su calidad de vida a través de la masificación de los balones de gas.

Sobre la **percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética**, los beneficiarios identifican al FISE como un Programa que sólo les reparte vales; y si bien es cierto que el FISE no tiene una mala percepción tampoco posee una buena reputación por parte de los beneficiarios, ya que lo desconocen.

Acerca de si los **criterios de selección que utiliza el FISE garantizan que los beneficiarios estén acordes con el objetivo del Programa**, las respuestas de los entrevistados arrojaron que si bien los criterios van acorde con su diseño, se plantea que se debe adicionar otros que no sólo se limiten a aspectos cuantitativos, tales como: tenencia de la vivienda, tiempo de residencia, cantidad de electrodomésticos con los que cuenta cada familia; así como que los requisitos que se solicitan a los potenciales beneficiarios sean verificados previamente.

Respecto a si el **acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente**, en este punto los beneficiarios no relacionan del todo que el uso del GLP constituye un tipo de energía limpia. Sólo algunos beneficiarios sí relacionaban al FISE con el cuidado del medio ambiente.

Para la obtención de estos resultados se ha recurrido a entrevistas dirigidas a los beneficiarios de FISE, a los agentes GLP encargados del canje de los balones de gas, a un relacionista de la empresa eléctrica (Luz del Sur) y a un funcionario de

RESULTADOS

La presentación de los resultados obtenidos se estructura con base en el objetivo de nuestra investigación, el cual consiste en conocer cómo se está implementando los componentes del FISE para mejorar la calidad de vida de los pobladores de la zona Manchay, distrito de Pachacamac. Para ello, se ha dividido la presentación del análisis e interpretación de los resultados en los siguientes aspectos: proceso de gestión del FISE, accesibilidad para brindar información a sus beneficiarios, conocimiento sobre el Programa, relacionamiento del FISE con sus beneficiarios, criterios de selección para ser beneficiario del Programa, control social por parte de los beneficiarios del FISE, opinión de los beneficiarios sobre el Programa, capacitaciones recibidas por parte del FISE a los beneficiarios, nivel de satisfacción con el Programa y acerca del trabajo de los agentes GLP.

Lineamiento 1: Factores que repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios de la zona Manchay, distrito de Pachacamac

En este apartado (tabla N° 4) se han integrado cuatro preguntas, las cuales abordan el conocimiento sobre el FISE donde se dice que de los 40 beneficiarios entrevistados, el 77.5%, es decir, 31 entrevistados no identificaron ni reconocieron al FISE como el Fondo de Inclusión Social Energético, y un 20%, esto es 8 personas manifestaron no reconocerlo como tal. En cambio, de los tres agentes GLP entrevistados, dos lo identificaron efectivamente. *“No, [¿sabe en qué consiste?] No, la verdad no sé tanto de eso, no estoy tan informada la verdad, vas a tener que explicarme más o menos en qué consiste”* (Beneficiario Nro 7).

Al cambiar la pregunta con los beneficiarios, mencionando que es el Programa que entrega vales ni siquiera se obtuvo una respuesta al respecto, ya que un 40%, esto es, 16 personas, respondieron no saber ni opinar; mientras que un 35%, 14 entrevistados indicaron que se dedicaban a la entrega balones de gas a bajo precio.

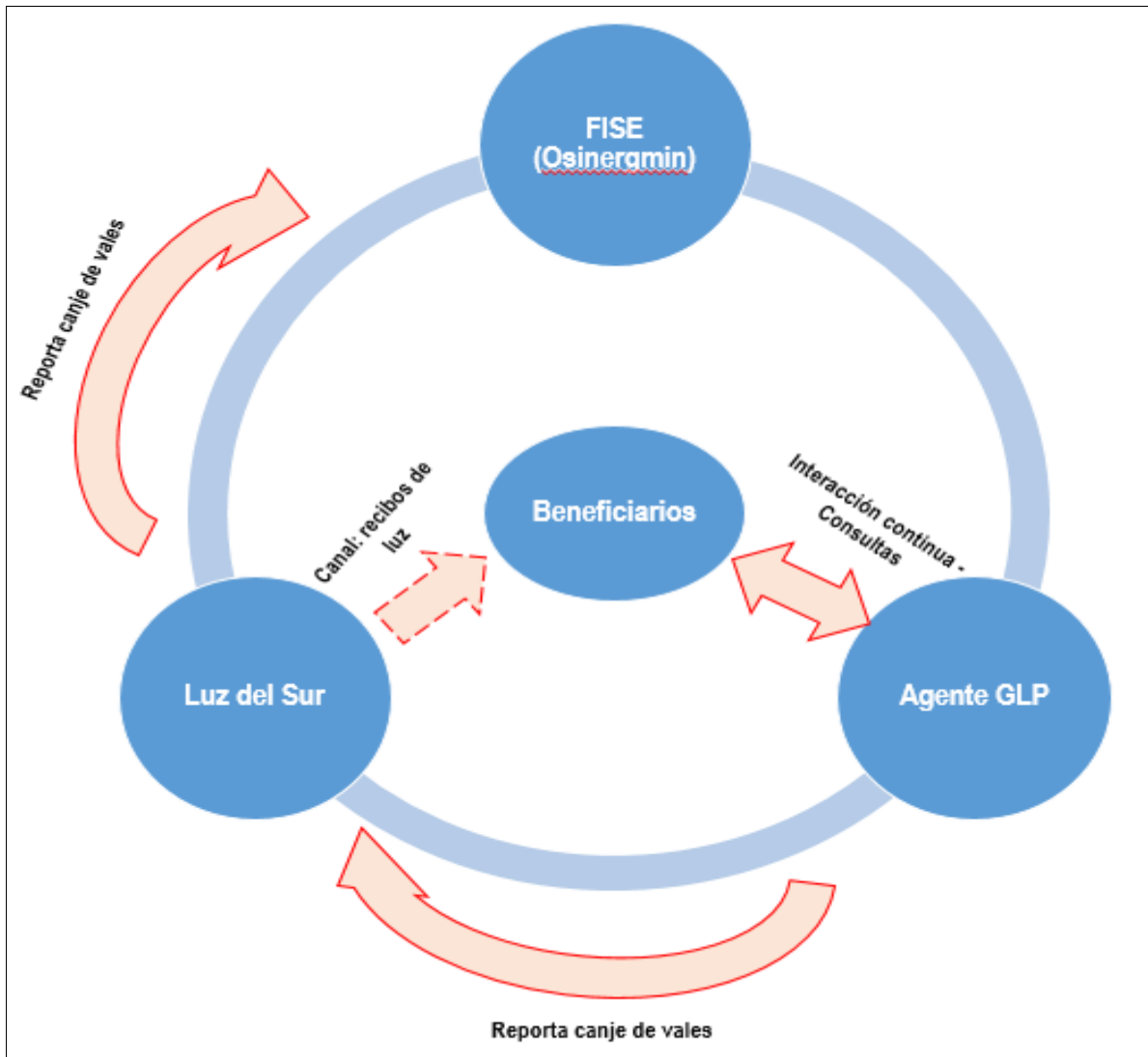
Sin embargo, se rescata que 8 personas (20%) lo identificaron como el Programa del Estado que entrega un subsidio para las personas de bajos recursos, y 2 personas (5%) conocen la intervención de Luz del Sur y el incentivo del Programa sobre el ahorro de energía. Por otro lado, un 57.5%, es decir 23 personas, indicó que conoció al FISE a través de la publicidad recibida en su recibo de luz; mientras que un 35% (14 personas) conoció el Programa a través de terceros ya sea en charlas, parroquias o medios de comunicación como la TV.

Por otra parte, los agentes GLP conocieron el Programa a través de terceros (OSINERGMIN; medios de comunicación masivos, y otro proveedor). Al abordar la finalidad del FISE, encontramos que de los 40 entrevistados, 52.5% (21 entrevistados) no sabe ni opina al respecto; mientras que un 22.5%, con 9 personas, lo reconoce como una forma de ayuda a los más necesitados, y un 17.50% (7 personas) lo reconoce como una forma de ayuda económica al brindar un acceso a un balón de gas a menor precio. *“Supuestamente con el fin de que esa persona ahorre para su bolsillo. Para la economía [¿Qué la familia ahorre?] ¡Claro!”* (Beneficiario Nro 30). Mientras que un grupo de 3 personas (7.5%) identificó en el FISE una forma de ahorro de energía: *“No, solamente yo pienso que como a veces acá muchos necesitan y también claro no se gasta mucho de luz... [Cuánto paga de luz?] A veces me viene 10 Soles.”* (Beneficiario Nro 17).

Con lo expuesto se observa que la forma de comunicación del FISE es unidireccional entre los agentes GLP y la empresa distribuidora Luz del Sur y viceversa, siendo la única información que comparten la de la cantidad de vales canjeados. Por otro lado, el mayor flujo comunicacional se da entre los beneficiarios y los agentes GLP, ya que al no haber canales formales accesibles y conocidos, el agente GLP es el informante más cercano y rápido para atender las consultas de los beneficiarios. Por último, Luz del Sur mantiene su comunicación con sus beneficiarios de manera impersonal al interactuar básicamente a través de esquelas informativas que llegan a través de los recibos de luz a los beneficiarios. De esta manera, no existe un espacio de acercamiento real que permita una interacción fluida entre el FISE con sus principales grupos de interés, esto es con los beneficiarios de Manchay, habiendo un débil involucramiento y por tanto un débil posicionamiento del FISE en la población.

Figura N° 19.

Proceso de comunicación ideal del FISE⁶³



Fuente: Elaboración propia, 2016.

Si bien el FISE es parte de la gestión pública, se puede aplicar la teoría de la responsabilidad social empresarial, donde la comunicación así como el relacionamiento con los grupos de interés son sus ejes fundamentales⁶⁴.

⁶³ Este modelo es la Propuesta sobre el proceso de comunicación, se hace a partir de las entrevistas realizadas así como de la bibliografía revisada.

⁶⁴ ORJUELA CORDOVA, Sandra

2011 "La Comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial". Correspondencias & Análisis, Venezuela, año 1, p. 137. Consulta: 21 de marzo de 2017.

<<http://www.fundacioneres.org/Lists/Informes/Attachments/779/La%20comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial.pdf>>

En un escenario ideal, ya sea a través de los medios de comunicación o de las formas de relacionamiento, podemos hacer la siguiente analogía: que el FISE a través de Luz del Sur difunda sus objetivos y metas a su principal grupo de interés conformado por los beneficiarios.

Los medios que pueda utilizar Luz del Sur para informar a sus beneficiarios irán consolidando su imagen, lo cual va implicar que la población de la zona de Manchay reconozca qué es el FISE y cuál es su real función, creando un vínculo real con los beneficiarios lo que permitirá un real posicionamiento en la zona.

Sin embargo, con lo recogido en las entrevistas se puede concluir que el FISE no es identificado como el Fondo de Inclusión Social Energético. Asimismo, no se tiene conocimiento sobre su finalidad ni sobre sus objetivos, lo que demuestra un débil posicionamiento entre sus beneficiarios de Manchay, lo que permite que su vinculación se centre sólo en su papel como proveedor de vales de descuento para adquirir balones de gas dejando de lado su real finalidad como Programa.

Sin embargo, algunos otros reconocieron que la población objetivo del FISE son de escasos recursos, entendiéndose como “otros” los que tienen esta condición, más no los beneficiarios entrevistados que se consideraron a sí mismos como de pocos recursos. La mayoría de los entrevistados manifestaron no conocer a qué se dedica el FISE exactamente (solo tienen ideas vagas sobre su funcionamiento), situación que se agrava con su débil posicionamiento en la población de Manchay. Ello implica tener un panorama adverso para el cumplimiento de los objetivos para los cuales fue creado. Además, es importante indicar que solo unos pocos entrevistados mencionaron el tema medio ambiental, el cual implica las formas de ahorro de energía que promovería el FISE, lo que reforzaría el desconocimiento de los propios beneficiarios respecto al tema ambiental involucrado en el Programa.

Por otro lado, un adecuado relacionamiento con la población es una herramienta que el FISE debe de considerar dentro de la gestión social, para que se posicione y sea concebido como un programa que permita mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios, además de que se entienda que existe una relación directa con el cuidado del medio ambiente.

Sin embargo, la realidad es completamente diferente, pues el modo en que se relaciona el FISE con sus beneficiarios es impersonal; siendo su principal medio de comunicación y de difusión el recibo de luz (el documento que llega a los hogares de los beneficiarios cada fin de mes y que es dejado en la puerta de cada casa), lo que no permite que exista un vínculo o espacio de acercamiento entre ambos actores, como

sí pasa con otros programas como Pensión 65, Juntos o Qali Warma en que sus beneficiarios conocen su funcionamiento.

Esta situación también indica que el FISE se centra solo en el consumo de luz mensual (equivale a S/ 20.00 mensuales), haciéndoles llegar sus vales de canje en sus recibos o que ellos mismos se acerquen para solicitar información sobre los requisitos que necesitan para pertenecer al Programa.

Por último, los resultados de las entrevistas reflejan que el FISE es percibido por los beneficiarios como un proveedor de gas para sus hogares, dejando de lado su principal objetivo como Programa, el cual consiste en eliminar las brechas energéticas del país (en este caso de la zona de Manchay); dejando de lado el factor del ahorro de energía y uso de energías limpias, temas que el FISE está a la cabeza con respecto a otros programas sociales existentes.

Tabla N° 4.
Proceso de Gestión del FISE

¿Ha escuchado hablar del programa FISE?	Nro. de entrevistados	%	¿Podría indicarme a qué se dedica el programa que entrega los vales de descuentos de gas?	%	¿A través de qué medio conoció al programa?	%	¿Conoce cuál es la finalidad del FISE?	%
No identifica/reconoce al Programa	31	77.50%						
Sí identifica/reconoce al Programa	8	20%						
No sabe / No opina	1	2.50%						
Entrega balones de gas a bajo precio			14	35%				
Programa del Estado que entrega a las personas de bajos recursos un subsidio para adquirir un balón de gas a menor precio			8	20%				
Convenio entre Luz del Sur y el Estado			1	2.5%				
Incentivo al ahorro de energía			1	2.5%				
No sabe/No opina			16	40%				
Conoció al FISE a través de Luz del Sur (publicidad en el recibo de luz)					23	57.50%		
Conoció el FISE a través del agente GLP					1	2.50%		
Conoció el FISE por información de terceros (charlas, parroquias o TV)					14	35%		
No sabe/No opina					2	5%		
Reconoce al FISE como forma de ayuda a los más necesitados							9	22.50%
Reconoce al FISE como una forma ayuda económica al brindar acceso a un balón de gas a menor precio							7	17.50%
Reconoce la finalidad del FISE como una forma de ahorrar energía							3	7.50%
No sabe/No opina							21	52.50%
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

En la tabla N° 5, según la cual 39 de los beneficiarios entrevistados (97.5%) manifestó no haber tenido inconvenientes para acceder a los beneficios del FISE:

“No [¿De qué tipo? ¿Cuáles?] Ninguna [¿Cómo accediste al programa?] Fácil te digo...con el recibo, nos hemos empadronado con mi DNI... así no más llegó, tampoco no sabía.” (Beneficiario Nro 8.)

Sin embargo, esta supuesta facilidad de acceso se ve mermada al tener un 55% (22 personas) que manifestaron no conocer a dónde acudir si se presentaba algún inconveniente con el programa.

“No, nada, nada, nada [¿o nunca tuvo una consulta?] Nunca, ni siquiera me enteraba. Un día llegó la invitación y a través de eso me fui inscribiendo. [¿Y después que empezó a recibir sus vales y tenía alguna duda, quería consultar algo, sabía a dónde ir?]. No sabía, por eso me fui a Luz del Sur. Cómo puedo hacer para que yo reciba de vuelta y otra cosa, no. [¿Y por cuánto tiempo recibió usted su vale?] Más o menos un año y medio por ahí. [¿Le ha llegado un buen tiempo, no?] Más o menos. Entonces ya no me viene. Ya no se puede.” (Beneficiario Nro. 21.)

Situación que se refuerza con el hecho que un 40% (16 personas) no responde al consultar si el FISE ha hecho algo para ayudarlo a resolver los inconvenientes que ha tenido desde que es beneficiario del Programa. Mientras, un 37.50% (15 personas) no sabe ni opina respecto a la resolución de consultas de haberse acercado al Programa.

Al consultar a un funcionario del FISE si éste cuenta con mecanismos y procedimientos para informar sobre su funcionamiento indicó la página web institucional, situación que confirma la impersonalidad del vínculo beneficiario – Programa, aun existiendo una normativa aprobada con la Resolución del Proyecto FISE N° 4-2015-OS-FISE, “Directiva para la difusión y comunicación del Programa FISE a cargo de las Distribuidoras Eléctricas”, la cual establece la obligatoriedad de las empresas de distribución eléctrica para realizar campañas de difusión del programa FISE, cuyo objetivo es tanto la difusión y socialización eficaz y oportuna para el acceso al GLP.

Y si bien en la formalidad existe un espacio para la absolución de las consultas a través de las empresas de distribución eléctricas o en las oficinas de OSINERGMIN, los beneficiarios consultados desconocen los canales establecidos.

Esta situación se confirma con la relacionista comunitaria de la empresa eléctrica (Luz del Sur), donde indica que la forma de informar sobre el FISE con los beneficiarios es a través del recibo de luz, o en casos puntuales indican a los agentes GLP que vean “el inconveniente”. Aunado a esta situación se tiene la poca disponibilidad de personal

(relacionistas comunitarios) para abarcar 30 distritos de la zona sur - este de la capital, habiendo dos relacionistas comunitarios a la fecha atendiendo dichos distritos.

Con lo expuesto, el FISE no está aplicando uno de sus lineamientos de gestión, el cual indica la identificación de necesidades y mejoras del Programa con la participación de sus grupos de interés. Ello sería posible de existir canales reales de comunicación entre el FISE y sus beneficiarios, con quienes comunicaría a la población vulnerable los requisitos y procedimientos para acceder al beneficio del FISE, así como difundir de manera oportuna información relevante respecto a la entrega, canje y uso de los vales de descuento FISE, así como sus derechos y obligaciones como beneficiarios. Por otra parte está la difusión de las acciones para el adecuado uso de los vales de descuento por parte de los beneficiarios y de los agentes GLP autorizados. Hay que tener en cuenta que la comunicación no se da solamente a través de materiales como afiches, volantes o esquelas informativas, sino que al ser *“la principal herramienta para la toma de conciencia de la población”*⁶⁵ requiere un mayor contacto y acercamiento, y con ello asegurar un real involucramiento de los beneficiarios del FISE.

De esta forma, si bien la comunicación forma parte del proceso de gestión del Programa (en sus procesos internos establece el fortalecer la comunicación y relacionamiento con grupos relevantes⁶⁶) ésta no se está dando de forma adecuada ni efectiva, por lo que la población beneficiaria entrevistada no conoce los canales establecidos para absolver sus dudas e inquietudes, así como la vía para comunicarse efectivamente con el FISE. Esta situación se agrava con la poca difusión en coordinación con autoridades locales, información respecto a los vales de descuento, reporte de irregularidades, así como el apoyo en la verificación del reparto de vales en las zonas intervenidas⁶⁷.

⁶⁵ SOLANO CORNEJO, David

2009 *Responsabilidad social: estrategias sostenibles para el desarrollo y la competitividad*. Lima: ESAN

⁶⁶ FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO

2015 *Memoria Anual de Gestión FISE*. Lima: Fondo de Inclusión Social Energético. Consulta: 10 de octubre de 2016.

<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Fise-memoria-anual-2015.pdf>>

⁶⁷ ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA

2015 *Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) Guía metodológica para las autoridades locales*. Consulta: 28 de marzo 2016 <http://www.fise.gob.pe/pags/tukuy_rikuy/Guia_FISE_Autoridades%20Locales_2015.pdf>

Tabla N° 5.

Accesibilidad del FISE para brindar información a sus beneficiarios

¿Ha tenido algún problema para ser beneficiario o acceder a los beneficios del programa?	N° de entrevistados	%	¿Si tiene alguna duda sobre el programa sabe a dónde acudir?	Nro. de entrevi.	¿Qué ha hecho el programa para ayudarlo a resolver los inconvenientes que ha tenido desde que es usuario del programa?	%	Cuando se ha acercado a realizar alguna consulta sobre el programa, ¿ésta ha sido resuelta?	%
No ha tenido inconvenientes para acceder a beneficios del FISE	39	97.5%						
No sabe/No opina	1	2.5%						
Sí sabe dónde acudir si tiene alguna duda			12	30%				
No sabe dónde acudir cuando tiene algún inconveniente			22	55%				
No se ha acercado porque no ha tenido ninguna duda			4	10%				
No sabe/No opina			2	5%				
No ha presentado ningún inconveniente desde que es usuario del Programa					15	37.50%		
El programa no llevó a cabo ninguna acción para resolver el inconveniente					1	2.50%		
El usuario fue atendido por el personal de Luz del Sur					8	20%		
No sabe/No opina					16	40.00%		
La consulta fue resuelta							7	17.50%
No conoce dónde realizar las consultas							2	5%
La consulta planteada no fue resuelta							3	7.50%
No se ha acercado a realizar consultas							13	32.50%
No sabe/No opina							15	37.50%
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

En la tabla N° 6 se puede ver que un 70% de los 40 beneficiarios entrevistados (28 personas) manifestó que nunca había recibido la visita de un relacionista comunitario del FISE, situación confirmada por la relacionista comunitaria quien indicó que no se han dado visitas domiciliarias en Manchay.

