

Universidad de Lima  
Facultad de Comunicación  
Carrera de Comunicación



**LA VOZ DE LOS ACTORES EN LOS  
ANIEGOS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO,  
LIMA, AÑO 2019: UN ANÁLISIS  
COMPARATIVO DE LOS DISCURSOS  
SOCIAL, MEDIÁTICO Y POLÍTICO**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Comunicación

**Raul Orestes Salazar Melgar**  
**Código 20062004**

**Asesor**  
Elder Cuevas Calderón

Lima – Perú

2020



## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mi madre Crisaida Melgar, por el esfuerzo, dedicación, paciencia y por todo lo que me ha dado a lo largo de mi carrera, por ser el pilar más importante de mi vida y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

Así mismo también va dedicado en memoria de mi querido Abuelo Rufino Melgar, quien siempre me inculco la importancia de los estudios, la fuerza y la fe, su ejemplo me mantuvo soñando cuando quise rendirme.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer sobre todas las cosas a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas, de igual manera agradezco a mis compañeros y jefa de mi centro de labores SEDAPAL quienes me incentivaron y ayudaron de manera desinteresada, gracias por toda su ayuda y buena voluntad.

Finalmente, quiero expresar mi más grande agradecimiento a mi asesor quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.



**LA VOZ DE LOS ACTORES EN LOS  
ANIEGOS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO,  
LIMA, AÑO 2019: UN ANÁLISIS  
COMPARATIVO DE LOS DISCURSOS  
SOCIAL, MEDIÁTICO Y POLÍTICO**