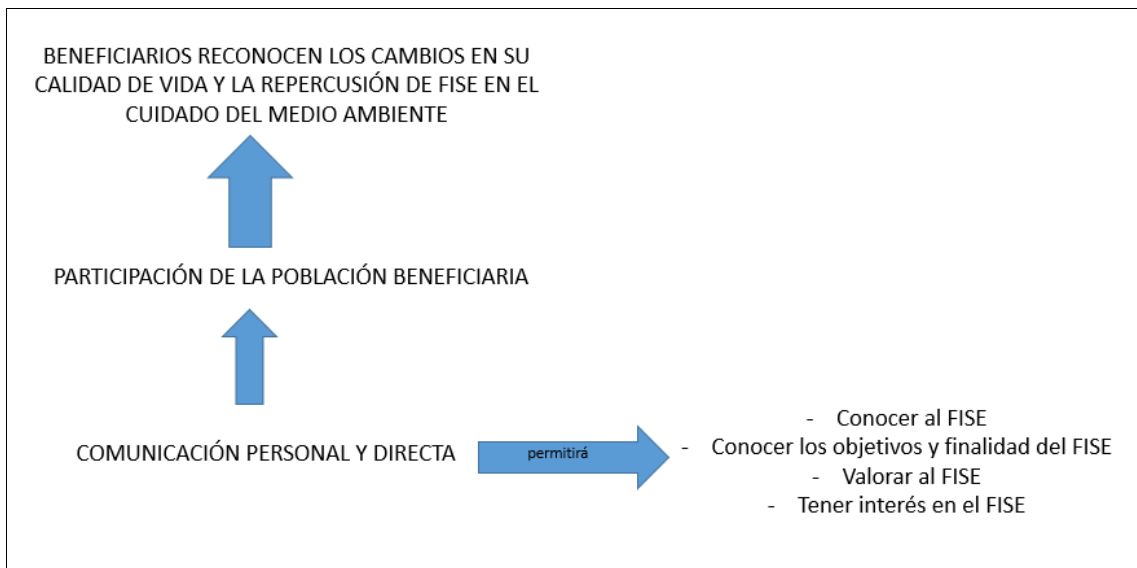
A inicios del año 2016, la visita a la zona se dio con la finalidad de realizar una campaña de empadronamiento de aquellos pobladores sin suministro. Con lo expuesto, no se tiene una valoración respecto a la labor de los relacionistas FISE, principal nexo entre el Programa y la población beneficiaria. *“Solamente esa fecha, la fecha que nos dijeron para inscribirnos es la única, de allí no he vuelto a saber nada.”* (Beneficiaria Nro 1.)

Por otra parte, al consultar a un funcionario FISE sobre la frecuencia de visitas de los relacionistas a las zonas donde se tiene el Programa, manifestó que se hacía cada mes para entregar los vales de descuento, es decir, mantienen el enfoque en la cantidad de vales, mas no en la necesidad de establecer vínculos con los beneficiarios, no teniendo en cuenta una de sus políticas de comunicación: donde las empresas de distribución eléctrica deben desarrollar acciones de difusión mensuales con la finalidad de garantizar el adecuado funcionamiento del FISE.

Con lo expuesto, se puede indicar que aunada a la débil comunicación a los beneficiarios del FISE referente al Programa, también se tiene un débil relacionamiento con su principal grupo de interés. Esto se debería a que la información que se genera es impersonal, además del poco interés por conocer y valorar los cambios que busca el FISE, y por último la ausencia de personal dedicado a informar y hacer seguimiento al Programa (cuenta con al menos dos relacionistas comunitarios para un territorio de 3.000 km²). Su importancia se debe a la relación directa que tiene con el posicionamiento del FISE y con ello la concientización de la población respecto a la repercusión del FISE en la mejora de su calidad de vida así como el cuidado del medio ambiente, el cual se describe en el siguiente gráfico:

Figura N° 20.

Posicionamiento del FISE vs. Repercusión del FISE (mejora de su calidad de vida y cuidado del medio ambiente).



Elaboración propia, 2016.

Tal como se menciona en la memoria anual del 2013 los relacionistas FISE (a través de Luz de Sur) deben de monitorear que el Programa esté cumpliendo su objetivo principal: de llegar a quienes más lo necesitan, situación que no se estaría aplicando en la realidad de Manchay, ya que la prioridad actual del FISE es el control de la cantidad de los vales canjeados efectivamente.

Tabla N° 6.

Relacionamiento del FISE con sus beneficiarios

Desde que inició el programa ¿Cuándo fue la última vez que recibió la visita de los relacionistas FISE?	N° de entrevistados	%	De ser afirmativo, ¿qué opina sobre estos relacionistas FISE?	%
Ha recibido visita de relacionista FISE en algún momento	10	25%		
Nunca ha recibido la visita de un relacionista comunitario FISE	28	70%		
No sabe/No opina	2	5%		
No conoce a relacionistas FISE			6	15%
No sabe/No opina			4	10%
No aplica			30	75%
Total	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

En la tabla N° 7 la mayoría de los entrevistados afirma que la principal necesidad que ha satisfecho con el Programa es comprar el gas más barato. Sin embargo, estos resultados refuerzan la idea que el FISE es percibido como un proveedor de gas a las familias, dejando de lado el factor de ahorro de energía y uso de energías limpias:

“Cocinar en leña es cansado, humo, a veces no prende cuando llueve a veces está goteando porque es calamina a veces tiene hueco (ininteligible) ahora con el gas más limpiamente cocino.” (Beneficiario Nro 13.)

Por lo expuesto, frente a la dimensión económica en la que el FISE se encuentra circunscrito según la percepción de sus beneficiarios, el 92.5% (37 personas) manifestaron su conformidad respecto a sus beneficios, situación que en este rubro, se ve reforzada por el mismo FISE ya que consultando a uno de sus funcionarios, su gestión se enmarca a la entrega de los vales de descuento, siendo las etapas identificadas las siguientes:

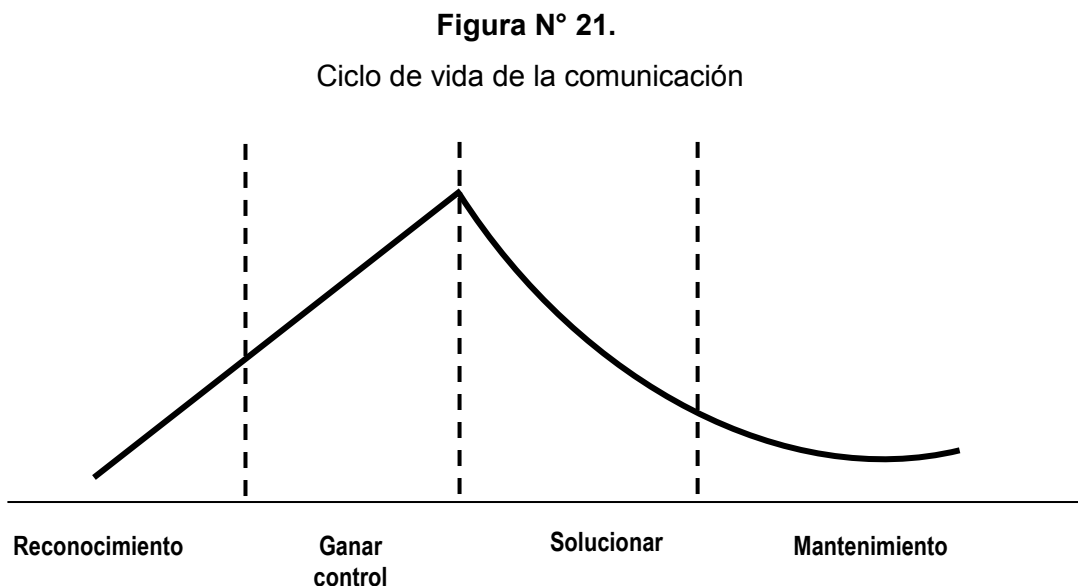
- Empadronamiento y selección de beneficiarios
- Emisión y entrega del vale de descuento
- Canje y redención del vale de descuento
- Liquidación del vale de descuento
- Monitoreo y control

Así se observa que el cumplimiento de objetivos se mide en la facilidad del acceso a los vales:

“El rol del administrador (empresa distribuidora de luz) es fundamental debido a que es quien no sólo ha definido las normas, sino ha brindado además las herramientas para que lo normado se cumpla adecuada y oportunamente. Una muestra de lo mencionado es el uso del vale digital mediante la telefonía celular.” (Funcionario FISE.)

Esta situación se daría principalmente por la comunicación inadecuada con el principal grupo de interés del Programa, lo cual no permite que la población beneficiaria tome conocimiento y conciencia de la problemática que intenta enfrentar el FISE, situación que no ha permitido el correcto posicionamiento en la población.

Así tenemos que la comunicación tiene una curva en su ciclo de vida⁶⁸ variando según la etapa de ciclo en la que se encuentra el programa, dicha curva “marca el momento de conocimiento e interiorización en que se halla un tema social (...), y la comunicación debe estar acorde con esto⁶⁹”:



Fuente: SOLANO CORNEJO, David (2009). *Responsabilidad social: estrategias sostenibles para el desarrollo y la competitividad*. Lima: ESAN
Elaboración propia

Bajo este esquema, el FISE se encontraría en la primera etapa, en la cual la población beneficiaria debe conocer primeramente la problemática que el FISE aborda, así como su existencia. Aquí se requiere la difusión de los principales temas del Programa (objetivos, finalidad, lineamientos, etc.) para que sean conocidos por la población, requiriéndose el uso de medios personales el cual implica una interacción cercana la cual genera espacios accesibles para la absolución de dudas y consultas. Además, este espacio permitiría la información respecto a las prácticas amigables con el medio ambiente.

⁶⁸ SOLANO CORNEJO, David
2009 *Responsabilidad social: estrategias sostenibles para el desarrollo y la competitividad*.
Lima: ESAN

⁶⁹ *Ibíd.*

Tabla N° 7.

Nivel de satisfacción con el FISE

¿Ha escuchado hablar del programa FISE?	N° de entrevistados	%	¿Puede explicarme en qué le ayuda el programa?	%	¿Usted está satisfecho con estos beneficios?	%
Para comprar el gas más barato (ahorro)	34	85.00%				
Otros (salud, cocinar mejor, ahorro de energía)	3	7.50%				
No sabe/No opina	3	7.50%				
El FISE me ayuda a ahorrar			23	57.50%		
El FISE me ayuda a comprar el gas más barato			11	27.50%		
No sabe/No opina			6	15.00%		
Esta medianamente satisfecho con los beneficios del FISE					1	2.5%
Sí está satisfecho con los beneficios que otorga el FISE					37	92.5%
No sabe/No opina					2	5%
Total	40	100%	40%	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

En la tabla N° 8 sobre el cambio en la forma de cocción de alimentos por los beneficiarios del FISE, se tiene que de los 40 entrevistados, un 47.5 % (19 personas) indican que no se ha dado en una forma visible:

“Más antes, años atrás cuando yo no tenía cocina a gas... [Pero desde que eres beneficiaria del programa, no ha habido un cambio?] No, no...a veces por ahorrar puedo cocinar con leña, carbón pero ya no tanto mucho, a veces cuando hace calor y ahora estamos entrando al frío provoca cocinar con leña o carbón.” (Beneficiario Nro 17.)

Mientras que 9 personas (22.5%) sí han reconocido un cambio en la forma de cocinar sus alimentos:

“Sí bastante. [¿Cómo?] O sea que las cosas que se cocinan como las menestras. Que se cocinan más rápido y se puede consumir más porque el balón cuesta menos” (Beneficiario Nro 29.)

Así mismo, se tiene que un 62.5% (25 personas) no ameritan un cambio en su salud luego de formar parte del FISE. Sólo un 20% (8 personas) identificaron el beneficio de no tener que respirar humo dañino para sus pulmones tal como sucede al usar leña o carbón.

Por lo expuesto, si bien formalmente se indica que el FISE asegura el acceso a energías limpias, permitirá también satisfacer las necesidades de combustible para cocinar sus alimentos a través del uso constante del GLP, donde el Programa es parte del acceso universal a la energía entendida como la oportunidad de acceder a fuentes de energía menos contaminantes y a precios accesibles: *“Se debe recordar que uno de los objetivos del milenio es reducir el uso de la energía para reducir la pobreza.”* (Funcionario FISE.)

Esta situación se explica por la especial atención que tiene el programa respecto al canje de los vales, ya que al ser uno de sus objetivos la masificación del uso del GLP priorizan el reparto de vales así como la adhesión de nuevos beneficiarios, dejando de lado la labor informativa y de sensibilización respecto a las implicancias del FISE en el cuidado del medio ambiente.

Podemos concluir con lo expuesto, que los beneficiarios que estos no perciben que el uso del gas en sus casas permite romper la frontera energética existente en el país, la cual varía a otras zonas del Perú donde la leña ha sido un combustible altamente utilizado en los hogares.

Además, la mirada desde la cual el FISE concibe a sus beneficiarios es una, con las mismas necesidades y contextos a lo largo del país (no hay diferenciación entre las

poblaciones de la costa, sierra y selva). Es decir, cuando se diseñó el Programa, se hizo pensando en solucionar el problema de la masificación del GLP a los hogares más pobres del país, no de una zona específica.

Asimismo, hay que tener en cuenta que el Estado no se hace cargo directamente de la ejecución del FISE sino que éste le asigna la responsabilidad de su ejecución a las empresas privadas de energía como: Luz del Sur, EDELNOR, ELECTROCENTRO, Electro Oriente, Electro Puno, entre otros; y cada una de estas empresas tiene su propia forma de trabajar y ejecutar el FISE. Nada garantiza que ellas trabajen bajo un solo criterio, pero todos coinciden en la entrega de reportes mensuales sobre la cantidad de vales emitidos.

Por ello, se puede afirmar que no existe una diferenciación entre beneficiarios porque cada empresa trabaja de manera distinta de acuerdo a sus propias políticas como organización y solo ciñéndose a un solo objetivo: la entrega de vales.

Así tenemos que al preguntar a uno de sus funcionarios sobre los factores del Programa que contribuyen a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios respondió:

”De acuerdo al marco lógico del programa, el uso de GLP a cambio de leña y/o bosta permitirá: disminuir las infecciones respiratorias agudas (IRA), los niños y en especial las niñas tengan más tiempo para el estudio al no tener que recoger leña; no tener enfermedades estomacales debido a que pueden obtener agua hervida con mayor facilidad y otros. Es parte de mejorar la calidad de vida.”

Si bien ésta es una realidad que se da principalmente en zonas rurales, en la zona de Manchay el uso de leña como combustible es minoritario, y en algunos casos alterno al uso del GLP para la cocción de alimentos.

Tabla N° 8.

Cambio en la forma de cocción de alimentos por los beneficiarios del FISE

P14. ¿Cuál ha sido el mayor cambio respecto a la forma en que cocinaba sus alimentos desde que es beneficiaria del programa?	N° de entrevistados	%
Reconoce que hay cambios respecto al modo de cocinar sus alimentos	9	22.50%
Mantiene la forma usual de cocción de sus alimentos	19	47.50%
No reconoce mayor logro del programa más que en el beneficio económico	5	12.50%
No sabe/No opina	1	2.50%
Reconoce que el cambio está en la facilidad del uso del gas	3	7.50%
Reconoce que ahora utiliza el gas para cocinar sus alimentos	3	7.50%
Total	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

En la tabla N° 9 respecto a las recomendaciones de los beneficiarios para un mejor funcionamiento del FISE, tenemos que un 20% (8 personas) han encontrado una debilidad en la difusión del mismo, mientras que un 40% (16 personas) no tienen recomendación alguna, pudiéndose dar esta situación al no conocer de qué trata el Programa ni qué implica su intervención. Con lo expuesto, se puede indicar que uno de los grandes vacíos que tiene el FISE es la capacidad para que los beneficiarios los reconozcan como Programa y sus implicancias. Es por ello que al beneficiario le cuesta dar algún tipo de recomendación, ya que no identifica los beneficios, objetivos ni finalidad para sus beneficiarios. Aunado a esta situación, se tiene su poca presencia en la zona lo que dificulta que se recoja algún tipo de recomendación para mejorar.

Aquí se podría indicar que aún no se ha pasado a la segunda etapa del ciclo de la comunicación, el ganar control, donde los beneficiarios del FISE conocerían sus aspectos principales, pudiendo dar diversas soluciones a la problemática o dificultades que presenta el Programa, formando una actitud de sus beneficiarios al respecto. Es por ello que un 40% de los entrevistados no tenía ninguna recomendación que dar ya que no conocen el FISE en su totalidad.

Si hacemos una recomendación con un experiencia parecida en Argentina, que proponía la articulación interinstitucional entre ONG's, sociedad, FONCAP y Gas Natural BAN; lograron que la población beneficiaria reconociera esta experiencia que implicaba la construcción de una relación de confianza entre las partes, a partir de una colaboración activa y equitativa; siendo los principales beneficios de esta experiencia: contribución a la reducción de la pobreza, emprendimientos locales, desarrollo de capacidades, desarrollo local, educación o salud, transferencia de conocimiento y tecnología, efectos positivos en el ambiente empresarial, en entorno de inversiones y a nivel gubernamental y el aumento de la reputación corporativa de una empresa.

Esta experiencia nos hace entender que sí se puede lograr el posicionamiento de un determinado programa de parte del Estado o que surja de una iniciativa privada, y que ésta funcione y que la población sea capaz de involucrarse de tal manera que sea parte activa del proyecto, siendo capaz de dar recomendaciones para un mejor funcionamiento; aspecto que el FISE, como programa, carece.

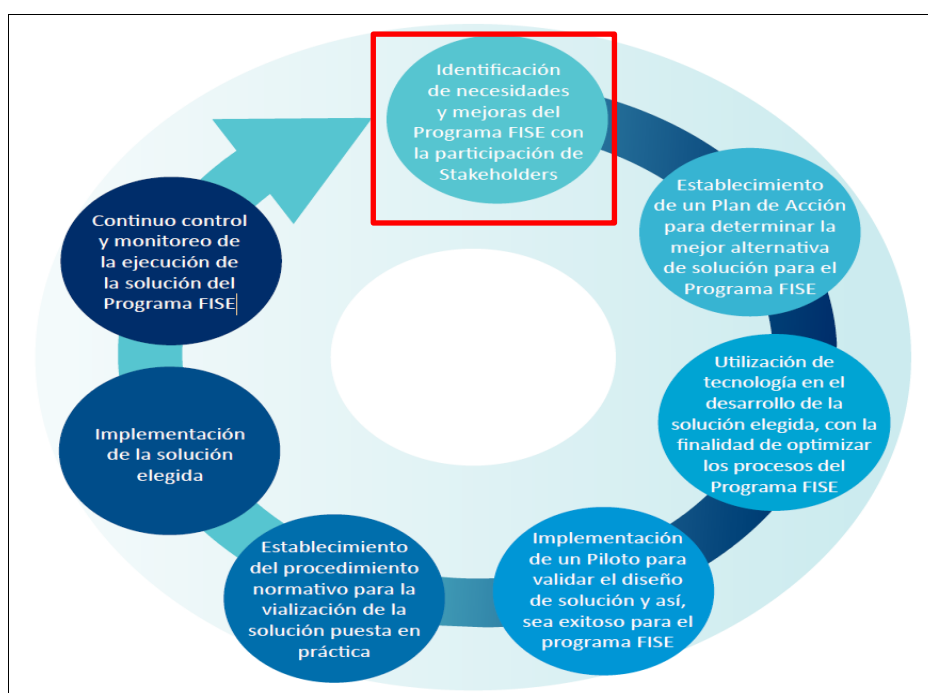
El relacionamiento de la población requiere ser considerado como un punto importante dentro de su modelo de gestión, el cual debería direccionarse a mejorar su capacidad de servicio desde el Estado hacia la población más vulnerable de la zona Machay, distrito de Pachacamac.

La adecuada gestión pública permitirá desarrollar el Programa con eficiencia, eficacia y calidad en los diferentes puntos del país donde la población requiera contar con el FISE.

En el siguiente gráfico se aprecia que uno de los lineamientos del programa, tal como se mencionó, son los beneficiarios o grupos de interés, que de acuerdo a este diagrama se va a recoger sus opiniones y sugerencias para que se haga la retroalimentación respectiva (mejora constante); sin embargo, en la práctica tal como se aprecian en los resultados, la mayoría de los entrevistados no tiene ni idea sobre qué recomendar porque no conocen en que consiste. Entonces, podemos inferir que los encargados del FISE en la zona de Manchay no están tomando en cuenta sus opiniones o están haciendo por lo menos visitas explicándoles en que consiste el programa.

Figura N° 22.

Lineamientos de Gestión del FISE



Fuente: Memoria-Anual-FISE-2012-2013

Tabla N° 9.

Recomendaciones para un mejor funcionamiento del FISE

P16. ¿Tiene alguna recomendación para mejorar el funcionamiento del FISE?	N° de entrevistados	%
No tienen recomendaciones para el funcionamiento del FISE	16	40.00%
Mayor difusión sobre el programa	8	20.00%
Implementar el sistema de gas a domicilio	1	2.50%
Que se mantenga el FISE	4	10.00%
Incrementar el precio del vale de canje	4	10.00%
Reconsiderar los kW requeridos para formar parte del FISE	3	7.50%
Visitas continuas de los relacionistas comunitarios (Luz del Sur)	1	2.50%
Cuidado del medio ambiente	1	2.50%
No sabe/No opina	2	5.00%
Total	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

Lineamiento 2: Criterios de selección que utiliza el FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Programa

En la tabla N° 10 encontramos que de los 40 entrevistados, un 85% (34 personas) conocen los requisitos que tuvieron que presentar para formar parte del FISE, habiendo accedido con todos los requisitos 37 personas (92.5%). Sin embargo, un 82.5% (33 personas) indica no conocer, luego de formar parte del Programa, cuánto tiempo puede formar parte de éste, pero sí conoce que dependerá de su consumo de luz (62.5%, 25 personas) tal como lo indica el beneficiario Nro 21:

“No lo sé [¿Usted por ejemplo cuando se inscribió le dijeron: por si acaso tú vas tener solo un año tú vas tener dos años?] No, no dicen. Si no que en caso que consumen más se corta. El único que nos dice: si vas a consumir más te van a cortar. Advirtió más bien.”

Si bien el FISE tiene entre sus objetivos la Compensación Social y Promoción para el Acceso al GLP de los sectores vulnerables, tanto urbanos como rurales, bajo la premisa que el acceso a energías más limpias repercutirán en la calidad de vida de los beneficiarios, esto no se da ya que a la fecha el FISE no informa ni promueve el cuidado del medio ambiente.

Por otro lado, los requisitos establecidos para ser parte del programa son: tener un consumo promedio mensual de los últimos 12 meses menor o igual a 30 kWh, contar con una cocina GLP y estar inscrito en el registro del padrón de beneficiarios FISE de la distribuidora eléctrica (en este caso de Luz del Sur). Para ello los requerimientos llegan al beneficiario en una esquila informativa en el recibo de luz, e incluyen:

- Documento Nacional de Identidad (DNI).
- Declaración jurada de tenencia y uso de cocina y balón de GLP, autorizando su verificación.
- Presentar el recibo de consumo de electricidad.

Luego de estos pasos, Luz del Sur debe realizar la visita domiciliaria para verificar y cotejar la información entregada en la documentación solicitada para incluir o no al beneficiario potencial. Sin embargo, como hallazgo de esta investigación puede verificarse que este último punto no se aplica ya que ningún beneficiario ha indicado haber recibido visita alguna por parte del FISE ni información sobre cómo mantenerse en el programa, lo que conlleva a que los beneficiarios no necesariamente estén acorde a los criterios para los que el FISE ha sido implementado.

Así, se puede observar que en las encuestas realizadas, 27 personas tenían como material de sus paredes madera y 23 personas con pisos de cemento. Sólo 13 tenían paredes de ladrillo o cemento, y 16 personas contaban con piso de tierra.

Según el FISE, las características de la vivienda de un beneficiario FISE son:

Cuadro N° 5.

Características de la vivienda de un beneficiario FISE

		MATERIAL PREDOMINANTES EN PISOS						
		Parquet o madera pulida	Lámina asfáltica, vinílica o similares	Losetas terrazos o similares	Madera (entablados)	Cemento	Tierra	Otro material (*)
MATERIAL PREDOMINANTE EN PAREDES	Ladrillo o bloque de cemento	No elegible	No elegible	No elegible	No elegible	No elegible	Elegible	Elegible
	Piedra o sillar con cal o cemento	No elegible	No elegible	No elegible	No elegible	No elegible	Elegible	Elegible
	Adobe o tapia	No elegible	No elegible	No elegible	Elegible	Elegible	Elegible	Elegible
	Quincha (caña con barro)	No elegible	No elegible	No elegible	Elegible	Elegible	Elegible	Elegible
	Piedra con barro	No elegible	No elegible	No elegible	Elegible	Elegible	Elegible	Elegible
	Madera	No elegible	No elegible	No elegible	Elegible	Elegible	Elegible	Elegible
	Estera	No elegible	No elegible	No elegible	Elegible	Elegible	Elegible	Elegible
	Otro material (*)	No elegible	No elegible	No elegible	Elegible	Elegible	Elegible	Elegible

(*) Está referido a un material que sea considerado de menor resistencia constructiva que los materiales detallados en la matriz de identificación de condiciones de la vivienda

Fuente: <http://www.fise.gob.pe/glp3.html>. Consulta: 30 de noviembre de 2016.

Si bien los beneficiarios entrevistados están dentro de los parámetros de las características de vivienda estipulados por el programa, se ha recogido un caso de vivienda de ladrillo con piso de láminas asfálticas, vinílicas o similares, el cual accede al vale FISE por su consumo luz.

Con lo expuesto, se puede ver que los beneficiarios del FISE si bien conocen los requisitos que deben cumplir para permanecer en el Programa, no aseguran que sea continua su permanencia, ya que variará acorde a su consumo de luz a lo largo del tiempo.

Se puede afirmar que el FISE, si bien cuenta con requisitos establecidos para empadronar beneficiarios, estos son comunicados al momento de inscribirse, mas no

hay información que cumpla con su política de comunicación⁷⁰, la cual indica que:

- *Las empresas de distribución eléctrica son las responsables de elaborar, comunicar y difundir su material publicitario de manera oportuna y adecuada, de acuerdo a los lineamientos señalados en esta normativa.*
- *Las empresas de distribución eléctrica desarrollarán acciones de difusión de manera mensual a fin de garantizar el adecuado funcionamiento del programa.*

Y si bien existe cierta apertura para el ingreso de nuevos beneficiarios al no ser muy estrictos con sus requisitos; no se da un proceso de verificación previa de las viviendas, ni de su situación socioeconómica. Asimismo, durante la permanencia no reciben información de cómo comunicarse con el FISE, situación que se agrava con la impersonalidad del vínculo beneficiario - Programa.

El monitoreo limitado no permite una real efectividad del FISE, lo cual repercute en la correcta focalización de la población objetivo. Según su literatura oficial, la compensación social se da a los hogares individualmente evaluados con la finalidad de enfocar adecuadamente el Programa. De igual manera, la suspensión del mismo se daría cuando dichos hogares alcancen una mejor calidad de vida o al tener acceso a energías más limpias. Sin embargo, esta se suspende una vez que los beneficiarios superan los 30 kWh de consumo y retorna si dicho consumo vuelve a lo que indica el FISE.

De esta manera, se reconoce una vez más la poca representatividad del FISE en la zona, lo que se suma a su inexistente presencia. Ello trae como consecuencia que algunas viviendas que no cumplen con los requisitos formen parte del Programa (viviendas de dos pisos, con electrodomésticos, entre otros), demostrando los errores de su focalización.

⁷⁰ FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO
2015 Resolución del Proyecto FISE. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 4-2015-OS-FISE. "Directiva para la difusión y comunicación del Programa FISE a cargo de las Distribuidoras Eléctricas". 28 de enero.

Tabla N° 10.

Criterios de selección para ser beneficiario de FISE

¿Recuerda qué requisitos le pidieron para acceder al programa?	N° de entrevistados	%	¿Usted contaba con todos los requisitos?	%	Luego que una persona o una familia es parte del programa, ¿sabe usted por cuánto tiempo puede formar parte del programa?	%	¿Conoce los requisitos que debe cumplir para mantenerse en el programa?	%
Sí conoce los requisitos para acceder al FISE	34	85%						
No sabe/No opina	6	15%						
Accedió al FISE con todos los requisitos solicitados			37	92.5%				
No sabe/No opina			3	7.5%				
Considera que la permanencia en el FISE depende del consumo de luz					6	15%		
Considera que puede permanecer en el FISE de 3 a 4 meses					1	2.5%		
No sabe/No opina por falta de información					33	82.5%		
Identifica como requisito para mantenerse en el programa el no exceder el consumo de luz							25	62.5%
No conoce los requisitos que se deben cumplir para mantenerse en el FISE							14	35%
No sabe/No opina							1	2.5%
Total	40	100%	40	100%	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

En la tabla N° 11 se puede ver que un 55% de los 40 entrevistados no tiene conocimiento de potenciales beneficiarios que cumplan con todos los requisitos exigidos por el FISE: “Claro, mis vecinos no reciben, nadie. [Pero, ¿sí cumplen los requisitos necesarios?] Sí. Pero no tiene FISE.” (Beneficiario Nro 39.) Por otro lado, 16 personas (40%) manifestó sí conocer estos casos:

“No, si es que digamos, si es consume más, no les dan, no llega el vale, no llega el programa, la invitación. Mayormente nos ha llegado a todos los que consumimos menos de 30 KW, nos ha llegado una invitación para inscribirnos, las personas que han consumido más, no llega pues, entonces cómo se pueden inscribir ¿No pues? [¿Pero de repente usted conoce alguna persona que consume menos pero, no le dan el programa?] Es que, a veces tiene que inscribirse, sino se inscriben, ¿quién lo va agregar? [¡Claro! ¿Pero no conoce alguno que no pueda ir a inscribirse y a usted le parecía que sí debería recibir el programa?] ¡Ah ya! Sí conozco pero ella dijo que no tiene tiempo, si es poquito dice [¿No hay mucha diferencia?] No hay mucha diferencia ¿No? [¿Pero a su parecer, sí debería recibir porque necesita del programa? ¿Pero si necesitara podría ir ¿no?] Sí pues, pero ahorita no sé si seguirá habiendo. No nos han invitado tampoco. Depende de la invitación del programa pues, si no te invita ¿Cómo puedes ir?” Beneficiario Nro 36.

Aquí nuevamente se observa la necesidad de comunicar debidamente sobre el Programa, requiriéndose pasar a la tercera etapa del ciclo de vida de la comunicación, donde ya habiendo sido interiorizado el FISE se atienden casos que merman su normal funcionamiento, tal es el caso de filtración de beneficiarios que no estén acorde a los objetivos del FISE.

El conocimiento permitiría un mayor control social desde los mismos beneficiarios, aunado al establecimiento de canales claros y accesibles para dar a conocer aquellos casos que perjudican el normal funcionamiento del Programa en la zona. Si bien el FISE tiene un mecanismo de control, éste es electrónico, lo que dificulta su uso masivo.

Cabe mencionar que el FISE reconoce a sus beneficiarios únicamente a través de su número de suministro, comunicándose con ellos a través de esquelas en sus recibos de luz, lo que dificulta aún más que los beneficiarios se reconozcan entre sí (tal como sucede con JUNTOS y Qaliwarma).

De lo descrito se puede ver que los beneficiarios no identifican a otros que no cumplan con los requisitos, sin embargo esta situación no asegura la ausencia de estos casos, ya que al existir una dificultad de reconocer a otros beneficiarios, dicha identificación sólo lo conoce Luz del Sur a través de los números de suministros de las viviendas, no

permitiendo un control social de beneficiarios que vaya acorde a los objetivos del FISE.

Tabla N° 11.

Control social por parte de los beneficiarios del FISE

¿Conoce de algún caso entre sus vecinos que no forman parte del programa pero que sí cumplen con todos los requisitos exigidos?	N° de entrevistados	%	¿Sabe si algún vecino suyo logró ingresar al Programa sin tener todos los requisitos?	%
No conoce casos de potenciales beneficiarios que cumplan con todos los requisitos	22	55%		
Sí conoce casos de potenciales beneficiarios que cumplan con todos los requisitos	16	40%		
No sabe/No opina	2	5%		
No identifica a beneficiario que no cumpla con todos los requisitos			36	90%
Sí identifica a beneficiario que no cumpla con todos los requisitos			4	10%
Total	40	100%	40	100%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

En la tabla N° 12 se puede observar que de los 40 entrevistados, un 35% (14 personas) manifiesta la necesidad de mejorar la focalización del FISE asegurando que llegue a los que realmente lo necesitan. Otro 30% (12 personas) no tiene sugerencia alguna. Esto da luces que los beneficiarios no conocen en toda su magnitud el FISE, por lo que carecen de información para brindar recomendaciones de mejora.

Asimismo, se requeriría actualizar la base informativa para identificar a las familias más pobres a través del Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH), considerando el estudio de la pobreza energética en las diferentes zonas del país, tal como lo indicó un funcionario del FISE. Cabe mencionar, que la relacionista FISE manifestó que el inconveniente de tener infiltrados se debía a esta desactualización: *“Tenemos personas que nos les corresponde pero reciben vales porque el sistema (SISFOH) está desactualizado.”*

Por lo expuesto, la selección de beneficiarios basándose en el consumo de luz aunado a la falta de seguimiento y evaluación facilita el ingreso de personas que no cumplen con el perfil, tal es el caso de personas cuyas segundas viviendas “deshabitadas” reciben los vales sin verificación previa.

Tabla N° 12.

Recomendaciones para mejorar la selección de beneficiarios

P25. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la selección de beneficiarios del programa?	N° de entrevistados	%
Debe iniciarse un nuevo proceso de inscripción de nuevo beneficiarios	2	5.00%
El FISE debe ser para quienes realmente lo necesitan	14	35.00%
El FISE debe continuar funcionando	1	2.50%
Los distribuidores deben respetar los precios	1	2.50%
No tiene ninguna sugerencia de mejora	12	30.00%
El FISE debe realizar visitas domiciliarias a los beneficiarios	1	2.50%
Se debería ampliar el rango de consumo de luz a S/. 30	1	2.50%
No sabe/No opina	8	20.00%
Total	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

Lineamiento 3: Percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética

En la tabla N° 13 se han integrado 3 preguntas que responden al lineamiento “percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética.”

Se les consultó a los beneficiarios sobre ¿Qué opina usted del programa FISE?, y con esta pregunta se tuvo un panorama más claro acerca de lo que población piensa sobre el FISE, encontrándose más de una vez respuestas que identifican al Programa como un beneficio para los que más lo necesitan siendo el 57.5% (23 beneficiarios); en segundo lugar, lo identifican como un apoyo económico que les permite ahorrar siendo éste el 20% (8 beneficiarios) y un número más bajo lo identifican como un buen programa 15% (6 beneficiarios).

Las preguntas que forman parte del cuadro están relacionadas con la opinión que se tiene no sólo sobre el FISE sino también al principal beneficio que tiene, estos son, los vales de descuento de GLP. Al respecto, los beneficiarios indican que se debe continuar con su reparto (si bien es cierto esta respuesta no se puede interpretar como una aseveración concreta acerca de la opinión de los beneficiarios nos acerca a la realidad del Programa), con un 50% (20 beneficiarios). En segundo lugar, los beneficiarios relacionan sus respuestas sobre los vales con el apoyo económico que reciben, pero le agregan la variable del ahorro teniendo en cuenta que ellos pagan la diferencia por el valor de los balones de gas, así tenemos un 30% (12 beneficiarios).

Considerando que el subsidio que brinda el FISE hace que el beneficiario cubra la diferencia por el costo total de los balones de gas al precio actual del mercado, asumiendo el FISE el monto de S/ 16.00. Pese a ello, 12.5% (5 beneficiarios) indican que el valor del vale para el cambio de gas debería incrementarse pues consideran que éste es insuficiente.

Las bondades que brinda, cualquier programa del Estado, son un punto muy importante para los beneficiarios. Es por ello que en el caso del FISE el 25% (10 beneficiarios) manifestó que se debe incluir la entrega de alimentos y una cocina de gas. En segundo lugar tenemos a un 12.5% (5 beneficiarios) que responden que no consideran ningún beneficio adicional a los que ya tienen. El 15% (6 beneficiarios) opina que se debe dar un apoyo económico y a la vez reducirse las tarifas de luz y agua, y el 42.5% (17 beneficiarios) hace referencia a otros beneficios.

De lo antes expuesto, se tiene que los beneficiarios perciben la labor del FISE como un apoyo económico, al igual que sucede con los vales que se les entrega cada mes, y si bien es cierto algunos beneficiarios tienen percepciones diferentes e incluyen conceptos interesantes como el concepto ahorro, es decir que no solamente ven al FISE como un apoyo a lo más necesitados sino también que a la par les permite ahorrar y utilizar este excedente en otras necesidades producto de su condición de pobreza, a pesar del ahorro que les implica el subsidio perciben que a muchos de ellos se les debería entregar alimentos y una cocina de gas, y a la par que se le reduzcan las tarifas de luz y gas.

- *“Estaba bien porque nosotros más antes nos ayuda con darnos, al menos porque son treintitantos soles que pagamos del gas y a veces antes de tiempo se acaba el gas también y todo eso un poco nos ha ayudado.”* (Beneficiario Nro. 19.)
- *“Está bien, por lo que es menos, para mí está bien, porque me ayuda económicamente.”* (Beneficiario Nro. 16.)
- *“No, no. ¡Bien! Lo que pasa es que eso está bien para uno, para persona que cualquiera que recibe, mejor. Más que todo que venga a esas personas que reciben sin que le den. ¡Que siga dando más bien! Eso es lo que digo. Con el...aunque sea para pan.*
- *La ayuda aunque sea para un día, dos días, sí le ayuda. Eso aunque sea para cualquier cosita, o sea para mandar a sus chibolos, o sea sus hijos, le dan pues su propinita. Aunque sea cualquiera pequeña que sea, sí, sí le da. [¿Le parece bien el monto? ¿Le parece bien así como está viniendo?] A mi parecer un poquito debe ser que baje [¿Que el descuento sea más?] No, menos costo [¿Que les cueste a ustedes menos?].*
- *El vale tiene que venir, más o menos 25 [¡Ah! ¿El vale que ya no venga de 18 sino de 25?] Ahí el costo sería 10 soles. Ayudaría más.”* (Beneficiario Nro. 21.)
- *“No para mi estaría bien así. [¿Estás conforme sólo con los vales?] Sí también hay que ver que nosotros también nos con acostumbramos a todo eso, entonces yo creo que si nos dan esto tenemos que valorar y también ver sino a veces también nos acostumbramos a pedir y pedir y no vemos ningún cambio, entonces con esto estaría bien. [¿Entonces sólo los vales?] Los vales.”* (Beneficiario Nro. 37.)

Para concluir, se debe decir que el FISE es visto como un Programa de apoyo económico, siendo su principal distintivo para todos los beneficiarios. Son pocos los que no sólo lo ven como un agente de apoyo económico, dando la idea que el FISE no ha hecho de conocimiento de sus beneficiarios la finalidad real que tiene el programa ni los vales, haciendo que éstas sean vistas netamente desde el beneficio económico, reconociéndose que la entrega de los vales es el principal beneficio que tienen.

El programa ha sido diseñado teniendo en cuenta los siguientes objetivos, de acuerdo a la Memoria Anual 2011, 2012 y 2013:

- a. Masificación del gas natural (residencial y vehicular) en los sectores vulnerables.
- b. Compensación para el desarrollo de nuevos suministros en la frontera energética, como células fotovoltaicas, paneles solares, biodigestores, entre otros; focalizándose en las poblaciones más vulnerables.
- c. Compensación social y promoción para el acceso al GLP de los sectores vulnerables tanto urbanos como rurales.

Al remitirse exclusivamente a lo que indican los objetivos del FISE, se puede afirmar, de acuerdo al trabajo de campo, que en la zona de Manchay sólo se está llevando a cabo el ítem C, mientras que los dos otros objetivos, no se tiene conocimiento de si se está llevando a cabo o no. Aquí se hace una precisión de acuerdo a la revisión bibliográfica, se ha notado que el tratamiento que se le da al FISE en las zonas rurales del país es diferente al tratamiento que se da en las zonas vulnerables de Lima. En primer lugar, ambos espacios geográficos son considerados debajo del quintil de pobreza, con viviendas precarias, con los servicios básicos incompletos o inexistentes.

En segundo lugar, en las zonas rurales la visita de los relacionistas de las empresas eléctricas se da en los puntos de entrega de los vales, lo que permite conocerlos directamente, teniendo en cuenta que en muchas de éstas no cuentan con el servicio de electricidad. Ello a diferencia de lo que sucede en muchas zonas vulnerables de Lima que sí cuentan con energía eléctrica por lo que los vales son entregados en los recibos de luz haciendo que el contacto sea casi nulo (a excepción de las quejas que pudieran haber por la no llegada de los vales a sus domicilios). Todas estas diferencias que se describen han sido reflejadas en las diferentes respuestas de los usuarios que no pueden dar aseveraciones que no se relacionen con lo económico.

Éstas son algunas de las limitaciones que presenta el FISE en la zona de Manchay, considerando que el tratamiento, desde nuestro punto de vista, que se le da a los beneficiarios rurales es distinto que a uno de Manchay. Es aquí donde se requiere

replantear las estrategias no sólo de intervención sino también de monitoreo. Así, estas estrategias ayudarían a que los beneficiarios de Manchay empiecen a reconocer al programa por su verdadero nombre y no sólo como un beneficio económico.

Tabla N° 13.

Opinión de los beneficiarios sobre el FISE

¿Qué opina usted del programa FISE?	N° de entrevistados	%	¿Qué opina usted sobre los vales que recibe a través del programa FISE?	%	¿Usted considera que se deberían dar otros beneficios aparte del vale de canje de GLP/Gas?	%
Es un beneficio para quienes más lo necesitan	23	57.5%				
Es un apoyo económico que nos permite ahorrar	8	20%				
Es buen programa	6	15%				
No sabe/No opina	3	7.5%				
Apoyo económico que nos ayuda a ahorrar			12	30%		
Se debe continuar con la entrega de vales			20	50%		
El valor del vale para el cambio de gas debería ser mayor			5	12.5%		
No sabe/ No opina			3	7.5%		
Facilitar alimentos y una cocinas a gas (más un balón)					10	25%
Apoyo económico y reducción de las tarifas de luz y gas					6	15%
No considera ningún beneficio adicional a los que ya tienen					5	12.5%
Otros					17	42.5%
No sabe/No opina					2	5%
Total	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

De acuerdo a la tabla N° 14, uno de los principales vacíos que tiene el Programa son las capacitaciones que se debe brindar como parte de la estructura del FISE, como por ejemplo: el uso adecuado que se les debe de dar a los vales de canje de los balones de gas. Principalmente; el 75% (30 beneficiarios) afirma que no se le ha dado ningún tipo de capacitación relacionada a ninguna temática, mientras que el 22.5% (9 beneficiarios) afirma haber recibido alguna capacitación sobre el uso de los vales. Todas estas preguntas relacionadas a las capacitaciones que se debería de brindar se enmarcan en la necesidad del FISE para informar a la población sobre sus objetivos, funcionamiento y los beneficios que implica pertenecer al Programa. El 97.5% (39 beneficiarios) afirmó que no ha recibido ningún tipo de información por parte del FISE ni ha participado en alguna actividad oficial.

De acuerdo a estos resultados se tiene un panorama bastante desalentador respecto al adecuado funcionamiento del FISE; ya que el uso adecuado de los vales de canje lo aprendieron de lo que les explicó alguna vecina o algún agente GLP y sólo el 22.5% (9 beneficiarios) afirmó recibir alguna capacitación por parte de los relacionistas FISE (personal de Luz del Sur). Así, se tiene que siendo tan pocos los beneficiarios que han recibido alguna capacitación por parte del ente ejecutor se tiene dos situaciones: la primera relacionada con el posicionamiento que tiene el Programa en la zona y el desconocimiento que tienen los beneficiarios sobre lo que realmente significa y es el FISE (relacionada al tema comunicacional). En segundo lugar, tenemos a una población que no conoce que se encuentra dentro de un programa que además de dar vales de gas también los va ayudar a superar la pobreza energética para salir de su condición de pobres. Por ejemplo, tenemos:

- *“No, solamente nos dieron una charla donde nos dijeron que debemos canjear de distribuidores autorizados; nosotros los llamábamos y nos traían, hasta ahora nos traen”* (Beneficiario Nro. 22.)
- *“No [¿Y cómo aprendió entonces a canjear?] Cuando fuimos para inscribir ahí nos dijo [¿Ahí le dijeron? ¿Le explicaron? ¿Personalmente o así en grupo a todos?] Personal nomás, un ratito no más y bastante cola había y la gente decía ¡avance! [¿Qué le dijeron? ¿Cómo tenía que canjear?] Ahí nos decían, va venir, nos explicaba que viene fecha de vencimiento, cómo pagar así, tienen que llamar al señor.”* (Beneficiario Nro. 14.)