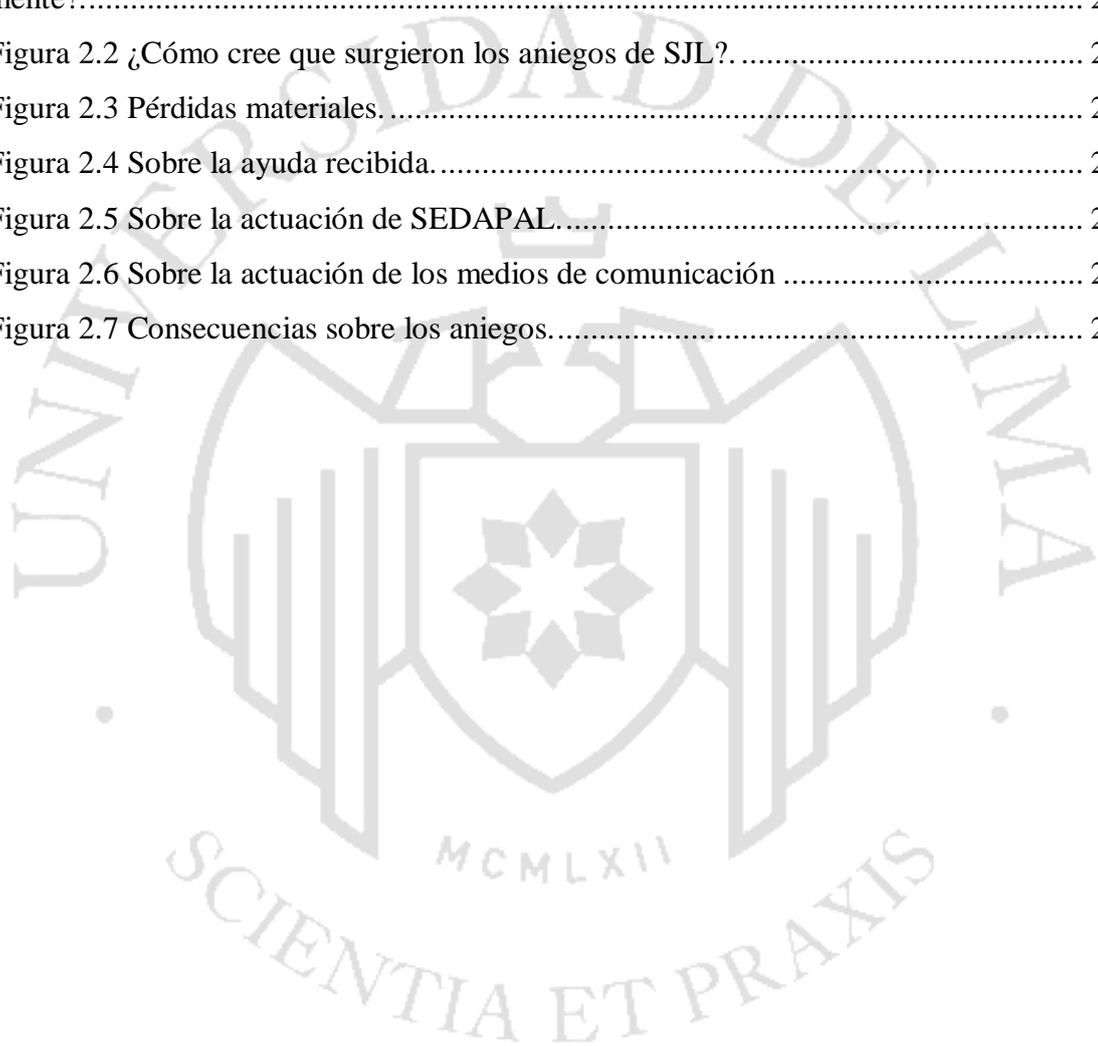
# TABLA DE CONTENIDO

|  |           |
|--|-----------|
| <b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>1</b>  |
| 1.1 Contexto del objeto y de la situación .....  | 1         |
| 1.2 Estado del arte.....   | 2         |
| 1.3 Marco teórico .....  | 6         |
| 1.3.1 Teorías fundamentales.....   | 7         |
| 1.3.2 Crisis sanitarias en Perú.....   | 9         |
| 1.3.3 Caso: Aniegos de San Juan de Lurigancho.....   | 10        |
| 1.3.4 Los actores sociales, políticos y medios de comunicación en los aniegos de San Juan de Lurigancho .....  | 13        |
| 1.4 Metodología de análisis .....  | 15        |
| 1.4.1 Pregunta principal de investigación .....  | 15        |
| 1.4.2 Preguntas específicas de investigación.....  | 16        |
| 1.4.3 Objetivo general .....   | 16        |
| 1.4.4 Objetivos específicos.....   | 16        |
| 1.4.5 Descripción de la investigación .....  | 16        |
| 1.4.6 Muestra .....  | 17        |
| 1.4.7 Técnica e instrumento de recolección de datos.....   | 17        |
| 1.4.8 Técnica de análisis.....   | 18        |
| <b>CAPÍTULO II: HALLAZGOS.....</b>   | <b>19</b> |
| 2.1 Presentación de los resultados .....   | 19        |
| 2.2 Reconocer los contenidos explícitos e implícitos en el discurso de los actores políticos en relación con los aniegos de San Juan de Lurigancho .....   | 26        |
| 2.3 Descifrar los mensajes transmitidos mediante el discurso de los medios de comunicación respecto a los aniegos de San Juan de Lurigancho.....   | 29        |
| 2.4 Establecer los aspectos divergentes y convergentes entre los discursos de los actores sociales, representantes políticos y medios de comunicación en torno al antes, durante y después de los aniegos de San Juan de Lurigancho..... | 29        |
| <b>CAPÍTULO III: DISCUSIÓN .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>CONCLUSIONES.....</b>   | <b>34</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>  | <b>36</b> |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1.1 Aniego de aguas servidas afecta SJL.....   | 11 |
| Figura 1.2 Aniego en SJL .....  | 12 |
| Figura 1.3 Hipótesis de SEDAPAL sobre causa de los aniegos SJL. ....                              | 14 |
| Figura 2.1. Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?..... | 20 |
| Figura 2.2 ¿Cómo cree que surgieron los aniegos de SJL?.....                                      | 21 |
| Figura 2.3 Pérdidas materiales.....   | 22 |
| Figura 2.4 Sobre la ayuda recibida.....   | 23 |
| Figura 2.5 Sobre la actuación de SEDAPAL.....   | 24 |
| Figura 2.6 Sobre la actuación de los medios de comunicación .....                                 | 25 |
| Figura 2.7 Consecuencias sobre los aniegos.....   | 26 |



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general, analizar de forma comparativa el discurso social, mediático y político, respecto a los aniegos de San Juan de Lurigancho - Lima, año 2019, desde una aproximación a la voz de los actores involucrados. La metodología fue desarrollada bajo los principios y orientaciones de la metodología cualitativa, a partir del diseño de análisis crítico del discurso que se asume desde el enfoque de Norman Fairclough. La muestra fue de 10 actores sociales y uno político, representante de Sedapal; asimismo, se hizo una revisión documental. Los resultados señalaron que los discursos entre los actores sociales, políticos y medios de comunicación divergen en referencia al responsable de los aniegos y convergen en lo devastador que fue el fenómeno. Además, demuestran que es necesario buscar estrategias para prevenir un evento de esa magnitud en el futuro.

**Palabras claves:** Aniegos, San Juan de Lurigancho, discurso social, mediático y político.

## ABSTRACT

The general objective of this research is to analyze, in a comparative way, the social, media and political discourse, regarding the floods of San Juan de Lurigancho - Lima, year 2019, from an approach to the voice of the actors involved. The methodology was developed under the principles and guidelines of qualitative methodology, based on the design of critical discourse analysis that is assumed from the Norman Fairclough approach. The sample consisted of 10 social actors and one political, a representative of Sedapal; likewise, a documentary review was made. The results indicated that the discourses between social, political and media actors diverge in reference to the person responsible for the damage and converge on how devastating the phenomenon was. In addition, they demonstrate that it is necessary to seek strategies to prevent an event of this magnitude in the future.

**Keywords:** Floods, San Juan de Lurigancho, social, media and political discourse.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1.1 Contexto del objeto y de la situación

A nivel mundial, se han producido crisis sanitarias significativas; incluso en este momento histórico que se está viviendo por la pandemia del coronavirus. Además, resaltan los desastres naturales como los terremotos, tsunamis, entre otros. En el año 2007 se dio el evento en el cual, juguetes provenientes de China, tenían pintura tóxica con alto nivel de plomo. Por otro lado, en este 2020, destacan las epidemias como el dengue, la epidemia alemana por E. Coli, los brotes del Zika y hemorragia del Ébola en África. Se puede encontrar otro ejemplo en el desastre del Prestige: un derrame de petróleo en Galicia provocado por el hundimiento del buque petrolero Prestige en 2002, afectando las costas de tres países. En pocas palabras, han sido numerosas y de diferente índole las crisis sanitarias que el mundo ha tenido que enfrentar (Quinn, Stoeva, Zelený et al., 2017; Fonseca, 2014).