- *“Mejoró [se replantea pregunta] Mejor, lo que pasa que yo no puedo decir si han venido a capacitar o no. [¿Por qué?] Porque trabajo. [¿Y no le han comentado tampoco?] No me han comentado. Tampoco he preguntado. Pero... [¿No está segura?] No estoy... ¿Cómo le digo? No estoy enterada si han capacitado, estaría por demás si digo sí, sí o no. [¡Claro! Tiene razón.] No puedo.” Beneficiario Nro. 30.*

Mientras que los agentes GLP, respecto a las capacitaciones que han recibido referente a la información que debe brindar a los beneficiarios o a la información previa que recibieron cuando se convirtieron en agentes autorizados tenemos al agente GLP N° 1:

“[¿Recibió alguna capacitación sobre como canjear los vales de GLP de los usuarios?] No, sólo fue una breve explicación cuando me acerqué a dejar los documentos que me solicitaron. [¿Ha recibido alguna capacitación desde que es Agente GLP?] No, sólo breves explicaciones al momento de entregar los vales en la oficina y mediante correos electrónicos. [¿Qué opina usted de las capacitaciones recibidas?] No las he recibido aún.”

Contrastando con lo dicho por los agentes GLP, tenemos al funcionario de OSINERGMIN a cargo del FISE, que al contrario de los beneficiarios y de los agentes GLP tiene la siguiente opinión:

“[¿El FISE realiza capacitaciones a los beneficiarios? ¿De qué tipo?] Inicialmente las Empresas de Distribución Eléctrica realizaron programas de captación de beneficiarios; [¿Qué opina usted de las capacitaciones que dan a los beneficiarios?] En las que estuvimos, fueron muy productivas; [¿El FISE realiza capacitaciones respecto a las implicancias ambientales del uso de GLP en los hogares?] Se efectuaron las capacitaciones en sus inicios.”

De acuerdo a estos resultados, se tiene tres puntos de vista sobre el tema de las capacitaciones: la de los beneficiarios que en su mayoría afirman no haber recibido capacitación alguna, mientras que los demás indican que sí se les dio una explicación breve. Por otro lado, está el agente GLP que indica que las explicaciones se han dado pero sólo una vez cuando se acercaron a inscribirse, de manera muy breve y que luego de esa ocasión solo se le ha solicitado la cantidad de vales canjeados por mes; y por último tenemos al representante del FISE por parte de OSINERGMIN quien indica que las capacitaciones se han dado de manera masiva, pero lo que no indica en qué zonas.

Estas tres afirmaciones hacen ver que hay dos realidades diferentes, por un lado está la percepción del beneficiario y del agente GLP que estas capacitaciones se dieron

una sola vez y fueron insuficientes; y por el otro, la del funcionario del FISE que indica que las capacitaciones se han dado conforme a lo estipulado en sus lineamientos.

Estas afirmaciones indican que hasta el momento sólo se han ido revisando los impactos a nivel de cantidad de beneficiarios adheridos por mes desde el año 2012. Sin embargo, no se ha hecho otro tipo de mediciones que implique medir de manera real el impacto que tiene el Programa sobre temas de cuidado de medio ambiente, sobre el correcto uso que se le debe de dar a los vales o simplemente saber qué es el FISE.

Se pone énfasis en el tema de las capacitaciones porque si se desea cambiar la percepción que tienen los beneficiarios acerca del Programa, debe concebirse como:

“La imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones”⁷¹.

Es por ello que, aunque el tema de las capacitaciones es importante, ya que cada uno de los beneficiarios y nuevos agentes GLP requiere recibir información adecuada sobre el Programa; y, por otro lado, deben dar información adecuada a los beneficiarios del FISE y recibirla de manera adecuada; éstas han sido mínimas. Incluso, el funcionario del FISE afirma que se dieron sólo al inicio, es decir, podemos inferir que no se dieron más adelante, dejando en el abandono a los nuevos beneficiarios, haciendo que los agentes GLP tomen un rol protagónico para brindar información a los beneficiarios, quedando la labor de los relacionistas en último lugar y haciendo que el posicionamiento del FISE resulte difícil en la zona de Manchay.

⁷¹ GUARDIOLA JIMÉNEZ, Plácido
2003 *La Percepción*. Universidad de Murcia. Consulta: 20 de setiembre 2015.
< <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>>

Tabla N° 14.

Capacitaciones recibidas por parte del FISE a los beneficiarios

¿Ha recibido alguna capacitación sobre cómo canjear sus vales de GLP?	N° de entrevistados	%	¿Ha recibido alguna capacitación desde que es beneficiaria del FISE?	%	¿Qué opina usted de las capacitaciones recibidas?	%	¿Qué opina usted de los temas recibidos?	%	¿Ha participado en alguna actividad oficial del programa?	%
Sí ha recibido capacitación	9	22.5%								
No ha recibido ninguna capacitación	30	75%								
No aplica	1	2.5%								
No ha recibido ninguna capacitación por parte del FISE			39	97.5%						
No aplica			1	2.5%						
No sabe/No opina					40	100%				
Al no haber recibido capacitación alguna no tiene opinión de la misma							38	95%		
Poca información recibida respecto al FISE							1	2.5%		
Claridad de la capacitación recibida respecto al FISE							1	2.5%		
No ha participado en ninguna actividad oficial del FISE									39	97.5%
No sabe/No opina									1	2.5%
Total	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

De acuerdo a la tabla N° 15, uno de los principales objetivos del FISE es mejorar la calidad de vida de las personas que forman parte del Programa al acceder a energías limpias. El tema del subsidio que ofrece trae como consecuencia positiva el ahorro no sólo económico, sino también de energía por parte de los beneficiarios.

En la primera pregunta ¿Cómo siente que ha mejorado su situación económica al ser parte del Programa? El 75% (30 beneficiarios) afirma percibir otras mejoras que no son económicas, mientras que el 20% (8 beneficiarios) sí ha visto un cambio en su situación económica y el 5% (2 beneficiarios) afirma que no ha visto ningún cambio.

En segundo lugar, tenemos la pregunta relacionada a ¿Cómo compararía usted su vida antes y después de participar del Programa? El 67.5% (27 beneficiarios) respondieron que ven un cambio en su situación económica (ahorro y mejora en su alimentación), mientras que un 27.5% (11 beneficiarios) no ve ningún cambio en su calidad de vida.

En tercer lugar tenemos la pregunta: ¿Cuál es el logro más importante que ha tenido desde que es beneficiario del Programa? Aquí se tiene que el 50% (20 beneficiarios) considera que el principal logro que ha conseguido es ayudarlo a ahorrar para la compra de alimentos de primera necesidad (canasta básica) y otros bienes materiales como: agua, entre otros; mientras que el 37.5% (15 beneficiarios) no percibe logro alguno desde que pertenece al FISE.

En cuarto lugar, tenemos la pregunta ¿Considera usted que el programa ha mejorado sus condiciones de vida? el 77.5% (31 beneficiarios) afirma que han mejorado porque ahorran y lo utilizan para la compra de otros productos de primera necesidad y el 22.5% (9 beneficiarios) considera que no han mejorado sus condiciones de vida que todo continúa igual antes de la llegada del FISE. Quizá esto se debería a que los cambios son pequeños o que su condición económica sigue siendo la misma.

Por último, ante la consulta ¿Considera que el Programa está beneficiando a todos los que lo necesitan?, el 50% (20 beneficiarios) afirma que el FISE está beneficiando a los que lo necesitan, el 27.5% (11 beneficiarios) que el FISE no está beneficiando a los que lo necesitan y el 12.5% (5 beneficiarios) afirma que no está llegando a los que más lo necesitan por falta de información por parte de Luz del Sur. Por ejemplo:

- *“Claro. [¿Cuál?] En el ahorro de energía antes no lo hacía, no tenía que estar desenchufando artefactos, yo tengo que estar pendiente si viene alguna visita o familiar tengo que decirles que apaguen esos son los cambio, aunque no solamente son eso sino también decirle a mis familiares hagan eso.” (Beneficiario Nro. 9.)*

- *Mi economía, a lo menos siquiera comprar algo mejor del mercado. Por ejemplo poco de carne más, unas compras más pues ¿No? ¡Si es la mitad del precio que pagaba! He economizado bastante, a lo menos para comer bien, un poco mejor. ¿Le ayudaba para la canasta de la casa?]* La canasta sobre todo. (Beneficiario Nro. 30.)

De los datos recogidos se tiene que los beneficiarios siguen asociando la finalidad del FISE con el tema económico y lo reducen sólo a estos beneficios, dejando de lado el tema del cuidado del medio ambiente o a la consecuencia involuntaria que ha traído el Programa que es el ahorro de energía, teniendo sólo un 2.5% (1 beneficiario) que reconoce este beneficio, pero no por consecuencia de la información brindada sino que en el camino ha ido descubriendo estas prácticas de ahorro. Respecto a la mejora de la calidad de vida, los beneficiarios perciben que la mejora se ha dado a nivel económico, y nuevamente volvemos a la idea de que todo lo que ofrece el FISE se reduce sólo a este aspecto. Si bien una de sus aristas es que busca ir reduciendo las brechas económicas, el FISE no debe reducirse sólo a este aspecto; pues, desde su diseño éste busca ser transversal y a largo plazo mejorar las condiciones de vida de los beneficiarios a través del acceso a energías limpias.

“...lograr el acceso universal a la energía implica cerrar las brechas energéticas asociadas a los usos finales de la energía para la satisfacción de necesidades básicas humanas. Dicha concepción implica además ir más allá de la conceptualización del 'acceso y el servicio' de la energía, y pensar en la apropiación real de la tecnología por parte de las poblaciones en condiciones de vulnerabilidad...”⁷²

De acuerdo a la teoría, el concepto de calidad de vida hace referencia a los recursos materiales con que cuenta el individuo; es decir, ingresos disponibles, posición en el mercado de trabajo, salud, nivel de educación, etc. Por ello, el FISE plantea el desarrollo de proyectos que permitan ampliar el acceso energético con eficiencia económica y sustentabilidad con el medio ambiente, haciendo uso de las fuentes energéticas disponibles que tiene cada localidad en nuestro país.

Sin embargo, a la fecha de la investigación, el FISE no había desarrollado por completo estos proyectos al 100%. Recién a setiembre del 2016 de acuerdo a la revista semestral del FISE: los programas de gas natural para los hogares y uso vehicular recién están iniciando su implementación, dando cuenta que el proceso de

⁷² MURILLO H, Víctor y otros
2015 *Propuesta Metodológica para el logro del acceso universal a la energía en el Perú.*
Informe Anual 2014. Consulta 28 de marzo 2016.
<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Propuesta_Metodologica.pdf>

gestión del FISE es aún lento, ya sea por motivos de transferencia de dinero por parte del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) para ejecutarlo o por la falta de articulación entre Ministerios (MINEM y MEF).

La cuestión económica es una de las directrices más importantes del concepto de la calidad de vida, pero no es la cuestión más importante. Los beneficiarios coinciden que el aspecto económico es más importante, dejando de lado otros aspectos como el acceso al GLP, mejora en su salud. Al hacerse las consultas al funcionario del FISE (entrevista hecha en OSINERGMIN) se recoge:

“De acuerdo al marco lógico del programa, el uso de GLP a cambio de leña y/o bosta permitirá: disminuir las infecciones respiratorias agudas (IRA), los niños y en especial las niñas tengan más tiempo para el estudio al no tener que recoger leña; no tener enfermedades estomacales debido a que pueden obtener agua hervida con mayor facilidad y otros. Es parte de mejorar la calidad de vida”.

Por otro lado, la relacionista FISE- Luz del Sur manifestó:

“El descuento del vale para los balones de gas, ayuda mucho a economizar. Muchos de ellos cocinaban a leña y ahora cocinan con balones de gas, se supone que mejora su calidad de vida porque el uso de leña es dañino para las personas...empadronamos comunidades completas y el mismo distribuidor va y les da a todos, pero el monitoreo lo hace OSINERGMIN.”

De acuerdo a las aseveraciones dadas por el funcionario de OSINERGMIN y la relacionista FISE, tenemos en primer lugar que éste lo concibe a nivel conceptual, cita al marco lógico con el que cuenta el Programa, es decir a las investigaciones previas que se hicieron en el marco de su diseño, todas las respuestas que nos dio estuvieron basadas en su marco lógico.

Si bien es cierto las cifras que se tienen a la fecha son producto de los vales entregados a nivel nacional, en las diversas zonas FISE en Lima Metropolitana no se ha hecho un levantamiento real de las necesidades que se están cubriendo a partir de los vales entregados a cada familia, ya que solamente se hace una medición en función de los vales entregados a los beneficiarios cada fin de mes. Quizá una posible razón por la que no se haga otro tipo de medición es porque en términos de la cantidad de beneficiarios, en provincia la cantidad de población vulnerable es mayor, implicando un mayor impacto.

Por ello, se concluye que la parte operativa del FISE (relacionista FISE y OSINERGMIN) concuerdan en que la mejora de la calidad de vida se reduce solamente al beneficio económico que les resulta adquirir los vales a mitad de precio,

pero al mismo tiempo dejan de lado todas las demás variables que implica el concepto de calidad de vida como es la mejora de la salud (reducción de enfermedades respiratorias producto del humo que inhalaban por la cocción de sus alimentos con leña). Frente a ello, los ejecutores del FISE (en especial OSINERGMIN) requieren tomar en cuenta que un programa es integral que cubre no sólo un aspecto (como el económico) sino debe ser integral a los beneficiarios, tal como se conciben a los programas sociales desde el Estado (Pensión 65, Juntos o Qali Warma).

Tabla N° 15.
Beneficios que se generan a través del FISE

¿Cómo siente que ha mejorado su situación económica al ser parte del programa?	N° de entrevistados	%	¿Cómo compararía usted su vida antes y después de participar del programa?	%	¿Cuál es el logro más importante que ha tenido desde que es beneficiario del programa?	%	¿Considera usted que el programa ha mejorado sus condiciones de vida?	%	¿Considera que el programa está beneficiando a todos los que lo necesitan?	%
Ve un cambio en su situación económica	8	20%								
No ha visto ningún cambio en su situación económica	2	5%								
Otras mejoras que no son económicas	30	75%								
Ve un cambio en su situación económica (ahorro y mejora en su alimentación)			27	67.5%						
Ve un cambio con el acceso al gas			1	2.5%						
Ve un cambio en la forma de ahorro de energía			1	2.5%						
No ve ningún cambio en su calidad de vida			11	27.5%						
Me ha ayudado a ahorrar de energía					1	2.5%				
Me ha ayudado a ahorrar para la compra de alimentos de primera necesidad y otros bienes materiales, agua, entre otros					20	50%				
No percibe logro alguno					15	37.5%				
No sabe / No opina					4	10%				
Han mejorado porque ahorra y lo utiliza para la compra de otros productos de primera necesidad							31	77.5%		
Considera que no ha mejorado sus condiciones de vida							9	22.5%		
Considera que el FISE está beneficiando a los que lo necesitan									20	50%
No, ya que no llega a los que lo necesitan									11	27.5%
No, por falta de información									5	12.5%
No sabe/No opina									4	10%
Total	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

En la tabla N° 16, se aborda la pregunta acerca de la recomendación que se le debe dar al FISE para la inclusión de más beneficiarios en el Programa. El 50% (20 entrevistados) afirmó que no tiene ninguna recomendación al respecto, mientras que el 42.5% (14 beneficiarios) afirmó que se debe de dar mayor difusión del FISE y focalización de beneficiarios, mientras que un 2.50% (1 entrevistado) afirmó que se debe asegurar la continuidad del FISE. Por ejemplo:

- *“Que haya personas dispuestas a visitar a esas personas que viven por los cerros, en los lugares alledaños y puedan ver donde viven para que puedan verificar su situación económica, sus condiciones de vida. Hay varios casos, como te decía aquí hay otro caso de una anciana con un hijo con retardo, ella tiene que vender pan, la asociación tiene que apoyarlo, no puede comprar ni el gas, aquí arriba hay otra señora que tiene varios hijos, sería bueno hacerle una visita”.* (Beneficiario Nro. 15.)
- *Capaz se necesita un nuevo empadronamiento, yo creo hay que verificar las casitas, yo creo a veces es capaz que no se inscribió porque no estaba en su casa o no estaba enterado... y se quedó sin este beneficio que de verdad ayuda, entonces se debería hacer un nuevo empadronamiento para poder ver estos”.* (Beneficiario Nro. 39.)

Una de las preguntas de investigación es conocer la percepción de los beneficiarios sobre el FISE, si éste realmente está teniendo el impacto esperado en lo que se refiere a la mejora en la calidad de vida de su población objetivo. En primer lugar, se debe definir qué es la percepción:

“Es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones”⁷³.

Cuando se hable sobre la percepción que tienen los beneficiarios del Programa, ésta tendrá tres características fundamentales⁷⁴:

“subjetiva (con respecto al FISE cada individuo tendrán una opinión diferente sobre los beneficios que tiene o si está o no implementándose adecuadamente en su distrito), selectiva (nos harán conocer sus percepciones de acuerdo a las vivencias que hayan tenido antes y después de implementado el FISE) y temporal (siendo la percepción un fenómeno de corto plazo y lo que ayer al beneficiario no permitía ver en su real dimensión, con las bondades del FISE puede cambiar de acuerdo a la

⁷³ GUARDIOLA JIMÉNEZ, Plácido
2003 *La Percepción*. Universidad de Murcia. Consulta: 20 de setiembre 2015.
< <http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>>

⁷⁴ *Ibídem*

información que se les pueda brindar, así como el acceso a más beneficios)”.

De acuerdo a lo recogido en campo, es importante poner atención al aspecto de la difusión del FISE, ya que no se han manejado estrategias adecuadas para que se posicione con la población.

El FISE no ha desarrollado los mecanismos necesarios para que la población de Manchay lo identifique como un programa que busca superar la pobreza energética y mejorar su calidad de vida a través de la masificación del gas como un medio para cocinar sus alimentos.

Teniendo más de la mitad de los beneficiarios entrevistados que no dan ninguna recomendación, hace pensar que esto podría ser por dos motivos: porque para ellos todo está correcto y están conformes con el funcionamiento adecuado del mismo; o porque al no conocer de qué se trata realmente el Programa no pueden dar mayores alcances sobre qué podría mejorar o hacer para que funcione dentro de los estándares con los cuales fue diseñado.

Tabla N° 16.

¿Tiene alguna recomendación para incluir más beneficiarios en el Programa?

P39: ¿Tiene alguna recomendación para incluir más beneficiarios en el programa?	N° de entrevistados	%
Asegurar la continuidad del FISE	1	2.50%
Mayor difusión del FISE y focalización de beneficiarios	17	42.50%
No tiene ninguna recomendación	20	50.00%
No sabe/No opina	2	5.00%
Total	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

Lineamiento 4: El acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente

De acuerdo a la tabla N° 17, cuando se habla del cuidado del medio ambiente se debe de tener en cuenta los conocimientos previos de los beneficiarios respecto a las actividades que realiza en pro del cuidado ambiental. Es por ello, que al ser consultados sobre: ¿Podría decirme qué significa para usted el medio ambiente? un 45% (18 beneficiarios) reconoce el concepto como una forma de cuidado, en segundo lugar el 32.5% (13 beneficiarios) tiene una idea de qué es el medio ambiente y el 2.5% (1 beneficiario) relaciona el concepto de medio ambiente con el concepto de contaminación.

Además, se les preguntó ¿Para usted qué tan importante es el cuidado del medio ambiente? El 67.5% (27 beneficiarios) respondió que es muy importante por sus implicancias en la salud, mientras que el 22.5% (9 beneficiarios) indicó que es importante sin especificar cuál es el significado de la importancia del cuidado del medio ambiente y sólo el 5% (2 beneficiarios) sí relaciona la importancia del cuidado ambiental con el calentamiento global.

Además es importante saber si están realizando actividades para el cuidado del medio ambiente, donde un 77.5% (31 beneficiarios) reconoce realizar prácticas ambientales y el 20% (8 beneficiarios) no realizan ninguna acción a favor del cuidado del medio ambiente, situación que se refuerza con la pregunta si reconoce que estas prácticas que realiza evitan la contaminación ambiental en la cual el 97.5% (39 beneficiarios) reconoce que realiza buenas prácticas ambientales. Así tenemos:

- *“No hay que quemar ¿Cómo se llama? [Eso es una actividad para cuidar el medio ambiente pero, en general ¿Qué es medio ambiente para usted? ¿Qué significa medio ambiente? Por ejemplo usted me dice no hay que quemar, pero ¿Para qué?] Para no contaminar el medio ambiente. [¿Entonces que es el medio ambiente? ¿Qué es para usted el medio ambiente?] No sé.”* (Beneficiario Nro. 14.)
- *“No hacer contaminación, para no estar, para que nuestro ambiente no esté contaminado, no quemar las basuras en la calle.”* (Beneficiario Nro. 22.)
- *“Reciclo, con mi hijita reciclamos.”* Beneficiario Nro. 4.
- *“Sí, estamos plantamos plantas, árbol, arbolitos alrededor para poder mantener limpio el ambiente, para poder tener purificado más que nada, las plantas purifican además que las flores que ven bonitas también.”* (Beneficiario Nro. 16.)

“¿Para no contaminar? Mmmmm teniendo cuidado por ejemplo con... de repente con la basura, nosotros juntamos y lo llevamos a la avenida [Ajá] Teniendo cuidado con la... por ejemplo con la... de repente con la basura. ¿No? [¿Ya? ¿Qué hacemos con la basura?] Nosotros juntamos y llevamos a la avenida. [¿No botar al acalle entonces?] No botar a la calle [¿Juntar y botar en lugares...?] Adecuados.”
(Beneficiario Nro. 6.)

Mientras que para el funcionario de OSINERGMIN el tema del medio ambiente está relacionada a:

“La disminución del uso de papel para los informes es una muestra al margen de lo que significa el uso del GLP en vez de la leña o bosta que son más contaminantes”.

Respecto a esta situación debemos indicar que para el FISE no sólo se contribuye con el medio ambiente con el uso del GLP, sino también con la inclusión de los vales electrónicos, que ya se están utilizando en algunas regiones del país pero aun no en Lima, lo que según en propias palabras de los responsables del programa ayudará al medio ambiente utilizando menos papel al no emitirse más vales de canje.

Referente al aspecto medio ambiental, es importante tener un referente sobre el contexto en América Latina, donde el impacto ambiental de los biocombustibles está fuertemente determinado por la expansión de cultivos energéticos y sus impactos ambientales asociados (soja, caña de azúcar, palma) así como de sus efectos indirectos sobre uso del suelo (por ejemplo, por el desplazamiento de otros cultivos).

Para el año 2040, el gobierno peruano tiene tres objetivos referentes a la energía y el medio ambiente: acceso universal al suministro energético, la integración con los mercados energéticos de la región y la autosuficiencia de energéticos; el abastecimiento energético competitivo con eficiencia en la producción y utilización de la energía; y, la diversificación de la matriz energética desarrollando los recursos energéticos de forma racional, con mínimo impacto ambiental y bajas emisiones de carbono en un marco de desarrollo sostenible.