Por lo antes mencionado, es pertinente precisar que una crisis de salud pública o sanitaria es una situación grave, que sucede de manera inesperada y repentina a causa de un factor común de riesgo sanitario. Esto trae como consecuencia enfermedades en un inusual elevado número de personas y un desequilibrio en los servicios asistenciales, existiendo dificultad para gestionar la incertidumbre médica, escasez de insumos críticos, insuficiente personal, etc., y requiere acciones inmediatas de las entidades públicas.

Generalmente, la gravedad de las crisis sanitarias son medidas, tomando como referencia la cantidad de personas afectadas, sus efectos económicos, entre otros. En este sentido, además del sufrimiento que provoca una crisis de estas características, a veces se producen dificultades para la recuperación de la economía de los países, y casi siempre están signadas por determinados actores que se aprovechan maliciosamente con beneficios políticos, mediáticos o económicos. Esto coloca a todos los actores en el ojo de la crítica, según sea su gestión y respuesta ante la crisis (Quinn, Stoeva, Zelený et al., 2017).

Latinoamérica no se ha escapado de esta realidad y ha sufrido crisis sanitarias a lo largo de su historia. La epidemia del cólera afectó a varios países de la región; la gripe aviaria llegó a estos países en el 2004; el brote de listeriosis de 2008-2009 en Chile; o

la epidemia del virus del Zika que llegó en abril de 2015 a Brasil, y se extendió a otros países en el sur, Centroamérica y el Caribe. En la actualidad, frente a una de las mayores crisis sanitarias de la historia, América Latina es una de las regiones que siempre ha tenido problemas para enfrentar este tipo de situaciones, en comparación con los países desarrollados. Esto se debe a que la mayoría de los países Latinoamericanos tienen fallas estructurales importantes y dificultades para enfrentar de manera efectiva este tipo de situaciones, que agudiza sus problemas de base (Organización Panamericana de la Salud, 2016).

En el caso específico de Perú, una de las epidemias más fuertes fue la del cólera, en 1991, llegando a casi 3 000 fallecidos. Actualmente, los aniegos ocurridos en el distrito San Juan de Lurigancho de Lima, en enero de 2019, resonaron fuertemente a nivel mundial. Esta situación de emergencia afectó a más de 2 000 familias del sector, cuyas implicaciones ambientales, sanitarias, sociales, políticas y económicas fueron diversas, y ameritaron de acciones del Estado y las organizaciones competentes (Ministerio de Salud, 2017; Expreso, 2019).

En este sentido y frente a desastres de esta naturaleza, los actores involucrados evalúan, se expresan y actúan de diferente manera, desde sus creencias, conocimientos, experiencias y relaciones con el fenómeno. De allí que, ante tal siniestro, las voces y expresiones de los sujetos afectados, representantes políticos y medios de comunicación, representen diferentes perspectivas del mismo fenómeno. En consecuencia, se presenta en esta investigación interpretar y comparar el discurso social, mediático y político, respecto a los aniegos de San Juan de Lurigancho - Lima, año 2019, desde una aproximación a la voz de los actores involucrados.

## **1.2 Estado del arte**

La investigación sobre la voz de los actores vinculados a un determinado fenómeno social, ha venido cobrando importancia a partir de la comprensión de la realidad como construcción social de los sujetos, y el reconocimiento del papel fundamental del lenguaje y la comunicación en este proceso. Es así, como el estado del arte se construyó a partir de investigaciones más relevantes a nivel internacional y nacional, referidas a crisis sanitarias notables y, en algunos casos, se hacen referencia al discurso mediático, social y político frente a fenómenos sociales específicos. A nivel internacional, podría

destacarse Martelli (2015) y la investigación “La Catástrofe de Tohoku. Un análisis de la reconstrucción mediática de la imagen de Japón frente al tsunami”, cuyo propósito fue entender la imagen que los medios argentinos transmitieron sobre Japón y su reacción frente al tsunami, causado por el gran terremoto de marzo de 2011. Estos enfocaron su cobertura en determinadas representaciones mediáticas, destacando aspectos particulares de la cultura japonesa, realzando ciertos hechos e invisibilizando otros.

Sobre la base de los enfoques teóricos: etnocentrismo, semiótica de Verón, psicología social de Moscovici y representaciones sociales de Jodelet; el autor llevó a cabo una investigación documental complementada con análisis del discurso de Van Dijk, que lo llevó a determinar que los medios emplearon categorías alusivas a la gravedad de la tragedia. Esto logró mayor énfasis en las consecuencias frente a las causas del siniestro.

Las imágenes estaban orientadas a resaltar los estragos causados en las comunidades afectadas, además de retratar la tragedia, incertidumbre y expectativas de riesgos a causa de la central nuclear de Fukushima, así como la escasez de alimentos, servicios, agua potable, combustible y, con ello, la paralización de toda actividad en las zonas más perjudicadas. Se destacó la desesperación y miedo de la población, pero también se enfocaron los medios en la fuerza, perseverancia y estoicismo de los japoneses ante tal tragedia. La actuación del gobierno fue cuestionada por inconsistencias entre los reportes oficiales y los hechos que se suscitaron posteriormente. Se destacó la labor de los operarios de la central nuclear, aludiendo a su valentía y dedicación, entre otros aspectos que daban cuenta de las representaciones mediáticas predominantes.

En este orden de ideas, Torrico (2015) realizó un trabajo de investigación denominado “Encuadres televisivos en la sentencia del Prestige. Análisis del discurso informativo de TVE-1 y TL5”, que buscó comprobar la vigencia de los marcos interpretativos en la cobertura del hundimiento del Prestige. En cuanto al tratamiento informativo, luego de la lectura de la sentencia (11 años después), se desarrolló el análisis de contenido y la codificación del relato.

Las conclusiones destacaron que la cobertura de TVE se centró al servicio de los intereses del Gobierno, debido a que las voces oficiales buscaron alejar el foco de la zona dañada por el vertido. El predominio de las víctimas en el relato de TL5, buscó desacreditar la versión oficial de los hechos y acentuar los errores del ejecutivo, mediante

mecanismos como el dramatismo y la personalización. Aún así, existe una escasa presencia de fuentes especializadas que permitan conocer las causas, consecuencias y culpables del accidente del Prestig.

Del mismo modo, Kaporiri1 & Ross (2017) desarrollaron un trabajo titulado “La política de las epidemias de enfermedades: un análisis comparativo del SARS, Zika, y los brotes del Ébola”. Ellos analizaron las narraciones de los académicos sobre la política del Ébola en un entorno de bajos ingresos; del Zika en un entorno de ingresos medios; y del SARS, en un entorno de ingresos altos. Se tomó en cuenta que los brotes de enfermedades se han hecho cada vez más frecuentes y generalizados, basado en una revisión de las publicaciones médicas, sociales y políticas a la que se accedió mediante datos electrónicos.

Las conclusiones de este estudio subrayaron que los epicentros de estos brotes han sido diferentes y están vinculados a diversos contextos económicos, teniendo, principalmente, respuestas políticas a estas crisis sanitarias. Las narraciones demostraron la influencia del poder en la perspectiva de los actores sociales. Además, se determinó que las poblaciones marginadas habían sido las más afectadas por todos los brotes de enfermedades en los diferentes contextos. Sin embargo, la prevalencia de sus relatos en la literatura examinada era limitada, lo que resalta la necesidad de dar voz a las comunidades más marginadas durante una crisis sanitaria y contribuir a mitigar el impacto negativo de la política en las epidemias.

Por su parte, en el estudio denominado “Analizando un Mega-desastre: Lecciones del huracán Katrina” de Boin, Brown & Richardson (2019), se destacó que los políticos, medios de comunicación, académicos, sobrevivientes y el público en general, han criticado el sistema federal, estatal y la respuesta local ante este mega-desastre. A lo largo del estudio, se subrayó la importancia de formular un mensaje compartido y sensato en la estela de un desastre.

Del mismo modo, se destacó que, cuando los funcionarios no se involucran en lo que se denomina "creación de significado", los resultados pueden ser bastante perjudiciales. Asimismo, como conclusión se afirmó que, en el caso de Katrina, se consolidó un círculo vicioso de rumores y reacciones de los actores sociales que, a su vez, confirmaron muchas verdades. Así, se creó una realidad que requería nuevas estrategias, mientras se suspendían los cursos de acción. En el caso de los funcionarios

confundidos y frustrados, estos sostuvieron un juego de culpas que deslegitimaba aún más el esfuerzo de respuesta.

Por otro lado, Djalante (2020) publicó una investigación denominada “Revisión y análisis de las respuestas actuales a COVID-19 en Indonesia: periodo de enero a marzo de 2020”, con el objetivo de proporcionar informes detallados y análisis de las respuestas rápidas y actuales del COVID-19, entre enero y marzo de 2020 en Indonesia. Además, se destacó especialmente las respuestas tomadas por los gobiernos, las organizaciones no gubernamentales y la comunidad. Es así que se realizó un sustentado análisis de los contenidos de los medios, desde discursos e informes gubernamentales, plataformas sociales y medios de comunicación.

Las conclusiones mostraron que la mayoría de los países están atrapados sin preparación para la velocidad y escala de los impactos del COVID-19. En el caso del gobierno de Tailandia, se han producido varias regulaciones nacionales en diferentes niveles, que se basan en una respuesta rápida. Sin embargo, se evidenció que el gobierno no tiene todos los recursos para la campaña masiva de mitigación COVID-19, por lo que se apoya en organizaciones para usar sus recursos y estructuras, y para llevar a cabo una promoción y educación rápida frente al COVID-19. Desde la perspectiva social, se ha motivado la solidaridad nacional, sobre todo para los sectores más vulnerables. En referencia a los medios de comunicación, la mayoría han criticado de manera temprana la transparencia de datos en la respuesta. Al menos desde el 11 de marzo de 2020, el público había comenzado a exigir, de manera crítica, la transparencia de los datos hacia el gobierno.

Por otra parte, desde el ámbito nacional, no existen antecedentes actualizados vinculados a la variable de estudio debido a lo reciente que es, lo que resalta lo pertinente de la presente investigación. Sin embargo, se encontró el estudio de Santos (2017) que puede sustentar el aspecto del discurso mediático que se analiza en este, el mismo que lleva por título “El discurso mediático peruano en épocas de conflicto social: Análisis del discurso de los noticieros ATV y TV Perú durante los conflictos mineros Conga, Tía María y las Bambas”. En este título se planteó, como objetivo general, conocer las características del discurso en los noticieros de ATV y TV Perú en el análisis, tratamiento, prevención y transformación de los conflictos mineros ya señalados, entre los años 2012 y 2015. Esta investigación se realiza mediante una metodología interpretativa, que contempla la aplicación de un análisis de contenido de los discursos oral y audiovisual

de los programas televisivos seleccionados, así como la implementación de técnicas de antropología visual.