Viendo la tabla siguiente se tiene que los beneficiarios sí tienen noción sobre las prácticas medio ambientales y que las reconocen como una forma de cuidado del mismo, resaltando un aspecto muy importante ya que da una idea mucho más exacta de lo que población de la zona de Manchay conoce acerca del tema ambiental.

Resulta muy interesante saber que los beneficiarios tienen conocimientos sobre medio ambiente que han sido adquiridos de manera empírica, aunque no entiendan totalmente su conceptualización, tal como indican:

“Para mí significa cuidar ¿no?, cuidar sobretodo. A veces hay mucha contaminación, acá la gente hasta la basura lo botan yo veo así que no les importa, queman bastante abajo, deberían hacer menos eso”. (Beneficiario Nro. 4.)

Si el FISE cumpliera en la zona de Manchay lo estipulado en sus memorias descriptivas, en las cuales indica su búsqueda de cuidar el medio ambiente, podría potenciar estos conocimientos para que se puedan desarrollar mejores prácticas ambientales entre los beneficiarios que ayuden a enfrentar el cambio climático y la contaminación de su espacio.

Tabla N° 17.

Sobre el cuidado del medio ambiente

¿Podría decirme qué significa para Usted el medio ambiente?	N° de entrevistados	%	¿Para usted qué tan importante es el cuidado del medio ambiente?	%	¿Está usted haciendo en casa alguna actividad o actividades para proteger al medio ambiente?	%	¿Podría decirme con qué prácticas usted evita la contaminación del medio ambiente?	%
Reconoce el concepto como una forma de cuidado	18	45%						
Relaciona el concepto de medio ambiente con el concepto de contaminación	1	2.5%						
Tiene una idea de que es el medio ambiente	13	32.5%						
No sabe/No opina	8	20%						
Es muy importante por sus implicancias en la salud			27	67.5%				
Es importante por sus implicancias en el calentamiento global			2	5%				
Es importante			9	22.5%				
No sabe/No opina			2	5%				
Desarrolla actividades a favor del cuidado del medio ambiente					31	77.5%		
No realiza ninguna acción a favor del cuidado del medio ambiente					8	20%		
No sabe/No opina					1	2.5%		
Conoce buenas prácticas ambientales							39	97.5%
No sabe/No opina							1	2.5%
Total	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

De acuerdo a la tabla N° 18, uno de los pilares en los que se sustenta el FISE es que las poblaciones beneficiarias accedan a energías limpias a través de la masificación del GLP: la problemática del uso de leña es menos discutida, aunque su uso es mayor debido a los recursos forestales que poseemos. Este hecho explicaría por qué no se hace referencia al nexo entre el uso de la leña como fuente energética y la degradación ambiental:

“Perú utiliza el indicador del porcentaje de población que utiliza combustibles tradicionales como una fuente de información que informa sobre la calidad de vida y la incidencia de la pobreza en el país”⁷⁵.

Cuando el FISE fue diseñado se planteó que al hacer uso del GLP, se dejaría de lado el uso de combustibles contaminantes y el impacto a largo plazo sería que estas poblaciones vivan en un ambiente saludable.

Siendo éste uno de los pilares del FISE, el cuidado del medio ambiente y el acceso a energías limpias, se les consultó a los beneficiarios: ¿Ha recibido alguna capacitación desde que es beneficiario(a) del Programa sobre el cuidado del medio ambiente? El 97.5% (39 beneficiarios) afirmó no haber recibido ninguna capacitación sobre el cuidado del medio ambiente por parte del FISE; en segundo lugar, se les consultó si ¿Conoce de qué manera el programa contribuye al cuidado del medio ambiente? el 62.5% (25 beneficiarios) no conoce como el Programa contribuye al cuidado de medio ambiente y el 32.5% (13 beneficiarios) sí conoce como el FISE contribuye al cuidado de medio ambiente.

Otro punto que se les consultó es si ¿estas prácticas las realizaban antes de conocer al FISE? el 80% (32 beneficiarios) realizaba prácticas para el cuidado del medio ambiente antes de formar parte del FISE; y por último se les consultó si le gustaría que el programa informe sobre el cuidado del medio ambiente? el 97.5% (39 beneficiarios) respondió que sí le gustaría que el FISE informe sobre el cuidado del medio ambiente.

- *“La verdad que no sé señorita. Una vez me fui acá abajo, pero si algo escuché. [¿Era del programa o era de otra cosa?] Era de la Municipalidad, creo era. [¡Ah ya! ¿La Municipalidad?]”.* (Beneficiario Nro. 38.)

⁷⁵ COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

2009 *Contribución de los servicios energéticos a los Objetivos de Desarrollo del Milenio y a la mitigación de la pobreza en América Latina y el Caribe.* Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Consulta 10 de mayo de 2016.
<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3720/S2007029_es.pdf?sequence=1>

- *“Ah ya, claro, de hecho, el ahorro de energía habla mucho, porque menos luz gastamos o menos energía y hay menos contaminación también, yo creo que deberíamos (hacer) un paro de la luz por lo menos 24 horas para que pueda limpiarse el ambiente, sobre el calentamiento global.”* (Beneficiario Nro. 15.)
- *“No, ya esa parte siempre este sector ha sido siempre bien unido, entonces donde había vecinos quienes se encargaban, siempre nos ubican nos decían, vecinas por favor la basura no hay que botar porque es contaminación y como que también hacíamos los domingos limpieza, más bien ahora sí nos estamos descuidando porque con la invasión de (la) parte (de) arriba o sea hemos tenido bastante desunión y entonces las cosas se están quedando así, porque más antes cuando este sector solamente había, habían más unión, no había delincuencia, la ropa cualquier cosa que dejabas te esperaba, pero ahora no. [¿Ahora hay que tener bastante cuidado?] Sí bastante. [¿Es que bastante gente extraña está llegando?] Sí, pero los de aquí del sector no somos así de tirar, si no los de (la) invasión; vienen a veces, lo tiran al campo, sus bolsas lo dejan. [¿Las malas costumbres, no?] Ajá.”* (Beneficiario Nro. 6.)
- *“Sería interesante, incluso sería interesante que haya un programa en la televisión, para que la gente sea conocedora de todo eso, porque por la ignorancia es que el mundo se pierde, la ignorancia no estoy diciendo que sea malo, sino desconocimiento, porque en realidad.”* (Beneficiario Nro. 15.)

Por tanto, se puede concluir que el FISE no ha puesto énfasis en el cuidado del medio ambiente de manera real y concreta; es decir, si bien es cierto que dentro de sus objetivos el cuidado del medio ambiente aparece como un eje muy importante, éste se ha limitado sólo al uso del GLP como una manera de no contaminar. Esta situación donde el FISE no ha llevado a cabo capacitaciones o generado espacios donde se le brinde específicamente al beneficiario de la zona de Manchay información para colaborar con el cuidado del medio ambiente hace que el Programa se haya concentrado solamente en la masificación del gas y que éste traerá como efecto secundario la no contaminación del ambiente. De acuerdo a la Propuesta Metodológica para el logro del Acceso Universal a la Energía en el Perú, el FISE es una tecnología que va a permitir mitigar el cambio climático:

“(…) Un conjunto amplio de procesos que abarcan las corrientes de conocimientos técnicos, experiencia y equipo para la mitigación de los efectos del cambio climático y la adaptación y que tiene lugar entre las distintas partes interesadas, como los gobiernos, las entidades del sector privado, las instituciones financieras, las organizaciones no gubernamentales y las instituciones educativas y de investigación (…)”⁷⁶.

Sin embargo, por ahora el FISE se ha concentrado en dar acceso de GLP a las familias vulnerables, dando a entender que el cuidado del medio ambiente es un impacto indirecto y que los funcionarios del programa lo asocian más a que una vez que se utilicen los vales electrónicos ya no se hará uso de papel siendo esa la contribución al cuidado del medio ambiente.

Sin embargo, en el camino se han escapado otras prácticas que sumadas a éstas pueden hacer la diferencia en ser un verdadero programa que además de utilizar energías limpias y reducir la frontera energética también sea sinónimo de prácticas amigables para el ambiente, desde cada familia usuaria del FISE.

Es muy importante que el FISE ponga como prioridad número uno fortalecer sobre las buenas prácticas ambientales que puede desarrollar en casa y potenciar las que ya conocen para así asegurar que el Programa no se limite únicamente a entregar vales y que través del uso de GLP se disminuya el impacto sobre el medio ambiente de manera real.

⁷⁶ MURILLO H, Víctor y otros
2015 *Propuesta Metodológica para el logro del Acceso Universal a la Energía en el Perú.*
Consulta 28 de marzo de 2016.
<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Propuesta_Metodologica.pdf>

Tabla N° 18.

Sobre las capacitaciones acerca del cuidado de medio ambiente brindadas por el FISE

¿Ha recibido alguna capacitación desde que es beneficiaria del programa sobre el cuidado del medio ambiente?	N° de entrevistados	%	¿Conoce de qué manera el programa contribuye al cuidado del medio ambiente?	%	¿Estas prácticas las realizaban antes de conocer el programa?	%	¿Le gustaría que el programa informe sobre el cuidado del medio ambiente?	%
No ha recibido ninguna capacitación de parte del FISE sobre cuidado del medio ambiente	39	97.5%						
No sabe / No opina	1	2.5%						
No conoce cómo el FISE contribuye al cuidado de medio ambiente			25	62.5%				
Sí conoce cómo el FISE contribuye al cuidado de medio ambiente			13	32.5%				
No sabe / No opina			2	5%				
Realizaba prácticas para el cuidado del medio ambiente antes de formar parte del FISE					32	80%		
No realizaba prácticas para el cuidado del medio ambiente antes de formar parte del FISE					2	5%		
No sabe / No opina					6	15%		
Sí le gustaría que el FISE informe sobre el cuidado del medio ambiente							39	97.5%
No sabe / No opina							1	2.5%
Total	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

En la tabla N° 19, con respecto a si el acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente, debemos hacer hincapié en el uso de combustibles contaminantes y el humo que se produce por el uso de combustibles sólidos tales como la leña, residuos de cultivos, en algunos casos también bosta que se utiliza para la cocción de alimentos, son responsables de la muerte prematura de alrededor de dos millones de personas.⁷⁷

Alrededor del 50% de las muertes por neumonía entre personas menores de cinco años se producen por la inhalación de materias particuladas provenientes de la contaminación del aire de los hogares que usan combustibles sólidos; y más de un millón de personas mueren anualmente por enfermedades obstructivas respiratorias crónicas debido a la exposición a la contaminación del aire en los hogares según datos de la World Health Organization en el 2011. Es por ello, que la ONU propicia la garantía al acceso universal de todos los habitantes del mundo a las energías modernas para el año 2030.

El “Acceso Universal a la Energía” se concretaría en dos objetivos estratégicos: lograr el 100% de acceso a la electricidad en iluminación para comunicación y servicios comunitarios; y el 100% de acceso a tecnologías y combustibles para cocinar y calentar a través de cocinas mejoradas, acceso al GLP, gas natural, entre otros. Todo lo anteriormente mencionado nos pone en contexto de la importancia de las energías limpias para mejorar la salud de las personas, así como el cuidado del medio ambiente, es por ello que se hace imperiosa la necesidad de consultarles sobre si el GLP contamina o no.

Según la Memoria Anual 2015: *“El FISE ha tenido un impacto positivo directo en el medio ambiente, en razón a que ha sustituido el consumo de energías contaminantes como la leña.”* Asimismo, dentro de este mismo documento se plantea también:

- *A su vez, se promueve al cuidado del medio ambiente, puesto que una cocina a GLP no emite gases de efecto invernadero, disminuye la tala indiscriminada de árboles, mitigando así los efectos del cambio climático.*
- *En conclusión, el FISE contribuye a promover el cambio de la matriz energética vigente a una más limpia y eficiente, garantizando la sostenibilidad del medio ambiente de cara*

^{77 77} RAMÍREZ TAZA, Rosendo

2013 *Acceso a la tecnología de las cocinas de avanzada y la leña en zonas rurales y su rol en la inclusión energética en el Perú* [diapositivas]. Lima: OSINERGMIN. Consulta 05 de marzo de 2016.

<http://www.osinergmin.gob.pe/newweb/pages/Publico/CongresoInternacional/archivos/VIERNES_31/SALA1/18.%20ROSENDO%20RAMIREZ-ACCESO%20A%20LA%20TECNOLOGIA%20DE%20LAS%20COCINAS%20DE%20AVANZADA.pdf>

al futuro, y al mismo tiempo, contribuyendo a mejorar la salud y la calidad de vida de miles de hogares peruanos.”⁷⁸

La pertinencia de esta pregunta va relacionado a lo anteriormente explicado pues al ser consultados los beneficiarios del Programa: ¿Considera que desde que usa GLP contamina menos? El 77.50% (31 beneficiarios) sabe que el GLP contamina menos y sólo el 20% (8 beneficiarios) desconoce que no contamina, eso nos da una idea de que los beneficiarios entrevistados conoce que este tipo de combustible es menos nocivo para su salud y con ello para el medio ambiente. Por ejemplo, tenemos:

“Obviamente que sí porque aparte contamina menos y es más orden y pienso que ayuda al medio ambiente porque lo que reciclo también ya no lo boto como así, así, porque por ejemplo lo reciclado creo que nos ayuda bastante también ¿no?”
Beneficiario Nro. 4. *“Sí. [¿Por qué?] Porque es puro gas. [¿Ud. antes cocinaba con leña?] Sí, en Huánuco, sí. [¿Y nota la diferencia?] Cuando cocino con leña el humo que sale. Hasta nos malogra la salud a nosotros.”* (Beneficiario Nro. 39.)

En este sentido ya ha quedado más que claro que el GLP es energía limpia que no contamina y que contribuye al cuidado del medio ambiente y que es importante que la frontera energética se reduzca; sin embargo, no sólo se debe concentrar en entregar los vales sino también en enseñarle a los beneficiarios las ventajas de su uso, así como la repercusión en su salud y medio ambiente.

Tabla N° 19.

¿Considera que desde que usa GLP contamina menos?

P47: ¿Considera que desde que usa GLP contamina menos?	N° de entrevistados	%
Sí, conoce que el GLP contamina menos.	31	77.50%
No sabe que el GLP contamina menos.	8	20.00%
No sabe/No opina	1	2.50%
Total	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

⁷⁸ FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO
2015 *Memoria Anual de Gestión FISE. Fondo de Inclusión Social Energético.* Consulta 10 de octubre de 2016
<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Fise-memoria-anual-2015.pdf?2>>

En la tabla N° 20, de acuerdo a la data recogida, se tiene que el 75% (30 beneficiarios) acceden a los vales de gas desde uno a tres años, teniendo en cuenta que el FISE fue puesto en marcha en el año 2011 con la prueba piloto en Cusco. Mientras, el 4% (10 beneficiarios) son beneficiarios relativamente nuevos con menos de un año de pertenecer al FISE. Al ser consultados sobre la forma en que acceden a los vales de canje el 87.5% (35 beneficiarios) lo hacen a través de los recibos de luz y no por medio de terceros. Sin embargo, podría haber la posibilidad que existan prácticas irregulares en la obtención de dichos vales.

Para el uso de estos vales previamente se les debió haber capacitado a fin que no haya ningún tipo de confusión. Pese a que el componente de la capacitación es transversal y debió hacerse por la empresa distribuidora de energía eléctrica en este caso Luz del Sur, el 95% (38 beneficiarios) afirma que Luz del Sur no los capacitó al respecto:

“[¿Y alguna vez han venido a explicarle como debería usar su vale?] No. [¿Sólo cuando se inscribió?] Solo sí. Ahí ha venido vale y llamar al señor. [¿Y eso quién le dijo por ejemplo? ¿Quién le dijo que tenía que hacer eso?] Pero el señor que trae gas me vas llamar así me dijo. [¡Ah! ¿El mismo le ayuda?] ¡No! en este recibo de junto con luz creo que viene número. Llamar a ¿Cómo se llama? Lejos todavía ¿Cómo se llama? ¿Huaycán? [¡Huaycán!] Huaycán, por ahí todavía o no sé pero lejos todavía. La Central. [¡Ah ya! ¿Y de ahí envían el gas?] Ajá, de ahí llamas y manda. [¿No es de por acá cerca?] No señorita, de ahí manda y entonces ese señor viene y deja su número de su celular. Cualquiera rato llamas cuando tienes vale, me llamas diciendo nos deja su número de su celular. Ahora llamamos nomas y trae.” (Beneficiario Nro. 25.)

Si bien es cierto la periodicidad de la entrega de los vales es mensual y los beneficiarios reconocen que estos llegan cada fin de mes con sus recibos de luz en un 97.5% (39 beneficiarios), ellos también comentaron que así como llegan fácilmente, también ocurre lo contrario, y los dejan de recibir, no tienen ninguna explicación previa.

Ellos suponen que se da por subir su consumo de luz, pero una explicación certera no tiene. Ningún funcionario de Luz del Sur les envía algún aviso o notificación explicando el por qué se les retiró el vale, ni ellos tampoco se acercan a alguna agencia para que se le aclare el panorama:

“Mensualmente. Pero este mes ya no me llegó. [¿Sabe el por qué?] Justamente, para ir a quería reclamar a Luz del sur.” (Beneficiario Nro 39);

“[¿Te llega siempre con el recibo de luz?] Fecha viene y debo comprar antes que se venza esa fecha. [¿Y ese papelito cada que tiempo te viene? ¿Junto con el recibo?]

Ajá [¿Y el recibo cada que tiempo te viene?] 12 o 10 a primero. Ahora va llegar de este mes va llega al 10 o 12. [¿Todos los meses te llega?] Ajá.” (Beneficiario Nro. 35.)

En la frecuencia del canje de los vales de GLP, casi la totalidad 95% (38 beneficiarios) lo hacen una vez al mes.

“[¿Y cuántos viene? ¿Un vale no más viene?] Un vale nomas viene señorita.” (Beneficiario Nro. 25.)

Haciendo la revisión de la información con la que cuenta el FISE con respecto al canje y al uso adecuado de los vales de GLP, se tiene que diferenciar los mecanismos con los que cuenta el programa y que deben de ejecutar las empresas eléctricas en los distritos FISE, en este caso en la zona de Manchay. Así, se tiene la Historieta de Vale FISE⁷⁹ así como la Historieta el FISE y sus tres fines⁸⁰. En cada una de ellas se encuentra información importante donde se explica de manera muy simple de qué se trata el Programa y sobre la correcta utilización del vale de canje de GLP.

Por otro lado, el FISE cuenta con una Escuelita FISE⁸¹, orientada a la difusión de los programas energéticos que para el año 2016 debió empezar a operar de manera online y gratuita. Sin embargo, este tipo de mecanismos sigue siendo desconocido para muchos beneficiarios dejando un vacío de información del que nadie se ocupa.

Sin embargo, de la información recogida en campo se tiene que ésta no llegó de manera correcta a los beneficiarios o solo llegó al inicio, en la etapa de implementación, cuando el beneficiario desconocía acerca del programa, luego ya no recibieron este tipo de información.

Realmente no queda muy claro cuál es la razón por la que la empresa eléctrica no ha realizado mayores capacitaciones en la zona de Manchay, siendo una de las probables causas el poco personal disponible para dicho fin.

Por tanto, el FISE se estableció con la finalidad de fomentar a través de su intervención el uso y consumo de energías limpias, reemplazando los combustibles que contaminan y que afectan la salud de las personas y el medio ambiente a través

⁷⁹ OSINERGMIN

2013 *Recibe el vale de descuento FISE para comprar tu balón de gas (GLP)*. Historieta. Consulta 10 de octubre de 2016.
<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Historieta_Vale_FISE.pdf>

⁸⁰ *Ibidem*.

⁸¹ FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO

2015 *Memoria Anual de Gestión FISE. Fondo de Inclusión Social Energético*. Consulta 10 de octubre de 2016.
<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Fise-memoria-anual-2015.pdf?2>>

de la masificación del uso del gas natural en los sectores más vulnerables de la población peruana, la ampliación de la frontera energética a través del uso de energías renovables y la promoción para el acceso al GLP.

Tabla N° 20.

Sobre el uso adecuado de los vales de GLP

¿Desde cuándo accede a los vales de GLP/GAS?	N° de entrevistados	%	¿Cómo accede a estos vales?	%	¿Ha recibido algún tipo de capacitación respecto al uso de los vales de GLP?	%	¿Con qué frecuencia le llegan los vales de canje de gas?	%	¿Cuántos vales de gas canjea al mes?	%
Menos de un año	4	10%								
De entre 1 a 3 años	30	75%								
De entre 3 a 5 años	4	10%								
No sabe / No opina	2	5%								
Accedió a los vales a través del recibo de luz			35	87.5%						
No sabe / No opina			5	12.5%						
No ha recibido capacitación respecto al uso de vales de GLP					38	95%				
Sí ha recibido capacitación respecto al uso de vales GLP					1	2.5%				
No sabe / No opina					1	2.5%				
Los vales llegan mensualmente							39	97.5%		
No sabe / No opina							1	2.5%		
Un vale canjeado cada seis meses									1	2.5%
Un vale canjeado al mes									38	95%
No sabe/ No opina									1	2.5%
Total	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

De acuerdo a la tabla 21, los beneficiarios respecto a los inconvenientes que tienen para acceder a su balón de gas, el 67.5% (27 beneficiarios) no tiene problema alguno mientras que el 25% (10 beneficiarios) tuvo inconvenientes para contactar a un agente GLP autorizado debido a las restricciones en la comunicación. Otro inconveniente que se ha presentado debido a la lejanía de sus hogares con respecto a la ubicación de los agentes autorizados de GLP, hace que el monto a pagar se incremente, tal como lo manifestó uno de ellos:

“En realidad no, pero lo que sí, como le vuelvo a reiterar, no me agrada es que a veces no cobran la cantidad que corresponde que no es 16, sino 18 a 20 Soles y eso es un abuso y exceso de las distribuidoras de gas, que aparte que ellos ganan más, tratan de exprimir a la gente que más necesita.” (Beneficiario 15.)

Aquí se retorna al tema de que no existe un adecuado control a los agentes GLP. Como ellos mismos lo indican en las entrevistas que nos brindaron, sólo se les pide el número de vales canjeados, midiéndose la efectividad del programa según la cantidad de vales canjeados.