De este modo, el autor concluye que ambos noticieros se asemejan en estructura, forma de transmisión y contenido de la información sobre los conflictos mineros, destacando que: aunque el lenguaje utilizado sea formal, el uso de la imagen se enfoca en realidades violentas; aunque predomina un rol descriptivo y narrativo, también es posible apreciar juicios y cuestionamientos de pro o en contra de los diversos actores y organizaciones involucradas. Asimismo, se ve que los mensajes sobre el conflicto minero aparecen con mayor frecuencia cuando estos se agudizan, y utilizan recursos de exageración y generalización para hacer más atractivas las noticias sobre el tema. Además, se manipula el lenguaje visual para alimentar una imagen de violencia atribuida a los principales actores sociales y se resalta la influencia de los factores políticos y económicos en el discurso mediático. Finalmente, se puede observar que uno de los noticieros tiende a inclinarse hacia posturas progubernamentales, mientras que el otro se inclina hacia los intereses del sector privado.

Aunque este antecedente se concentra en el tema del discurso mediático, en ellos se evidencia la presencia de los discursos social y político frente a los dos fenómenos sociales considerados. Ahora bien, el aporte más relevante de todos los antecedentes presentados es el interés en la construcción de interpretaciones y discursos de los actores (sean estos del entorno social, político o mediático) frente a su realidad. Esto devela, a su vez, la utilidad y pertinencia del análisis del discurso como estrategia metodológica para mostrar la percepción de un mismo suceso desde las diferentes perspectivas de los sujetos que se relacionan con él, de una u otra forma.

### **1.3 Marco teórico**

El marco teórico se construyó a partir de elementos teóricos, donde se develan las teorías fundamentales que sustentan el estudio, la teoría del interaccionismo simbólico, la teoría de la acción comunicativa de Habermas y la de los sistemas sociales de Luhmann, como enfoques generales. Mientras que, a nivel específico, se aborda la teoría de la Semiosis Social de Veron. Posteriormente, se describen las crisis sanitarias más relevantes de Perú y, por último, se describe el fenómeno de los aniegos suscitados en San Juan de Lurigancho.

### 1.3.1 Teorías fundamentales

Los estudios que se centran en la voz de los actores vinculados a un determinado fenómeno social han atesorado gran significado, partiendo de la comprensión de la realidad como construcción social de los sujetos y el reconocimiento del papel fundamental del lenguaje y la comunicación en este proceso. En este sentido, es importante traer a colación los enfoques teóricos, para sintetizar el estado actual de los conocimientos científicos sobre el tema de investigación. Conviene destacar la teoría del interaccionismo simbólico, la teoría de la acción comunicativa de Habermas y la de los sistemas sociales de Luhmann, como enfoques generales. Mientras que, a nivel específico, se aborda la teoría de la Semiosis Social de Veron.

En el caso del interaccionismo simbólico, este alude al papel de la interacción, el lenguaje y los símbolos, como espacios de formación de la identidad individual y colectiva y, a su vez, un espacio de creación de las realidades sociales. La interacción simbólica se produce cuando las partes implicadas en la interacción toman el papel de cada una de las personas involucradas. Según Perlo (2006), “como individuos que actúan individual o colectivamente, o como agentes de una organización (...) que entra en contacto con otra, las personas se ven (...) obligadas a tener en cuenta los actos ajenos en el momento de realizar los propios” (p. 10). A su vez, la ejecución de dichos actos involucra un doble proceso. El primero, destaca el indicar a los otros la forma en que deben actuar y, al mismo tiempo, interpretar las indicaciones ajenas.

Esta teoría también postula que la vida de todo grupo humano se compone por medio de un proceso de formación. De esta forma, cada grupo de personas vive en mundos formados por objetos que se originan como resultado de la interacción. De allí que Blúmer y Mugny (1992) describen que un objeto “es todo aquello que puede ser indicado, todo lo que puede señalarse o a lo cual puede hacerse referencia” (p. 14).

Este autor reconoce, además, que hay tres tipos de objetos: los denominados físicos, que son las cosas materiales; los objetos sociales, que son las personas; y los abstractos, como los principios o las ideas. Por ende, en el proceso de interacción social, los individuos aprenden los significados de estos objetos y, a la vez, los sujetos pueden dar significados diferentes a estos. Dependerá de la interacción social que tengan con estos.

En esa medida, un análisis de los discursos de los sujetos afectados pretende dar cuenta del rol de las múltiples interacciones, expresiones e interpretaciones que complejizan y, a la vez, dan sentido a la experiencia vivida. Además, se constituyen en base para la construcción de la realidad que han vivido los sujetos antes, durante y después de dichos hechos.

En el mismo orden, la teoría de la acción comunicativa de Habermas (1989) plantea que el ser humano es en esencia una ser social, de lenguaje y comunicación, y que, por tanto, en sus relaciones y su mundo, la acción comunicativa es la más determinante en su vida. Sus actos del habla son susceptibles de críticas por parte de sus interlocutores y se circunscriben a pretensiones de validez, cuyo propósito fundamental es la construcción y mantenimiento del consenso en su respectivo mundo, entendido como comunidad de lenguaje que comparte determinadas convicciones, que a su vez median sus maneras de ser, pensar y actuar.

Esta visión del mundo de la vida puede estar colonizado por el sistema y determinado por la creciente racionalización de las sociedades. En este sentido, los discursos pueden ser interpretados desde esta perspectiva habermasiana, en términos de las prácticas comunicativas, la construcción de consensos e intervención del sistema en las expresiones, actitudes y acciones de los individuos y grupos (Habermas, 1989).

Respecto a Luhmann (2000), desde una postura contrapuesta a la de Habermas, este aporta con su teoría de los sistemas sociales: “No podemos ocuparnos de la sociedad, como sociólogos, como si esta pudiera observarse desde fuera. Los sistemas de conciencia pueden indudablemente observar la sociedad desde fuera; pero socialmente esto queda sin consecuencias si no se comunica” (p. 104). En pocas palabras, la observación no es efectuada dentro del sistema de la sociedad.

Como enfoque, se alude al sistema social como un orden dinámico, cambiante y complejo de relaciones internas (subsistemas) y externas (sistema/entorno), a partir de cuyas interacciones se generan cambios. Además, su dinámica responde a los principios de autorreproducción y diferenciación funcional. De modo que la sociedad se percibe como el “sistema de todas las comunicaciones posibles y la comunicación constituye la operación por la que el sistema social evoluciona y se autorreproduce” (Aguado, 2004, p. 78).

Finalmente, desde la teoría de la Semiosis Social de Veron, señala Jofré (2007) “el análisis de los discursos no es otra que la descripción de las huellas de las condiciones productivas en los discursos, bien sean las de su generación o las que dan cuenta de sus efectos” (p. 210). Estos escenarios productivos de los discursos sociales se vinculan con las determinaciones que dan balance de las restricciones de generación de un tipo de discurso, ya sea con las determinaciones que precisan las restricciones de su recepción.

En tal sentido, se asume que la semiosis social representa la dimensión significativa de los fenómenos sociales y, en ese orden, toda producción de sentido es social (tiene lugar socialmente) y, a su vez, todo fenómeno social contiene un proceso de producción de sentido (no hay proceso social que no entrañe una dimensión significativa).

He aquí que la construcción social de la realidad se produce en ese proceso semiótico, de modo que el análisis de los discursos sociales abre el camino al estudio de los fenómenos sociales, como ocurre en el caso de la generación y socialización de los discursos.

### **1.3.2 Crisis sanitarias en Perú**

A nivel mundial, se han producido crisis sanitarias significativas. Incluso en este momento histórico, se está pasando por una: la pandemia por el coronavirus. Además, resaltan los desastres naturales como los terremotos, tsunamis, entre otros. En el caso específico de Perú, una de las crisis más destacadas fue la epidemia del cólera en 1991, llegando a casi 3 000 fallecidos. Comenzó en Chancay, extendiéndose de forma acelerada a otras ciudades como Piura, Lima, Chimbote, y Callao, luego a casi todos los departamentos en la Selva, Costa y Sierra del Perú. Posteriormente, a casi toda América.

Se considera que, a pesar de las dificultades laborales, económicas, logísticas, entre otros, la epidemia de 1991 en el Perú se considera adecuadamente manejada y controlada. Esto gracias a tener una de las tasas de letalidad más bajas del mundo. Maguiña, Seas, Galán & Santana (2010) lo reseñan de la siguiente forma “para fines de 1991, enfermaron 322 562 peruanos, de los cuales 2 909 fallecieron (tasa de mortalidad 9 por 100 000), 15 de cada mil habitantes acudieron a establecimientos de salud presentando síntomas del cólera” (p.1). Además, resaltan que para este mismo año la enfermedad se extendió específicamente a catorce países de Latinoamérica y el Caribe,

sumando un total de 366 017 042. Es importante destacar que Perú fue el país, que agrupó al 83% de todos los casos presentados en América.

Una de las acciones que más resaltó ante esta crisis fue el tratamiento que ofrecieron, denominado como la terapia de rehidratación oral en gran escala en 1971. Esta repone el agua, sales y electrolitos (como cloruro, sodio, potasio y bicarbonato) que se pierden en la diarrea y que son elementos vitales para el organismo. Para los casos severos, se administraba la tetraciclina.

Como consecuencias de esta crisis sanitaria, el sector económico fue afectado. Los países del Grupo Andino aplicaron severas restricciones a las exportaciones peruanas. Incluso Paraguay no recibía personas provenientes de Perú, esto debido a que se consideraba al país como insalubre, y lo mantuvieron hasta fines de marzo de 1991.

Por otra parte, en el 2018, se produjo un brote de sarampión. Un total de 18 países latinoamericanos reportaron casos confirmados. Perú reportó 42 casos en total, que se ubicaron en Piura (02), Amazonas (01), Puno (01), Ica (01), Cusco (02), la Libertad (03), el Callao (20), Lima (12).

Asimismo, resonó a nivel mundial los aniegos ocurridos en el distrito de San Juan de Lurigancho de Lima en enero 2019, una situación de emergencia que afectó a más de 2 000 familias del sector. Esto se detallará más adelante (Ministerio de salud, 2017; Expreso, 2019).

Por último, la actual pandemia que azota al país y que, para agosto 2020 ha cobrado la vida de casi 20 000 peruanos, afecta a todos los sectores económicos y sociales. Esta se destacando como la peor crisis sanitaria, no solo de Perú sino del mundo entero.

### **1.3.3 Caso: Aniegos de San Juan de Lurigancho**

Uno de los eventos más relevantes de la historia inmediata de Lima fueron las inundaciones ocurridas en el distrito de San Juan de Lurigancho, denominados el primer desastre medio ambiental del 2019 en el país. Los aniegos, que a su vez afectaron el distrito de Jesús María, en menor medida, iniciaron el día 13 y fueron controlados el 17 de enero de ese mismo año.