Es por ello que se hace hincapié en que el FISE sólo se mide por niveles cuantitativos más no por otro tipo de variables. Tampoco se hace un adecuado seguimiento al respecto. Esta situación ha ido creando un mercado negro en cuanto a la distribución de los vales, ya que al no haber fiscalización la informalidad prima, perjudicando a los que en realidad deberían beneficiar: a la población más vulnerable.

Aquí debemos acotar en primer lugar que el concepto de mercado negro surge de las reglas informales que son formas no escritas, no oficiales. El Estado no interviene para generarlas, son propuestas, legitimadas por la población civil, y existen sanciones en caso de incumplimiento⁸². Éste es el caso del FISE donde se ha ido institucionalizando –de a pocos- estos cobros adicionales a los beneficiaris cuyos hogares se encuentran alejados o son inaccesibles por no contar buenas vías de acceso.

Si bien es cierto, los beneficiarios no identifican al FISE como un programa, al

⁸² BECERRIL TINOCO, Citlalli

(Sin fecha) *Leyes informales vs formales. Ley escrita y reglas consuetudinarias en la gobernabilidad del agua* [diapositivas]. Méjico. Consulta 16 de diciembre de 2016.

<http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/citla/Temas_selectos_IV/Clase_2_Leyes_formales_e_informales.pdf>

consultarles sobre los agentes GLP éstos sí los conocen y sienten que tienen una relación más estrecha con ellos por el contacto que implica el reparto de los balones de gas teniendo a un 67.5% (27 beneficiarios) que no tuvo ningún inconveniente:

“No [Ejemplo ya tenía su vale, ¿ahora dónde iba?] A las bodegas. [¿Pero dónde le dicen eso que tienen que ir a las bodegas? ¿Sale en su valecito?] No, no me dicen simplemente donde venden gas mayoría o minoría vas y le dices me ha salido esto y yo lo voy a canjear. [Entonces ¿sí fue fácil?] Sí le fue fácil. [¿Ud., fue a dónde venden a canjear y le dijeron yo lo cambio?] Sí lo cambio.” (Beneficiario Nro. 34.)

Mientras que el 22.5% (9 beneficiarios) sí tuvieron problemas para contactarse con el agente GLP:

“Ahora sí pero antes no. Por acá nos dicen que había ¿cómo se llama? ¿Dónde venden gasolina? ahí nos dijo para comprar eso fue los primeros días, al comienzo. Pero hay algunas personas que están vendiendo tú les das tus vales y te cobran más, si pues, dos, tres veces nos cobraron más, o sea S/. 20 Soles creen y de ahí ahora ultimo cuando hablaron por la tele, escuchamos recién y ahí recién reclamamos y nos dieron de nuevo al mismo precio. [¿Ah ya, ¿les informaron por la televisión?] Porque más adelante sí nos estaban cobrando 20. [¿Un precio un poco más de lo que pagan ahora?] Y nosotros decimos por qué eso del FISE si el vale viene con 16 Soles por qué tenemos que pagar más, algunos como a veces nosotros no hablamos, no reclamamos siguen dándonos a ese precio, así era. [¿Al comienzo?] Sí pues, pero ahora ya cobran los 16 Soles”. (Beneficiario Nro. 19.)

Este beneficiario afirma que le fue difícil porque querían hacer un cobro adicional por el reparto del gas, quizá por las distancia y/o dificultad de acceso hasta sus hogares. Otro beneficiario afirma:

“Vi el recibo, en el recibo están los números, pero como los números están un poco distantes, busqué un distribuidor por acá y él es que me distribuye. [Se replantea la pregunta]. Fue un poco complicado buscar una persona que esté acreditado, porque un distribuidor autorizado es el que tiene el convenio, pero esos distribuidores no cobran lo correcto, sino te exceden un poco más y tratan de exprimir a la gente que más necesita, no lo digo por mí, sino por las otras personas que no tienen”. (Beneficiario Nro. 15.)

Esto se refleja al consultarles sobre el trato que les dan los distribuidores ya que el 12.5% (5 beneficiarios) no están conformes:

“No es lo correcto, cobran más de la cuenta, yo creo que aparte de estar

beneficiando, tratan de exprimir más a las personas que no tienen, cuando ellos, lo primero que tienen que hacer es apoyar a la gente que no tiene ¿no cierto?” Beneficiario Nro. 15. “A veces son bien abusivos está supuestamente está 16 Soles y ellos te lo dejan a 18 Soles, ellos están ganando un poco más pero dicen que el gas está subiendo, la otra vez le reclamé, supuestamente 16 Soles tengo que pagar no más, no señora el gas está subiendo, tampoco no es así.” (Beneficiario Nro. 13.)

Dentro del diseño del FISE tenemos a los agentes GLP:

“Que son los pequeños comercializadores de balones de gas, muchos de los cuales adquirieron la formalización de sus negocios en la etapa de implementación del FISE para poder convertirse en “Agentes Autorizados GLP”. Esta estrategia es ideal para llevar adelante al FISE y contar con una oferta de GLP en cada distrito. Pueden realizar un convenio con las Empresas de Distribución Eléctrica, para así constituirse en Agentes Autorizados GLP, capaces de realizar el canje del Vale de Descuento FISE⁸³.

Además obtienen diversas facilidades por ser parte del registro de distribuidores autorizados de GLP:

“Acceder a los mecanismos de crédito formal con un menor perfil de riesgo; incrementar su volumen de ventas en razón a que atiende un mayor índice de demanda e integrarse a una cadena formal de comercialización de GLP con menores costos de transacción⁸⁴”

De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, los agentes GLP según el diseño del programa cumplen un rol importante ya que son el puente entre la empresa eléctrica y los beneficiarios por medio de un convenio que firman con el FISE; sin embargo, no existe un control adecuado ya que, en esta etapa, no se ha implementado mecanismos de control. Al año 2015 solo se han implementado mecanismos de control a nivel de empresas eléctricas, pero a largo plazo se espera pasar a nivel de los agentes de GLP. Así, al no tener un nivel adecuado de gestión y control sobre los agentes GLP se crea un espacio para que la informalidad repercuta en la economía de los beneficiarios, al hacerles cobros adicionales a lo estipulado por el FISE por condiciones de su propia vulnerabilidad. Tal es el caso de aquellas viviendas que se encuentran en zonas más alejadas e inaccesibles.

⁸³ FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO
2014 *Fondo de Inclusión Social Energético. Memoria Anual de Gestión FISE 2012-2013.* Lima: Realidades S.A. Consulta: 28 de enero de 2016
<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Memoria-Anual-FISE-2012-2013.pdf>>

⁸⁴ *Ibíd.*

Tabla N° 21.

Sobre el trabajo de los agentes GLP

¿Ha tenido algún inconveniente para acceder a su balón de gas?	N° de entrevistados	%	¿Conoce quiénes distribuyen los balones de gas en su zona?	%	¿Le fue sencillo contactarse con las personas que distribuyen los balones de gas?	%	¿Se siente cómodo con el trato que le brindan los distribuidores de GLP?	%	¿Considera que debería haber mayores puntos de distribución de balones de gas?	%
Ningún inconveniente para acceder al balón de gas	27	67.5%								
Inconvenientes de cobros adicional al monto de vale	1	2.5%								
Tuvo inconvenientes para contactar al agente GLP (comunicación, vencimiento de los vales, lejanía)	10	25%								
No sabe/ No opina	2	5%								
Usuario conoce a los distribuidores de gas de su zona			39	97.5%						
No sabe / No opina			1	2.5%						
Fue difícil contactarme con los distribuidores					9	22.5%				
Fue fácil contactarme con los distribuidores					27	67.5%				
Nunca contactó con los distribuidores de gas					1	2.5%				
Uso de intermediarios para contactar con los distribuidores de gas					1	2.5%				
No sabe/ No opina					2	5%				
Está conforme con el trato de distribuidores de GLP							30	75%		
Incomodidad frente a los cobros adicionales de distribuidores informales							5	12.5%		
El usuario no gestiona sus vales con el distribuidor GLP							2	5%		
No sabe/ No opina							3	7.5%		
Incrementar mayores puntos de distribución, cercanos a sus viviendas									36	90%
No requieren más puntos de distribución									3	7.5%
No sabe/ No opina									1	2.5%
Total	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

De acuerdo a la tabla N° 22, uno de los objetivos que tiene el FISE es masificar el uso del GLP en el Perú y de esta forma hacer que las familias de escasos recursos accedan a energías menos contaminantes. Es justo a través del FISE que se busca reducir la frontera energética.

Sin embargo, el proceso de implementación del FISE aún tiene varios puntos débiles, siendo uno de ellos el acceso adecuado a los vales de GLP. Es por ello que al consultarles sobre ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el acceso a los vales de gas? el 40% (16 beneficiarios) coincide que se debe mejorar el sistema de canje de vales (cercanía, distribuidores y la correcta focalización de beneficiarios), mientras que un 37.50% (15 beneficiarios) no tiene recomendaciones por estar conforme con el FISE (al no conocer en qué consiste el FISE, no tiene la información completa sobre el servicio que se les brinda).

Esta última cifra demuestra el poco posicionamiento que tiene el Programa en la zona. El tema comunicacional es fundamental en ese aspecto (éste no ha sido correctamente gestionado ni por OSINERGMIN como ente rector del Programa ni por Luz del Sur como empresa encargada de facilitar el funcionamiento del FISE). Por otro lado, la poca información que los beneficiarios tienen hace que vean al Programa como un proveedor de vales y no como el programa social que busca ampliar la frontera energética y que a través de la masificación del uso del GLP se obtenga un impacto positivo en el medio ambiente y en su propia calidad de vida (mejora de salud, viviendas saludables).

Por ejemplo: *“No, porque llegan perfectamente, lo ponen en mi casa y cuando ya llego lo encuentro no he tenido problema así.”* (Beneficiario Nro. 37.) En esta afirmación claramente este beneficiario al consultársele sobre las recomendaciones que puede dar al Programa para mejorar la entrega de vales, éste solo atina a decir que pide su balón GLP y se le es entregado, volviendo a lo mencionado líneas arriba que al tener la información completa sobre en lo que realidad es el FISE no se pueden hacer recomendaciones de mejora.

Por otro lado, el beneficiario Nro. 15 afirma *“La recomendación es que haya una supervisión del cobro de los vales, o que se ponga en el recibo no pague más de la cuenta, sólo pague 16 Soles, listo”*. Con esta afirmación, se nos da a entender que dentro del sistema de entrega de vales de GLP por parte de los agentes autorizados, se han generado durante el tiempo de funcionamiento del FISE en Manchay prácticas desleales.

Se hace notoria, entonces, la posibilidad de cobros indebidos producto de una

inadecuada supervisión a las empresas GLP que son parte del sistema. Esto debido a que el ente regulador (Luz del Sur y a su vez OSINERGMIN) sólo pide reportes de los vales entregados por mes, sin realizar un monitoreo a la labor de reparto. Como consecuencia se tienen cobros indebidos a los beneficiarios, tal como lo indica la entrevistada.

Por otro lado, el 2.50% (1 beneficiario) hace referencia a que el FISE debería incidir en el ahorro de energía como un modo de cuidar el medio ambiente: “¿Las recomendaciones? Que cuiden la energía eléctrica.” (Beneficiario Nro. 23.) Fue el único entrevistado que reconoce y relaciona dicha actividad con el programa.

Con respecto a la entrega de vales, de acuerdo a las iniciativas de optimización que el Proyecto FISE plantea implementar, en la Memoria Anual del 2014 se indica:

- Acceso en línea a Información de los canjes para Supervisión y Consulta. (Módulo de Gestión Operativa) disponible para la división de Operaciones, oficinas Regionales de OSINERGMIN, y responsables FISE de cada empresa de energía.
- Implementación, a nivel nacional, del envío de los vales de descuento mediante mensajes de texto SMS a los celulares de los beneficiarios FISE. lo que facilitará un rápido ingreso a la billetera electrónica.
- Implementación a nivel nacional del *Tukuy Ricuy* mediante módulo Web, permitiendo que los usuarios puedan hacer el seguimiento de las solicitudes y denuncias mediante el registro, atención y archivo por parte de las empresas de energía.
- Consolidación del sistema de información del FISE respecto a las alertas y reportes requeridos por el Administrador FISE en el marco de la Inteligencia del negocio.
- Puesta en Operación formal del empadronamiento celular en los diferentes destinos del FISE.

De acuerdo a la premisa dada por el FISE se entiende que la utilización de los mensajes de texto para enviar los vales a los beneficiarios en teoría ayudaría a tener un mejor control sobre su entrega, porque no habría posibilidad de hacer uso indebido del mismo, a la fecha que se llevó a cabo la investigación no se había implementado este sistema en la zona de Manchay.

Desde la Gerencia Social se tiene el principio básico de la gobernanza, en el cual el FISE se enmarcaría, una nueva manera de gobernar dejando de lado el esquema

tradicional en el que las decisiones vienen de arriba hacia abajo.

En la gobernanza se busca la participación tanto de las instituciones privadas, públicas (el Estado) y la sociedad civil para buscar soluciones a la problemática que afecta a la población (educación, salud, economía, entre otros). Para ello, se requiere fortalecer el capital social⁸⁵ desde todos los actores, así como un liderazgo efectivo y horizontal desde las entidades públicas, en este caso desde el FISE.

Así, tenemos que la gobernanza implica que las instituciones tanto públicas, privadas y la población trabajen juntos por resolver algún tipo de problema que afecta algún aspecto de su vida, como por ejemplo en este caso el acceso a energías limpias y, con ello, promover ambientes más saludables. Sin embargo, en la realidad, esto no funciona así. El FISE se ha limitado, en la zona de Manchay, a entregar vales de canje dejando de lado el hacer partícipe del cambio a la población, el de proponer acciones reales para que el programa mejore y, a la vez, brindar herramientas para que esta realice iniciativas de conservación del medio ambiente a través del acceso a energías limpias.

Tabla N° 22.

¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el acceso a los vales de gas?

P59: ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el acceso a los vales de gas?	N° de entrevistados	%
Asegurar la continuidad del FISE	3	7.50%
Asegurar la entrega de vales a los beneficiarios	1	2.50%
Continuar con el reparto de GLP a domicilio	1	2.50%
Incidir en el ahorro de energía	1	2.50%
Mejorar el sistema de canje de vales (cercanía, distribuidores y focalización de beneficiarios)	16	40.00%
Mejorar la supervisión en el cobro y en el canje de los vales	1	2.50%
No sabe / No opina	1	2.50%
No tiene recomendaciones por estar conforme con el FISE	15	37.50%
Rapidez en entrega de balones de gas	1	2.50%
Total	40	100.00%

Fuente: Elaboración propia. Año: 2016.

⁸⁵ Como capital social se entiende los aspectos de las organizaciones sociales, como las redes, las normas y la confianza que facilitan la acción y la cooperación para el beneficio mutuo de las partes, permitiendo que el capital social se incremente para cumplir objetivos comunes. (Putman, 1993)

CONCLUSIONES

Lineamiento 1: Factores que repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del distrito de Pachacamac, zona Manchay

1. El FISE no es identificado como el Fondo de Inclusión Social Energético. Asimismo, no se tiene conocimiento sobre su finalidad ni objetivos, lo que demuestra un débil posicionamiento entre sus beneficiarios de Manchay haciendo que su vinculación se centre en su papel como proveedor de vales de descuento para adquirir balones de gas. Algunos entrevistados reconocieron que la población objetivo de dicho Programa era de escasos recursos, siendo “otros” los de esa condición. Es decir, los beneficiarios entrevistados no se reconocían como ciudadanos de escasos recursos.

La mayoría de entrevistados manifestó no conocer a qué se dedica el FISE exactamente, lo que agrava su débil posicionamiento. Dicha situación implicaría tener un panorama adverso para el cumplimiento de sus objetivos para los que fue creado. Además, es importante indicar que pocos mencionaron el aspecto medio ambiental del programa, el cual implica formas de ahorro de energía y el uso de combustibles limpios que promovería el FISE, lo que reforzaría el desconocimiento de los propios beneficiarios respecto al tema ambiental involucrado en el Programa.

2. La forma de relacionamiento del FISE con sus beneficiarios es impersonal, siendo el principal medio de comunicación y de difusión el recibo de luz, lo que no permite que exista un vínculo o espacio de acercamiento entre ambos actores. Esta situación también indica que el FISE se centra en el consumo de luz mensual, esperando que los posibles beneficiarios los contacte para formar parte del Programa.

De otro lado, los resultados reflejan que el FISE es percibido como un proveedor de gas a las familias, apartando su principal objetivo como Programa que es buscar eliminar las brechas energéticas del país (en este caso de la zona de Manchay); dejando de lado el factor del ahorro de energía y uso de energías limpias, tema que en la formalidad el FISE lideraría respecto a los otros programas sociales existentes.

3. El FISE no está aplicando uno de sus lineamientos de gestión referido a la identificación de necesidades y mejoras del programa con la participación de sus grupos de interés. Ello sería posible de realizar si existieran canales reales de

comunicación entre el FISE y sus beneficiarios para informar a la población vulnerable los requisitos y procedimientos para acceder al beneficio del FISE, brindar información relevante respecto a la entrega, canje y uso de los vales de descuento FISE, así como sus derechos y obligaciones como beneficiarios del programa. Debe considerarse también así la poca difusión sobre el adecuado uso de los vales de descuento por parte de los beneficiarios y de los agentes GLP autorizados.

4. Existe poca difusión, en coordinación con autoridades locales, sobre información respecto a los vales de descuento, reportes de irregularidades así como apoyo en la verificación del reparto de vales en las zonas intervenidas. No obstante, el FISE cuenta con una herramienta electrónica denominada Tukuy Ricuy cuya finalidad es escuchar las voces de la población, las cuales muchas veces no son atendidas especialmente en las zonas rurales. Para la zona de Lima Metropolitana se tiene que en los registros del FISE, de enero a agosto de 2016, se registró las siguientes denuncias: un beneficiario no recibió su vale (TK1⁸⁶), una persona tiene luz y podría ser beneficiaria del vale (TK2) y una persona recibe el vale y no es pobre (TK6).
5. Aunado a la débil comunicación a los beneficiarios del FISE referente al Programa, también se tiene el poco relacionamiento con su principal grupo de interés. Tal como se menciona en la memoria anual del 2013, los relacionistas FISE (a través de Luz de Sur) deberían monitorear que el Programa esté cumpliendo su objetivo principal: de llegar a quien más lo necesita, situación que no se da en la realidad de Manchay.
6. Frente a la dimensión económica en la que el FISE se encuentra circunscrito según la percepción de sus beneficiarios, el 92.5% (37 personas) manifestó su conformidad respecto a sus beneficios, situación que se ve reforzada por el mismo Programa ya que consultando a un funcionario mencionó que su gestión se enmarca a la entrega de los vales de descuento, ya que las etapas identificadas son:
 - Empadronamiento y selección de Beneficiarios
 - Emisión y entrega del vale de descuento
 - Canje y redención del vale de descuento
 - Liquidación del vale de descuento

⁸⁶ Código a enviar en el mensajes de texto

- Monitoreo y control

Así, se observa que el cumplimiento de objetivos se mide en la facilidad del acceso a los vales.

7. Los beneficiarios no perciben que el uso del gas en sus casas permite romper la frontera energética existente en el país, la cual varía a otras zonas del Perú donde la leña ha sido un combustible altamente utilizado en los hogares.
8. La mirada desde el FISE (sede central) ve a los beneficiarios todos iguales, sin tener en cuenta la diferencia entre sus necesidades y el entorno.
9. Si bien el FISE se basa en una realidad donde prima el uso de leña para la cocción de alimentos, ello se da principalmente en las zonas rurales, mientras que en Manchay el uso de leña como combustible es minoritario, y en algunos casos alternos al uso del GLP.
10. Uno de los grandes vacíos que tiene el FISE es la capacidad para que los beneficiarios lo reconozcan como Programa con sus implicancias ambientales. Es por ello que al beneficiario le cuesta dar algún tipo de recomendación hacia el Programa, aunado a la escasa presencia del FISE en la zona, lo que dificulta que se recoja algún tipo de recomendación para mejorar. Ante esta situación, se requiere una mayor difusión sobre el FISE, así como sus objetivos y beneficios los cuales no son sólo económicos.

Lineamiento 2: Criterios de selección que utiliza el FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Programa

11. Los beneficiarios del FISE, aún al conocer y cumplir con los requisitos para permanecer en el Programa, no aseguran que sea continua su permanencia, ya que variará según su consumo de electricidad a lo largo del tiempo.
12. El FISE cuenta con requisitos establecidos para empadronar beneficiarios que son comunicados al momento de inscribirse, más no hay información que cumpla con su política de comunicación⁸⁷ en la cual indica:
 - Las empresas de distribución eléctrica son las responsables de elaborar, comunicar y difundir su material publicitario de manera oportuna y adecuada, de acuerdo a los lineamientos señalados en esta normativa.

⁸⁷ "Directiva para la difusión y comunicación del Programa FISE a cargo de las Distribuidoras Eléctricas", aprobada mediante la Resolución del Proyecto FISE N° 4-2015-OS-FISE.

- Las empresas de distribución eléctrica desarrollarán acciones de difusión de manera mensual a fin de garantizar el adecuado funcionamiento del Programa.

Y si bien existe cierta apertura para el ingreso de nuevos beneficiarios al no ser muy estrictos con sus requisitos; no se da un proceso de verificación previa de las viviendas, ni de su situación socioeconómica.

Asimismo, durante la permanencia en el programa no reciben información de cómo comunicarse con el FISE, situación que se agrava con lo impersonal del vínculo beneficiario - programa.

De esta manera, se reconoce una vez más la poca representatividad del FISE en la zona, sumada a su inexistente presencia lo que permite que algunas viviendas que no cumplen con los requisitos formen parte del Programa.

13. Los beneficiarios no identifican a otros que no cumplan con los requisitos. Sin embargo, esta situación no asegura la ausencia de estos casos. Existe una dificultad de identificar a otros usuarios del Programa, los cuales son sólo reconocidos por Luz del Sur a través de los números de suministros de las viviendas, no permitiendo un control social que contribuya al cumplimiento efectivo de los objetivos del FISE.
14. La selección de beneficiarios basándose en el consumo de luz aunado a la falta de seguimiento y evaluación facilita el ingreso de personas que no cumplen con el perfil. Tal es el caso de usuarios cuyas segundas viviendas “deshabitadas” reciben los vales sin verificación previa.

Lineamiento 3: Percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética

15. El FISE es sólo percibido como un Programa de apoyo económico, siendo éste su principal distintivo entre los beneficiarios. Pocos entrevistados manifiestan que va más allá de ser un agente de apoyo económico. Eso da la idea de que el FISE no ha hecho de conocimiento de sus beneficiarios la finalidad real que tiene el Programa ni de los vales, haciendo que éstos sólo sean vistos como un apoyo económico y que no reconozcan en su totalidad que la entrega de los vales no es el principal beneficio que tienen.
16. Aunque el tema de las capacitaciones es importante, éstas han sido mínimas a pesar que los beneficiarios y nuevos agentes GLP requieren recibir información

del Programa. Inclusive, el funcionario del FISE entrevistado mencionó que sólo se dieron al inicio, dejando en la incertidumbre a los nuevos beneficiarios y haciendo que los agentes GLP asuman un rol protagónico para brindar información a los beneficiarios. Así, la labor de los relacionistas quedó relegada y, con ella, el posicionamiento del FISE en la población de Manchay.

17. La parte operativa del FISE (relacionista FISE y OSINERGMIN) concuerda en que la mejora de la calidad de vida se reduce al beneficio económico que les resulta al adquirir los balones de gas a mitad de precio. Pero, a la vez, dejan de lado todas las variables que implica el concepto de calidad de vida. Frente a ello, los ejecutores del FISE deben tomar en cuenta que un programa es integral y no solo cubre un solo aspecto, tal como se concibe a los programas sociales desde el Estado.
18. Es importante poner atención al aspecto de la difusión del FISE, ya que no se han establecido estrategias adecuadas para que se posicione entre la población, como sí ha ocurrido con otros programas. En cambio, el FISE no ha desarrollado los mecanismos necesarios para que la población de Manchay lo identifique como un Programa que busca superar la pobreza energética y mejorar su calidad de vida a través de la masificación del gas como un medio para cocinar sus alimentos.

Más de la mitad de los beneficiarios entrevistados no dieron ninguna recomendación al Programa, lo cual podría darse por dos motivos: porque están conformes con el funcionamiento adecuado del mismo o también debido al desconocimiento real acerca del Programa. Así, no pueden dar mayores alcances sobre qué podría mejorar o proponer qué hacer para que este funcione dentro de los estándares con los cuales fue diseñado.

Lineamiento 4: Acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente

19. Los beneficiarios tienen conocimientos sobre el medio ambiente que han sido adquiridos de manera empírica aunque no manejen totalmente su conceptualización.
20. Desde que inició su funcionamiento, el FISE no ha puesto énfasis en el cuidado del medio ambiente como un beneficio del mismo de manera tangible, es decir, si bien es cierto que uno de sus objetivos es el cuidado del medio ambiente, su función se ha limitado sólo al uso del GLP como combustible como una manera de no contaminar su entorno.

21. Durante su ejecución, el Programa ha obviado otras prácticas de cuidado del medio ambiente propias de los beneficiarios. Estas pueden hacer la diferencia y convertirlo en un verdadero programa de vanguardia, que además de utilizar energías limpias, reduciría la frontera energética. Estas acciones son también sinónimos de prácticas amigables para el ambiente desde cada familia usuaria del FISE.
22. Es muy importante que el FISE ponga como prioridad número uno el capacitar a sus beneficiarios sobre las buenas prácticas ambientales en casa y potenciar las que ya conocen, para así asegurar que el programa no se limite únicamente a entregar vales, sino que a través del uso de GLP se disminuya el impacto sobre el medio ambiente, así como reconocer los cambios favorables en su calidad de vida.
23. El GLP es energía limpia que no contamina y contribuye al cuidado del medio ambiente, representando un hito importante para reducir la frontera energética. Sin embargo, no sólo se debe concentrar en entregar los vales sino también enseñar a los beneficiarios las ventajas de su uso, así como la repercusión en su salud y medio ambiente.
24. El FISE se ha establecido con la finalidad de fomentar a través de su intervención el uso y consumo de energías limpias, reemplazando los combustibles que contaminan y que afectan a la salud de las personas y al medio ambiente a través de la masificación del uso del gas natural en los sectores más vulnerables de la población peruana. No obstante, la ampliación de la frontera energética a través del uso de energía renovable y la promoción para el acceso al GLP no es reconocida por los beneficiarios de Manchay.
25. Al no tener un nivel adecuado de gestión y control sobre los agentes GLP, se crea un espacio para que la informalidad repercuta en la economía de los beneficiarios al hacerles cobros adicionales a lo estipulado por el FISE por condiciones de su propia vulnerabilidad. Tal es el caso de aquellas viviendas que se encuentran en zonas más alejadas e inaccesibles.

RECOMENDACIONES:

1. Fortalecer la presencia del FISE en las zonas de intervención como Manchay, principalmente a través de los relacionistas comunitarios con los que cuentan las empresas distribuidoras de energía eléctrica. Es decir, se requiere poner énfasis en fortalecer los canales de comunicación directos entre la empresa eléctrica Luz del Sur y a su vez fortalecer los canales de comunicación entre OSINERGMIN, el

MINEM, cada una de las empresas distribuidoras de GLP y los beneficiarios.

2. Fortalecer el sistema de focalización de beneficiarios, el cual requiere una mirada más amplia que el sólo considerar el consumo de electricidad. Asimismo, requiere que se cumpla con la verificación en campo no sólo sobre las características de la vivienda, sino también asegurar que los titulares vivan en las viviendas y que estos cumplan con el perfil para acceder al FISE.
3. Fortalecer la comunicación a los beneficiarios sobre los objetivos del FISE, los cuales van más allá del ahorro para el uso de GLP y su implicancia en el tema ambiental así como en su calidad de vida.
4. Mejorar el funcionamiento de los agentes GLP para que su labor no se limite solamente a entregar informes donde sólo se indique cuantos vales repartió en el mes, sino que se conviertan en un aliado para el monitoreo de los beneficiarios del FISE.
5. Posicionar la figura de los agentes GLP para que sean un canal de comunicación directa entre Luz del Sur y los beneficiarios, ya que al tener la función del canje de los vales y la entrega de los balones de gas tienen un trato más directo y personal con el beneficiario, lo que en el futuro puede proporcionar información importante sobre el estado real de los beneficiarios del FISE. Se debe buscar una alianza directa con estos actores de manera que se generen buenas prácticas.
6. Fortalecer la gobernanza desde el Estado peruano considerando la participación de los principales actores de sus programas. Tal es el caso del FISE, en que sus beneficiarios aporten tanto en conocimientos como en percepciones de la realidad, distribuyendo la responsabilidad del éxito del Programa no sólo en las altas esferas del Estado, sino también en el propio colectivo, el cual requiere que sea convocado y considerado en la toma de decisiones que los involucre.
Un punto en que el Programa debe dar mayor énfasis es en terminar con el mercado negro que se ha formado entre los distribuidores de GLP y los beneficiarios. Se debe reformular los mecanismos de control que sean transversales a la información que los distribuidores GLP entregan cada mes a los relacionistas FISE, ya que es limitado entregar solo información relacionada a la cantidad de vales. Tanto OSINERGMIN como el MINEM deberán implementar nuevos mecanismos de control que impliquen la fiscalización constante de los agentes GLP.
7. El FISE requiere cumplir en la zona de Manchay lo estipulado en sus memorias descriptivas en las cuales indica su búsqueda de cuidar el medio ambiente, debiendo potenciar estos conocimientos para que se puedan desarrollar mejores

prácticas ambientales entre los beneficiarios que ayuden a enfrentar el cambio climático y la contaminación de su espacio.

8. Fortalecer el componente de capacitación a través de los agentes GLP, para que se les involucre más activamente en el control y fiscalización de los beneficiarios que sean parte del Programa. Las capacitaciones que se brinden deben ser por etapas: en primer lugar a los nuevos beneficiarios sobre el Programa, cuáles son los requisitos que deben cumplir para permanecer y las faltas que deben evitar para no continuar en el FISE. Luego, a los beneficiarios que ya tienen más de tres meses, capacitarlos en temas relacionados al cuidado del medio ambiente y prácticas de ahorro y cuidado de la energía. Finalmente, debe considerarse a los agentes GLP acerca del buen trato a los beneficiarios, para que se mejore la calidad de atención y los estándares de calidad continúen mejorando.

9. El FISE es uno de los programas que ha recibido premios por la innovación tecnológica que ha implicado su puesta en marcha. Por ejemplo, uno de los componentes con los cuales fue diseñado es el uso de los mensajes de texto para hacer llegar los vales de canje, sin embargo este mecanismo no se ha puesto en marcha en la zona de Manchay, por lo que se hace necesario que se replantee las estrategias de distribución. Es por ello que tanto Luz del Sur, Osinerming y el MINEM deben de unir esfuerzos para que se implemente a la brevedad posible.

REFERENCIAS

ANDIA VALENCIA, Walter

2009 *Manual de la Gestión Pública*. Lima: El Saber. Consulta: 28 de enero de 2016.

2005 *Gestión Pública. Pautas para la Aplicación de los Sistemas Administrativos*. Lima: El Saber.

ARTIGAS, Carmen

2005 *Una mirada a la protección social desde los derechos humanos y otros contextos internacionales*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Consulta: 28 de enero de 2016.

<<http://archivo.cepal.org/pdfs/2005/S057524.pdf>>

BECERRA, Pamela

2016 *Transcripción 1*. Entrevista del 17 de junio a Funcionario de OSINERGMIN.

BECERRIL TINOCO, Citlalli

(Sin fecha) *Leyes informales vs formales. Ley escrita y reglas consuetudinarias en la gobernabilidad del agua* [diapositivas]. Méjico. Consulta 16 de diciembre de 2016.

<http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/citla/Temas_selectos_IV/Clas_e_2_Leyes_formales_e_informales.pdf>

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

- 2016 *El desarrollo de energías limpias es central para un crecimiento sostenible con igualdad.* Consulta: 15 de setiembre de 2016.
<<http://www.cepal.org/es/noticias/el-desarrollo-de-energias-limpas-es-central-para-un-crecimiento-sostenible-con-igualdad>>
- 2009 *Contribución de los servicios energéticos a los Objetivos de Desarrollo del Milenio y a la mitigación de la pobreza en América Latina y el Caribe.* Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Consulta: 10 de mayo de 2016.
<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3720/S2007029_es.pdf?sequence=1>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

- 2012 *Ley 29969. Ley que dicta disposiciones a fin de promover la masificación del gas natural.* Consultado el 22 de diciembre.
- 2012 *Ley 29852. Ley que crea el Sistema de Seguridad Energética en Hidrocarburos y el Fondo de Inclusión Social Energético.* Consultado el 12 de abril.

ESTREMADOYRO JIMÉNEZ, Cynthia Cecilia

- 2013 *Colegio público: espacio compartido como potenciador de intercambios.* Tesis de licenciatura en Arquitectura. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Arquitectura. Consulta: 15 de agosto de 2016.
<http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/303441/1/estremadoyro_jc-pub-delfos.pdf>

FONDO DE INCLUSIÓN SOCIAL ENERGÉTICO

- 2015 *“El consumo mínimo de energía eléctrica y su relación con la selección de beneficiarios del vale de descuento FISE”. Proyecto FISE – OSINERGMIN, Perú, año 3, número 4, p. 5. Consulta: 28 de octubre de 2016.*
<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/El-consumo-minimo-energia-electrica.pdf?2>>
- 2015 *Eficiencia de un subsidio energético focalizado. 2015. Experiencia del Administrador del Fondo de Inclusión Social Energético. Lima Consulta: 15 de agosto de 2016*
<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Eficiencia-subsidio-energetico-focalizado.pdf>>
- 2015 *Memoria Anual de Gestión FISE. Fondo de Inclusión Social Energético. Consulta 10 de octubre de 2016*
<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Fise-memoria-anual-2015.pdf?2>>
- 2015 *Resolución del Proyecto FISE. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 4-2015-OS-FISE. 28 de enero de 2016.*
- 2015 *Resolución del Proyecto FISE. Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería OSINERGMIN N° 4-2015-OS-FISE. "Directiva para la difusión y comunicación del Programa FISE a cargo de las Distribuidoras Eléctricas". 28 de enero.*
- 2015 *Revista Semestral FISE 2014-II – Un millón de familias empadronadas para el Vale FISE. Lima. Consulta: 15 de agosto de 2016*
<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Revista_Semestral_FISE_2014_II.pdf>
- 2014 *Fondo de Inclusión Social Energético. Memoria Anual de Gestión FISE 2012-2013. Lima: Realidades S.A. Consulta: 28 de enero de 2016*
<<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Memoria-Anual-FISE-2012-2013.pdf>>

FONDO DE POBLACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

2016 *El enfoque basado en los derechos humanos*. Consulta: 15 de agosto de 2016.

<<http://www.unfpa.org/es/el-enfoque-basado-en-los-derechos-humanos>>

GABRIE LBERGER / ADRIÁN DARMOHRAJ

2009 *Gas Natural BAN y su estrategia hacia los sectores de bajos ingresos*.

GARCÍA OCHOA, RIGOBERTO

2014 *Pobreza energética en América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y El Caribe. Consulta: 20 de octubre de 2016.

<http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36661/S2014039_es.pdf>

GUARDIOLA JIMÉNEZ, Plácido

2003 *La Percepción*. Universidad de Murcia. Consulta: 20 de setiembre 2015.

<<http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

2007 *Censos Nacionales 2007: XI de Población y VI de Vivienda*". Lima

IVANCEVICH, John y otros

1996 *Gestión, Calidad y Competitividad*. Tomos I y II. Bogotá. IRWIN.

MERCADO, Leida.

2008 *Papel de la Energía en el Logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Programa de las Naciones Unidas Para el Desarrollo. Panamá.

MINISTERIO DE ENERGIA Y MINAS

- 2013 *Resolución Ministerial 203-2013-MEM/DM. Aprueban Plan de Acceso Universal a la Energía 2013 – 2022.* 24 de mayo.
- 2012 *Plan Nacional de Electrificación Rural 2013 – 2022.* Diciembre.
- 2012 *Decreto Supremo N° 021-2012-EM.* 08 de junio.

MURILLO H., Víctor y otros

- 2015 *Propuesta metodológica para el logro del acceso universal a la energía en el Perú.* FISE – OSINERGMIN. Consulta: 28 de marzo 2016
<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Propuesta_Metodologica.pdf>

ORGANISMO SUPERVISOR DE LA INVERSIÓN EN ENERGÍA Y MINERÍA (OSINERGMIN)

- 2015 *Fondo de Inclusión Social Energético (FISE) Guía metodológica para las autoridades locales.* Consulta: 28 de marzo 2016
<http://www.fise.gob.pe/pags/tukuy_rikuy/Guia_FISE_Autoridades%20Locales_2015.pdf>
- 2014 *Resolución de Consejo Directivo 187-2014-OS/CD. Procedimiento para el reconocimiento de costos administrativos y operativos del FISE de las distribuidoras eléctricas en sus actividades vinculadas con el descuento en la compra del balón de gas.* 24 de setiembre.
- 2014 *Resolución de Consejo Directivo 187-2014-OS/CD. Procedimiento para el reconocimiento de costos administrativos y operativos del FISE de las distribuidoras eléctricas en sus actividades vinculadas con el descuento en la compra del balón de gas.* 24 de setiembre.
- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 247-2013-OS/CD. Atención de Solicitudes Presentadas ante las Distribuidoras Eléctricas en Relación con la Promoción del Acceso al GLP a través del FISE.* 07 de diciembre.
- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 248-2013-OS/CD. Disposiciones para la elaboración del Programa de Desembolsos de los Recursos del FISE.* 07 de diciembre.

- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 199-2013-OS/CD. Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones por incumplimientos al marco normativo que regula el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), en el subsector hidrocarburos. 01 de octubre.*
- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 148-2013-OS/CD. Disposiciones para la implementación y funcionamiento del Vale Digital FISE aplicable al descuento en la compra del balón de GLP. 02 de julio.*
- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 039-2013-OS/CD. Procedimiento para la Contratación de Servicios y Adquisición de Bienes Requeridos para la Administración del FISE. 12 de marzo.*
- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 014-2013-OS/CD. Tipificación y Escala de Multas correspondiente a las infracciones por parte de las Empresas Eléctricas, referidas al incumplimiento de las normas para la implementación, ejecución y operatividad del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas. 29 de enero.*
- 2013 *Recibe el vale de descuento FISE para comprar tu balón de gas (GLP). Historieta. Consulta 10 de octubre de 2016.*
<http://www.fise.gob.pe/pags/PublicacionesFISE/Historieta_Vale_FISE.pdf>
- 2013 *Manual de Organización y Funciones VI. Gerencia General: Resolución de Gerencia General Organismos Supervisor de la Inversión en Energía y Minería. OSINERGMIN N° 278-2013-OS/GG. 2013.*
- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 248-2013-OS/CD. Disposiciones para la elaboración del Programa de Desembolsos de los Recursos del FISE. 07 de diciembre.*
- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 039-2013-OS/CD. Procedimiento para la Contratación de Servicios y Adquisición de Bienes Requeridos para la Administración del FISE. 12 de marzo.*
- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 014-2013-OS/CD. Tipificación y Escala de Multas correspondiente a las infracciones por parte de las Empresas Eléctricas, referidas al incumplimiento de las normas para la implementación, ejecución y operatividad del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas. 29 de enero.*

- 2013 *Resolución de Consejo Directivo N° 199-2013-OS/CD. Tipificación de Infracciones y Escala de Multas y Sanciones por incumplimientos al marco normativo que regula el Fondo de Inclusión Social Energético (FISE), en el subsector hidrocarburos. 01 de octubre.*
- 2012 *Resolución de Consejo Directivo N° 247-2013-OS/CD. Atención de Solicitudes Presentadas ante las Distribuidoras Eléctricas en Relación con la Promoción del Acceso al GLP a través del FISE. 07 de diciembre.*
- 2012 *Resolución de Consejo Directivo N° 173-2012-OS/CD. Disposiciones complementarias para la operatividad a nivel nacional del FISE aplicable al descuento en la compra del balón de gas de usuarios que tienen servicio eléctrico. 16 de agosto.*
- 2012 *Resolución de Consejo Directivo N° 138-2012-OS/CD. Aprobación del procedimiento de compensación social y promoción para el acceso del GLP. 29 de junio.*
- 2012 *Resolución de Consejo Directivo N° 148-2013-OS/CD. Disposiciones para la implementación y funcionamiento del Vale Digital FISE aplicable al descuento en la compra del balón de GLP. 02 de julio.*

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

- 2017 *Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos. Consulta: 15 de setiembre de 2016.*
 <<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/energy/>>

ORJUELA CÓRDOVA, Sandra

- 2011 *“La Comunicación en la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial”. Correspondencias & Análisis, Venezuela, año 1, p. 137. Consulta: 21 de marzo de 2017.*
 <<http://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/779/La%20comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial.pdf>>

OVIEDO, Gilberto L.

- 2004 *“La definición del concepto de percepción en Psicología con base en la teoría Gestalt”*. *Revista de Estudios Sociales*. Bogotá, número 18. Consulta: 15 de noviembre de 2016.
< <https://res.uniandes.edu.co/view.php/375/view.php>>

PALOMBA, Rossella

- 2002 *Calidad de Vida: Conceptos y medidas* [diapositivas]. Santiago de Chile: Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía. Consulta 05 de abril de 2016.
<http://www.cepal.org/celade/agenda/2/10592/envejecimientorp1_ppt.pdf>

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

- 2014 *Decreto Supremo N° 036-2014-EM. Decreto Supremo que otorga Encargo Especial a las Empresas Concesionarias de Distribución Eléctrica y ADINELSA, para el desarrollo de la Primera Subasta RER para Suministro de Energía a Áreas No Conectadas a Red (Instalaciones RER Autónomas)*. 06 de noviembre.
- 2013 *Decreto Supremo N° 018-2013-EM. Reglamento de la Ley N° 29969 ley que dicta disposiciones a fin de promover la masificación del gas natural*. 31 de mayo.
- 2013 *Decreto Supremo N° 020-2013-EM. Reglamento para la Promoción de la Inversión Eléctrica en Áreas No Conectadas a Red*. 27 de junio.
- 2012 *Decreto Supremo N° 021-2012-EM. Aprobación del Reglamento de la Ley N° 29852* Consultado el 12 de setiembre.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDADES PARA EL DESARROLLO

- 2016 *Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente*. Consulta: 15 de agosto de 2016.
<http://www.undp.org/content/undp/es/home/sdgoverview/mdg_goals/mdg7.html>

2012 *Informe Anual 2011/2012 El futuro sostenible que queremos*. Nueva York: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Consulta: 12 de setiembre de 2015.

<<http://www.undp.org/content/dam/peru/docs/informeannual.pdf>>

QUIJANO CALLE, Ana María

2012 Programas Sociales Panorama Actual y Perspectiva [diapositivas]. Lima. MIDIS. Consulta: 15 de setiembre de 2016.

<http://www.municurpahuasi.gob.pe/assets/pdf/MIDIS-Programas_Sociales.pdf>

QUINTANILLA, EDWIN

2014 La eficiencia energética en el Perú [diapositivas]. Lima: Ministerio de Energía y Minas. Consulta: 12 de enero de 2016.

<http://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/edwin_quintanilla.pdf>

RAMÍREZ TAZA, Rosendo

2013 *Acceso a la tecnología de las cocinas de avanzada y la leña en zonas rurales y su rol en la inclusión energética en el Perú* [diapositivas]. Lima: OSINERGMIN. Consulta 05 de marzo de 2016.

http://www.osinergmin.gob.pe/newweb/pages/Publico/CongresoInternacional/archivos/VIERNES_31/SALA1/18.%20ROSENDO%20RAMIREZ%20ACCESO%20A%20LA%20TECNOLOGIA%20DE%20LAS%20COCINAS%20DE%20AVANZADA.pdf

RODRÍGUEZ, Nancy y otro

2005 “La noción de Calidad de Vida desde diversas perspectivas”. *Revista de Investigación*. Caracas, número 57, pp. 49 – 68. Consulta: 13 de noviembre 2016.

< <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2053485> >

SOLANO CORNEJO, David

2009 *Responsabilidad social: estrategias sostenibles para el desarrollo y la competitividad*. Lima: ESAN.

ANEXOS

ANEXO 1

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA FUNCIONARIOS DEL FISE

Instrucciones:

- Después del saludo y una breve conversación inicial, y ya con la grabadora encendida. es pertinente solicitar el permiso de la persona para grabar la conversación. Eso debe quedar registrado.
- No deje que el entrevistado vea esta guía.
- Inmediatamente después, solicitamos información básica del entrevistado.