Las inundaciones fueron ocasionadas por la ruptura de tuberías de desagüe, destacando principalmente "Colector Canto Grande", la matriz del distrito. Es importante mencionar que estas tuberías transportaban aguas de tipo residuales. Lo detalla Lara (2019, 19 enero) en una entrevista a un ingeniero: “el gran peso de la estructura Pirámide del Sol y el paso de los trenes generan vibraciones fuertes. El suelo se humedece y se desestabiliza y al soportar el peso se generan los hundimientos y la rotura de la tubería” (párr. 11).

Figura 1.1



Aniego de aguas servidas afecta SJL.  
Fuente: Expreso (2019).

Este evento medioambiental afectó a un aproximado de 2 000 personas, siendo las zonas más perjudicadas la calle Los Hinojos y Los Tusílagos, debido a la altura que alcanzó el agua en esas zonas: 1.5 metros, alcanzando todo el primer piso de las casas. Esto generó pérdidas significativas para las familias afectadas, desde el punto de vista material. En términos de pérdidas humanas, solo se registró una persona fallecida.

Es importante destacar que al ser aguas que contenían excremento humano, las casas se contaminaron. Además, durante los días que duraron los aniegos, los habitantes de todo San Juan de Lurigancho no contaron con el servicio de agua, lo que complicó más la situación. Frente a esto, las autoridades decidieron evacuar a las personas que estaban afectadas con la inundación. Para rescatar a las personas atrapadas, se usaron botes salvavidas, como se observa en la Figura 1.2.

Figura 1.2



Aniego en SJL.  
Fuente: Expreso (2019).

Asimismo, fue obligatoria la intervención de tanques de guerra del ejército para abrirse paso ante el agua contaminada. Otra acción que se tomó fue la construcción, por parte de la policía, de diques provisionales hechos con sacos de arena, para impedir que la zona afectada se expandiera. También se realizó el cierre de la estación Pirámide del Sol del tren eléctrico por la aparición de grietas en las pistas de alrededor, como lo describe Lara (2019, 19 enero) para el diario El Comercio: “El 2 de enero aparecieron dos agujeros al lado de la estación Pirámide del Sol [en la pista], uno de ellos más grande que el otro. Estos hundimientos se tratarían del colector matriz y de la tubería de cemento” (párr. 8).

Para las labores de limpieza, se asignó a los bomberos y se contó con voluntarios que contribuyeron en la organización de la entrega de provisiones a los damnificados y la instalación de carpas provisionales.

Por último, el 17 de enero, el Ministerio de Salud inició fumigaciones en las zonas aún inundadas, para evitar la aparición de mosquitos propagadores de enfermedades. Esa misma fecha, SEDAPAL anunció el inicio de los procesos para la indemnización a los damnificados. Además, es de relevancia señalar que el distrito fue declarado en emergencia por un lapso de 60 días, ya que se debía atender la alerta sanitaria y la

contaminación medioambiental, así como también comenzar los procesos de rehabilitación de las zonas afectadas y los procedimientos de investigación.

### **1.3.4 Los actores sociales, políticos y medios de comunicación en los aniegos de San Juan de Lurigancho**

Según la Real Academia Española, un actor se puede definirse como “un participante en una acción o suceso” (RAE, 2019, párr. 3). Esto implica, desde una visión sistémica, que los actores son los seres humanos que dan vida a un suceso, interaccionando entre sí y con el ambiente.

En este sentido, en el ámbito de la comunicación, se puede definir a los actores como “hombres y mujeres que viven, piensan y sienten un suceso, y que buscan ser escuchados” (Corrales y Hernández, 2009, resumen). Es así que los actores se pueden clasificar desde diversas perspectivas, una de las maneras de clasificarlos es según su área de actuación.

En el caso sobre los aniegos en el distrito San Juan de Lurigancho, los actores sociales están representados por la sociedad, a nivel general; y, de manera particular, por la comunidad, los cuales expresaron en varias oportunidades su opinión a través de los medios de comunicación sociales. En tanto, aproximadamente 800 casas quedaron dañadas y, como ya se mencionó, 2 000 personas fueron afectadas por las aguas de desagüe.

La mayoría de los actores sociales ha comunicado, principalmente, a los medios sobre su vivencia y perspectiva. Un ejemplo de esto es el de la señora Rocío García, quien declaró a Lara (2019, 19 enero): “el agua se metía como un río. Llegó un momento en que colapsó todo y de nuestros propios inodoros, caños y duchas comenzó a brotar el agua. Tuvimos que romper el sanitario para tapar la tubería” (párr. 4). De la misma forma, las comunicaciones de estos actores versan sobre la petición de indemnización por los daños ocasionados. Los actores sociales, desde su subjetividad, expresaron su postura frente al desastre sucedido.

En el caso de los actores políticos, los mismos están principalmente representados por los entes gubernamentales y la empresa denominada Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima SEDAPAL, cuyas impresiones y posturas no se hicieron esperar. En el caso de la empresa, esta mantuvo la hipótesis de que el peso de la estación del tren

Pirámide del Sol, logró deformar la tubería matriz que recoge las aguas residuales del distrito San Juan de Lurigancho. Esto implicó que, al presentarse la obstrucción, el desagüe en su totalidad se desbordó.

Figura 1.3



Hipótesis de SEDAPAL sobre causa de los aniegos en SJL.  
Fuente: Lara (2019).

Además de las constantes declaraciones, la empresa realizó una serie de acciones, como presencia de su personal en el lugar de los hechos. Trasladaron 15 equipos de hidrojet para succionar las aguas acumuladas en el lugar, así como dejó de cobrar su servicio por el mes de enero a las personas afectadas. Solo se realizó el cobro desde el 1 al 12 y en cuotas fraccionadas. Asimismo, la empresa realizó un proceso de indemnización a los afectados y enfrentó demandas por el hecho acaecido, una de ellas por daño ambiental.