Nombres:	Edad:	Sexo:	Fecha:
Desde cuándo trabaja con el FISE:	Cargo que ocupa:		

LINEAMIENTO 1

Factores que influyen en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del distrito de Pachacamac, zona Manchay.

1. ¿Quién o quienes gestionan el FISE?
2. ¿Qué aspectos claves se consideran dentro de la gestión del FISE?
3. ¿Qué etapas se consideran dentro de la gestión del programa?
4. ¿Qué etapas de la gestión del programa se están y no se están cumpliendo?
5. ¿Cuáles son los roles de gestión que están influyendo para que el programa logre los objetivos esperados?
6. ¿Para qué gestionan el programa?
7. ¿Qué factores del programa están contribuyendo a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios?
8. ¿Qué expectativas de la población acerca del programa se han logrado alcanzar?
9. ¿Qué factores de la gestión del FISE Identifica usted que repercuten en la calidad de vida de los usuarios?
10. ¿El FISE cuenta con mecanismos y procedimientos para informar sobre su funcionamiento?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Cuáles?		

11. ¿Considera que el modelo de Gestión del FISE es exitoso? ¿Por qué?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Por qué?		

12. ¿Considera que la metodología que utilizan para la selección de beneficiarios es adecuada?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿En qué consiste o qué criterios de selección se consideran?		

13. ¿Considera que la gestión del FISE ha mejorado desde que inició? [

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿En qué ha cambiado o qué ha mejorado?		

14. ¿Considera que estos cambios han repercutido en la mejor selección de beneficiarios?

15. ¿El FISE cuenta con mecanismos y/o medios para la difusión de sus beneficios en la zona de Manchay y en otros distritos?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿En qué consisten o cuáles son esos mecanismos?		

16. ¿El FISE cuenta con mecanismos para absolver dudas o inconvenientes que presentan los beneficiarios?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Quiénes absuelven?		
¿En qué momento absuelven?		
¿Cuáles son las principales dudas o inconvenientes?		
¿Se mide o evalúa la satisfacción de la gente acerca de las dudas o inconvenientes absueltos?		

17. ¿Considera que estas diferencias dificultan el trabajo del FISE en Lima? ¿Por qué?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Cómo?		

18. ¿Cuál es la frecuencia de las visitas domiciliarias de los relacionistas comunitarios del FISE hacia las zonas de intervención, por ejemplo en la zona de Manchay?

1 vez al mes	2 veces en el mes	No se hacen visitas domiciliarias
¿Por qué?		

19. ¿Tiene alguna sugerencia que permitiría mejorar la gestión del FISE?

LINEAMIENTO 2

Criterios de selección que utiliza el FISE garantizan que los beneficiarios estén acordes con el objetivo del Proyecto

20. ¿En qué medida los criterios de selección que utiliza del FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Proyecto?
21. ¿Cree usted que los criterios de selección van acorde con la realidad de cada distrito a nivel de Lima Metropolitana y a nivel de Provincias?
22. ¿Cree usted que deberían reducirse los requisitos para incluir más personas? ¿Por qué?
23. ¿Cuáles de los requisitos cree Ud. no debería ser tomado en cuenta para seleccionar a los beneficiarios? ¿Por qué?
24. ¿Cuál ha sido su principal dificultad para seleccionar a los beneficiarios del FISE?
25. ¿Considera Ud. Que se le brinda la suficientes herramientas para que los Relacionistas Comunitarios realicen una selección de beneficiarios adecuado?
26. ¿Los requisitos que se les pide a los beneficiarios del interior del país son los mismos que se les piden a los beneficiarios de Lima?
27. ¿Cuál es la principal diferencia que para Ud. existe entre el proceso de selección que hace en Lima y en el resto del país?
28. ¿Cree Ud. Que existen vacíos en el proceso de selección de los beneficiarios?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Cuáles?		

29. ¿Cada cuánto una persona puede ingresar al programa?

- 30. ¿Luego que una persona o una familia es parte del programa por cuánto tiempo puede formar parte del programa?
- 31. ¿De quién o de qué depende que la persona siga siendo beneficiario?
- 32. ¿Tiene alguna sugerencia que permita mejorar el proceso de selección de los beneficiarios?

LINEAMIENTO 3

Percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética

- 33. ¿Cuál es su percepción con respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética?
- 34. Desde que se implementó el Programa a la fecha ¿Cree que los beneficiarios conocen qué es el FISE?
- 35. ¿Ustedes, como Funcionarios del FISE, se perciben como agentes de cambio?
- 36. ¿El FISE realiza capacitaciones a los beneficiarios? ¿De qué tipo?
- 37. ¿Qué opina usted de las capacitaciones que dan a los beneficiarios?
- 38. ¿Cuáles siente usted que han sido los principales cambios en la vida de los beneficiarios a partir de la implementación del FISE?
- 39. ¿Cómo calificaría al programa desde su posición como Funcionario?
- 40. ¿Cuál es el logro más importante que ha tenido el programa desde su implementación?
- 41. ¿Considera que el programa está beneficiando a todos los que lo necesitan?
- 42. ¿Tiene alguna recomendación para mejorar la percepción de los beneficiarios acerca del Programa?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Cuáles?		

LINEAMIENTO 4

Acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente

- 43. ¿El FISE realiza capacitaciones sobre el uso de los vales de descuentos de GLP?
- 44. ¿Qué hace el FISE como Programa para cuidar el medio ambiente?
- 45. ¿Quiénes se encargan de ello y como lo hacen?
- 46. Desde su implementación a la fecha, ¿cuáles han sido sus resultados más importantes o los que más resaltan como Programa?
- 47. Respecto al componente medio ambiental ¿cuáles han sido los avances de los objetivos del FISE durante el 2015?
- 48. ¿El FISE realiza capacitaciones respecto a las implicancias ambientales del uso de GLP en los hogares?
- 49. Para este año, ¿Cuáles son las proyecciones para mejorar el acceso al GLP y cuidar el medio ambiente?

ANEXO 2

GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA AGENTES GLP

Instrucciones:

- Después del saludo y una breve conversación inicial, y ya con la grabadora encendida, es pertinente solicitar el permiso de la persona para grabar la conversación. Eso debe quedar registrado.
- No deje que el entrevistado vea esta guía.
- Inmediatamente después, solicitamos información básica del entrevistado.

1. Información básica:

Nombres:	Edad :	Sexo:	Fecha:
Desde cuándo es Agente GLP del FISE			
¿Cuáles son las zonas donde usted distribuye balones GLP?			

LINEAMIENTO 1

Factores repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del distrito de Pachacamac, zona Manchay

1. ¿Cómo se enteró de la existencia del FISE?
2. ¿Sabes usted qué es el FISE?
3. ¿Podría describirnos cuál es el procedimiento para ser agente GLP?
4. Desde que usted es agente GLP ¿Cuándo fue la última vez que tuvo alguna reunión con el personal del FISE?
5. ¿Puede explicarme cual es el principal beneficio que recibe como agente GLP?
6. ¿Usted está satisfecho con estos beneficios?
7. ¿Tiene alguna recomendación para mejorar el funcionamiento del FISE?

LINEAMIENTO 2

Criterios de selección que utiliza del FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Proyecto

8. ¿Cuáles fueron los requisitos le pidieron para ser agente GLP?
9. ¿Usted contaba con todos los requisitos?
10. ¿Conoce de algún caso de otro agente GLP que no forma parte del programa pero que sí cumpla con todos los requisitos exigidos?
11. ¿Sabe si algún otro agente GLP ingresó al programa sin tener todos los requisitos?
12. ¿Conoce los compromisos que debe cumplir para mantenerse en el programa?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Cuáles son esos compromisos?		

13. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la selección de agentes GLP para el programa?

LINEAMIENTO 3

Percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética

14. ¿Recibió alguna capacitación sobre como canjear los vales de GLP de los usuarios?
15. ¿Ha recibido alguna capacitación desde que es aente GLP?
16. ¿Qué opina usted de las capacitaciones recibidas?
17. ¿Cómo siente que ha mejorado su situación económica al ser agente GLP?
18. ¿Se siente satisfecho siendo agente GLP?
19. ¿Considera usted que el programa ha mejorado sus condiciones de vida?
20. ¿Considera que el programa está beneficiando a todos los que lo necesitan?
21. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta como distribuidor de GLP? (implementación)
22. ¿Ha participado en alguna actividad oficial del programa como agente GLP?
23. ¿Tiene alguna recomendación para incluir más agentes GLP al programa?

LINEAMIENTO 4

Acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente?

24. ¿Cómo se contactó con el FISE?
25. ¿Considera que es rentable la venta de GLP a través de esta modalidad?
26. ¿Cuántos vales GLP canjea por mes?
27. ¿Cuál fue el año en que tuvo mayor cantidad de usuarios?
28. Durante el tiempo que tiene trabajando en la venta de balones de GLP ¿alguna vez ha encontrado algún caso de usuarios que cobraron dos veces sus vales?
29. ¿Cuáles serían sus sugerencias para mejorar el acceso a los vales de GLP?

ANEXO 3
GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA PARA BENEFICIARIOS DEL FISE
(ACTIVOS)

Instrucciones:

- Después del saludo y una breve conversación inicial, y ya con la grabadora encendida, es pertinente solicitar el permiso de la persona para grabar la conversación. Eso debe quedar registrado.
- No deje que el entrevistado vea esta guía.
- Inmediatamente después, solicitamos información básica del entrevistado.

Información básica:

Nombres:	Edad :	Sexo:	Fecha:
Desde cuándo es beneficiaria del FISE:	Desde cuándo vive en Manchay:		
Zona:	Características de la zona – habilitación urbana		
¿Cuándo fue la última vez que recibió su vale de canje de gas?			

LINEAMIENTO 1

Factores repercuten en el proceso de gestión del FISE para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del distrito de Pachacamac, zona Manchay

1. ¿Ha escuchado hablar del programa FISE?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Sabe en qué consiste?		

2. ¿Podría indicarme a qué se dedica el programa que entrega los vales de descuentos de gas?

3. ¿A través de qué medio conoció al programa?

4. ¿Cuál es el principal beneficio que ha recibido del programa?

5. ¿Ha tenido algún problema para ser beneficiario o acceder a los beneficios del programa?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿De qué tipo?/ ¿Cuáles?		

6. Si tiene alguna duda sobre el programa ¿sabe a dónde acudir?

7. Cuándo se ha acercado a realizar alguna consulta sobre el programa, ¿ésta ha sido resuelta?

8. ¿Qué ha hecho el programa para ayudarlo a resolver los inconvenientes que ha tenido desde que es usuario del programa?

9. Desde que inició el programa ¿Cuándo fue la última vez que recibió la visita de los relacionistas FISE?

10. De ser afirmativo, ¿qué opina sobre estos relacionistas FISE?

11. ¿Conoce cuál es la finalidad del FISE?

12. ¿Puede explicarme en qué le ayuda el programa?
13. ¿Usted está satisfecho con estos beneficios?
14. ¿Cuál ha sido el mayor cambio respecto a la forma en que cocinaba sus alimentos desde que es beneficiaria del programa?
15. ¿Usted ha notado algún cambio en su salud desde que forma parte del programa?
16. ¿Tiene alguna recomendación para mejorar el funcionamiento del FISE?

LINEAMIENTO 2

Criterios de selección que utiliza del FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Proyecto

17. ¿Recuerda qué requisitos le pidieron para acceder al programa?
18. ¿Usted contaba con todos los requisitos?
19. ¿Conoce de algún caso entre sus vecinos que no forman parte del programa pero que sí cumplen con todos los requisitos exigidos?
20. ¿Sabe si algún vecino suyo logró ingresar al programa sin tener todos los requisitos?
21. ¿Luego que una persona o una familia es parte del programa, ¿sabe usted por cuánto tiempo puede formar parte del programa?
22. ¿Conoce los requisitos que debe cumplir para mantenerse en el programa?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Cuáles son esos requisitos?		

23. ¿Cuenta con cocina a gas? ¿Desde cuándo?
24. ¿Cuándo y cómo adquirió su cocina a gas?
25. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar la selección de beneficiarios del programa?

LINEAMIENTO 3

Percepción de los beneficiarios respecto a la implementación del FISE y su relación con la disminución de la pobreza energética?

26. ¿Qué opina usted del programa FISE?
27. ¿Qué opina usted sobre los vales que recibe a través del programa FISE?
28. ¿Ha recibido alguna capacitación sobre como canjear sus vales de GLP?
29. ¿Ha recibido alguna capacitación desde que es beneficiaria del FISE?
30. ¿Qué opina usted de las capacitaciones recibidas?
31. ¿Qué opina usted de los temas recibidos?
32. ¿Cómo siente que ha mejorado su situación económica al ser parte del programa?
33. ¿Cómo compararía usted su vida antes y después de participar del programa?
34. ¿Cuál es el logro más importante que ha tenido desde que es beneficiario del programa?
35. ¿Considera usted que el programa ha mejorado sus condiciones de vida?
36. ¿Considera que el programa está beneficiando a todos los que lo necesitan?
37. ¿Usted considera que se deberían dar otros beneficios aparte del vale de canje de GLP/Gas?
38. ¿Ha participado en alguna actividad oficial del programa?
39. ¿Tiene alguna recomendación para incluir más beneficiarios en el programa?

LINEAMIENTO 4

El acceso al GLP contribuye con el cuidado del medio ambiente

40. ¿Podría decirme qué significa para usted el medio ambiente?

41. ¿Para usted que tan importante es el cuidado del medio ambiente?

Muy Importante	Importante	Poco Importante	Nada Importante	No Sabe / No opina
¿Por qué?				

42. ¿Ha recibido alguna capacitación desde que es beneficiaria del programa sobre el cuidado del medio ambiente?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Qué le parecieron los temas?		

43. ¿Está usted haciendo en casa alguna actividad o actividades para proteger al medio ambiente?

SI	NO	NO SABE / NO OPINA
¿Cuáles?		

44. ¿Conoce de qué manera el programa contribuye al cuidado del medio ambiente?

45. ¿Podría decirme con qué prácticas usted evita la contaminación del medio ambiente?

46. ¿Estas prácticas las realizaban antes de conocer el programa?

47. ¿Considera que desde que usa GLP contamina menos?

48. ¿Le gustaría que el programa informe sobre el cuidado del medio ambiente?

49. ¿Desde cuándo accede a los vales de GLP/GAS?

50. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación respecto al uso de los vales de GLP?

51. ¿Cómo accede a estos vales?

52. ¿Ha tenido algún inconveniente para acceder a su balón de gas?

53. ¿Con qué frecuencia le llegan los vales de canje de gas?

54. ¿Cuántos vales de gas canjea al mes?

55. ¿Conoce quienes distribuyen los balones de gas en su zona?

56. ¿Le fue sencillo contactarse con las personas que distribuyen los balones de gas?

57. Se siente cómodo con el trato que le brindan los distribuidores de GLP?

58. ¿Considera que deberían haber mayores puntos de distribución de balones de gas?

59. ¿Cuáles serían sus recomendaciones para mejorar el acceso a los vales de gas?

ANEXO 4
ENCUESTA PARA BENEFICIARIOS DEL FISE

LINEAMIENTO 2

Criterios de selección que utiliza del FISE garantizan que los beneficiarios estén acorde con el objetivo del Proyecto

1. ¿Podría indicarme los materiales con la que está construida su vivienda?

	Descripción		(Visible a entrevistador)
	Material de paredes	Ladrillo o bloque de cemento	
Piedra o sillar con cal o cemento			
Adobe o tapia			
Quincha (caña con barro)			
Piedra con barro			
Madera			
Estera			
Otro material			
Material de piso	Parquet o madera pulida		
	Láminas asfálticas, vinílicos o similares		
	Loseta, terrazos, cerámicos o similares		
	Madera (entablado)		
	Cemento		
	Tierra		
	Otro material		

2. ¿Cuál es su nivel de ingreso mensual?

a. Menos de S/. 400	b. Entre 400 y 750	c. Más de 750
---------------------	--------------------	---------------

3. ¿Cuenta con abastecimiento de luz eléctrica?

a. Sí	b. No	c. No sabe / No opina
-------	-------	-----------------------

Desde cuándo:

--

4. ¿Cuál es su consumo mensual de luz?

a. Más de 60 kw	b. Más de 30 kw	c. Menos de 30kw
-----------------	-----------------	------------------

Si no sabe, en Soles:

--

5. ¿Tiene electrodomésticos?

a. Sí	b. No	c. No sabe / No opina
-------	-------	-----------------------

Electrodoméstico	Cantidad	Frecuencia de uso al día					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	N.S / N.T

6. ¿Cuánto le dura su balón de gas?

a. Más de 60 días	b. Entre 60 y 50 días	c. Entre 49 y 30 días
d. Menos de 30 días		

7. ¿Cuenta con los servicios de agua y desagüe en su vivienda?

a. Sí	b. No	c. No sabe / No opina
Desde cuándo:		

8. De no contar con servicio de agua, cómo se abastece?

9. ¿Se encuentra afiliado al SIS?

a. Sí	b. No	c. No sabe / No opina
Desde cuándo:		

a. De no encontrarse afiliada al SIS, ¿tiene otro tipo de seguro?

**ANEXO 5
RESULTADO DE LAS ENCUESTAS**

A. Características de viviendas

MATERIAL	Pared	Piso
Ladrillo o cemento	13	
Piedra o sillar con cal o cemento		
Adobe o tapia		
Quincha (caña con barro)		
Piedra con barro		
Madera	27	
Estera		
Otro material		
Parquet o madera pulida		
Láminas asfálticas, vinílicos o similares		1
Loseta, terrazos, cerámicos o similares		
Madera (entablado)		
Cemento		23
Tierra		16
Otro material		
Total	40	40

B. Ingresos económicos

Nivel de ingresos	Beneficiarios
a. Menos de S/. 400	8
b. Entre 400 y 750	16
c. Más de 750	16
Total	40

C. Servicio de electrificación

Sí	No	NS/NO
40		

Fecha de inicio	N
Antes del 2012	11
2012 al 2015	25
2016	
NS/NR	3
Total	40

D. Consumo mensual de luz (en kW y en soles)

Más de 60 kW	Más de 30 Kw	Menos de 30 kW	NS/NR	Total
0	2	1	37	40

Más de S/ 30	Menos de S/ 30	Menos de S/ 20	NS/NR	Total
1	10	26	3	40

E. Cuenta con electrodomésticos

Electrodoméstico	Cantidad beneficiarios	Frecuencia de uso al día					
		Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca	No sabe / No responde
Olla arrocera	1			1			
Plancha	8			3	2	3	
Licuadaora	13	2	2	6	1	2	
TV	30	13	3	12	1	1	
Refrigeradora	10	8			2		
Radio	13	4		7	1		1
Microondas	1			1			
Cocina	1	1					
Hervidor	1					1	
No tiene	5						

F. Duración del balón de gas

Tiempo de duración	Beneficiarios
Más de 60 días	
Entre 60 y 50 días	
Entre 49 y 30 días	17
Menos de 30 días	22
NS/NO	1
Total	40

G. Servicio de agua y desagüe

Sí cuenta	No cuenta	No sabe / No responde	Total
13	27	0	40

Como se abastece	N
Tanque de agua y silo	2
NS/NR	10
Cisterna	12
Vecino	3
Total	27

H. Afiliación al SIS

Sí	No	No sabe / No responde	Total
20	17	3	40

ANEXO 6 PANEL FOTOGRÁFICO

Vistas de las zonas donde se realizaron las entrevistas y encuestas



Fuente: Trabajo de campo. Año 2016.



Fuente: Trabajo de campo. Año 2016.



Fuente: Trabajo de campo. Año 2016.

ANEXO 7
VALE DE DESCUENTO PARA LA COMPRA DE UN BALÓN DE GAS



**VALE DE DESCUENTO PARA LA
COMPRA DE UN BALÓN DE GAS**

N° DE VALE : 02-10-15-651293-3

Ruta : 06-925-0433
000429

N° DE SUMINISTRO: 1618924
BENEFICIARIO: MARIA HUAMANI SANTI DE PINO
DNI: 06556228

VALE DE DESCUENTO FISE		S/. 16,00	
EMISION	13/10/2015	VENCIMIENTO	09/12/2015

- EL DESCUENTO ES VALIDO DURANTE EL PERIODO DE VIGENCIA PARA LA COMPRA DE UN BALÓN DE GAS (GLP) DE 10 Kg.

- CUPON NO NEGOCIABLE E INTRANSFERIBLE

- PORTAR SU RECIBO DE LUZ Y SU DNI AL MOMENTO DE REALIZAR LA COMPRA

- AGENTES AUTORIZADOS

Zeta Gas - 517-0707

MAS GAS ASTUHUAMAN - CIENEGUILLA - 3456461

PUNTO DE DISTRIBUCION S.A.C. - 4154750

COMERCIAL EL TROME DEL PERÚ SAC - CAÑETE - 5811409

DISTRIBUIDORA ALELUZ - UCV 148 LOTE 45 ZONA J HUAYCÁN ATE-VITARTE - 371-6589

DISTRIBUIDORA PORRAS - AV. 15 DE JULIO LOTE 06 ZONA D HUAYCÁN ATE-VITARTE - 3027075

DISTRIBUIDORA MARIÑO - AV. 15 DE JULIO LOTE 39 ZONA G HUAYCÁN - 371-6413

DISTRIBUDORA MAURICIO - AV. METROPOLITANA MZ. N LOTE 9 URB. TILDA ATE-VITARTE - 4629952

Programa FISE : "Fondo de Inclusión Social Energético" del Ministerio de Energía y Minas.

LLEVAMOS MAS QUE LUZ

Consultas Comerciales y Emergencias



0210156512933

FONOLUZ
617-5000

ANEXO 8 PLAN DE TRABAJO

Etapas y tareas	AÑO 2016										
	Ene. y Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Afinar plan de tesis	X										
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN											
Contacto global con la población											
Elaboración de instrumentos y técnicas de recolección			X	X							
Prueba Piloto											
Aplicación de técnicas-Recojo de la información					X						
Ordenamiento de la información recolectada					X	X					
PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS											
Codificación y categorización						X					
Examen de consistencia de información recolectada						X					
Procesamiento de la información							X				
Ordenamiento y cruces							X				
Triangulación y análisis. Contrastación con hipótesis y preocupaciones iniciales								X			
REDACCION											
Versión preliminar de análisis y propuesta de GS								X			
Revisión y retroalimentación									X		
Versión final del informe										X	X

Fuente: Elaboración propia, 2016