En el caso de los entes gubernamentales, el gobierno del presidente de la República, Martín Vizcarra, solicitó al Colegio de Ingenieros del Perú constituir una comisión para una investigación severa que contribuya a determinar la responsabilidad de los aniegos. En el caso del ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Javier Piqué, este declaró que la instalación de la tubería matriz que indujo el aniego en San Juan de Lurigancho fue realizada por las empresas Graña y Montero y Odebrecht, las cuales se encuentran acusadas por casos de corrupción actualmente.

Jorge Muñoz Wells, el alcalde de la municipalidad de Lima, denunció la situación de emergencia que viven los residentes de San Juan de Lurigancho. Del mismo modo, Alex Gonzáles, alcalde de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, demandó a SEDAPAL por el daño ambiental causado por el aniego en el distrito. El fallecido expresidente de la República, Alan García, expresó que ni el gobierno de Ollanta Humala ni la empresa SEDAPAL pueden eludir su responsabilidad ante los hechos ocurridos.

Para finalizar, no se puede obviar la figura de los medios de comunicación, que proporcionaron cobertura a los hechos ocurridos, destacando cada detalle de los aniegos reportados en el distrito. Incluso, algunos profesionales de la comunicación social, nacional e internacional, se atrevieron a postular sus propias hipótesis del hecho, como es el caso del periodista Phillip Butters, quien indicó la posibilidad de que el gobierno de Martín Vizcarra armó una cortina de humo con las inundaciones, para desviar la atención pública de los aparentes nexos que existen entre Odebrecht y su gobierno Lara (2019, 19 enero).

Frente a una situación tan delicada y comprometedor desde el punto de vista gubernamental e institucional, donde la población más vulnerable es la que se ve afectada directamente, es significativo todo lo presentado. Sin embargo, aún se trata de un caso poco claro, y se muestra confuso desde los aspectos sociales y legales, debido a que no se han determinado, explícitamente, las responsabilidades de estos aniegos que causaron daño, no solo a personas, sino a los animales y al propio medio ambiente.

Es imprescindible la elaboración de investigaciones como la que se presenta para visualizar las partes y realizar el análisis discursivo de las diferentes caras de la moneda, que, como se pudo visualizar, representan muy diferentes perspectivas del mismo fenómeno.

## **1.4 Metodología de análisis**

### **1.4.1 Pregunta principal de investigación**

¿Cómo analizar de forma comparativa el discurso social, mediático y político, respecto a los aniegos de San Juan de Lurigancho – Lima 2019, desde una aproximación a la voz de los actores involucrados?

#### **1.4.2 Preguntas específicas de investigación**

- ¿Cuáles son los significados contenidos en el discurso de los actores sociales afectados por los aniegos de San Juan de Lurigancho?
- ¿Cuáles son los contenidos explícitos e implícitos en el discurso de los actores políticos en relación con los aniegos de San Juan de Lurigancho?
- ¿Cuáles son los mensajes transmitidos mediante el discurso de los medios de comunicación respecto a los aniegos de San Juan de Lurigancho?
- ¿Cuáles son los aspectos divergentes y convergentes entre los discursos de los actores sociales, representantes políticos y medios de comunicación en torno al antes, durante y después de los aniegos de San Juan de Lurigancho?

#### **1.4.3 Objetivo general**

Analizar de forma comparativa el discurso social, mediático y político, respecto a los aniegos de San Juan de Lurigancho – Lima 2019, desde una aproximación a la voz de los actores involucrados.

#### **1.4.4 Objetivos específicos**

- Develar los significados contenidos en el discurso de los actores sociales afectados por los aniegos de San Juan de Lurigancho.
- Reconocer los contenidos explícitos e implícitos en el discurso de los actores políticos en relación con los aniegos de San Juan de Lurigancho.
- Descifrar los mensajes transmitidos mediante el discurso de los medios de comunicación respecto a los aniegos de San Juan de Lurigancho.
- Establecer los aspectos divergentes y convergentes entre los discursos de los actores sociales, representantes políticos y medios de comunicación en torno al antes, durante y después de los aniegos de San Juan de Lurigancho.

#### **1.4.5 Descripción de la investigación**

Esta investigación es desarrollada bajo los principios y orientaciones de la metodología cualitativa, a partir del diseño de análisis crítico del discurso. En este sentido, se puede entender la vida social como una serie de redes interconectadas de prácticas sociales de diferentes tipos: económicas, políticas, culturales, etc. (Wodak y Meyer, 2003, p. 187). Por lo tanto, la presente investigación cumple las siguientes etapas:

1. Centrarse en un problema social de relevancia.
2. Aplicación de entrevistas focalizadas.
3. Identificar los elementos del discurso, compuesto por:
  - Análisis de las entrevistas a los informantes claves:  
10 actores sociales.  
01 actor político.
  - Análisis de material publicado en medios de comunicación.
4. Uso de nube de ideas.
5. Extraer resultados y realizar el análisis de los mismos, según el discurso de los actores.

#### **1.4.6 Muestra**

La muestra es no probabilística por conveniencia, debido a la disponibilidad de participación en la investigación y la accesibilidad a los mismos. En este sentido, la muestra es de diez (10) actores sociales y un (01) representante político y medios de comunicación (05), son directamente vinculados con los aniegos de San Juan de Lurigancho. Así pues, el total de participantes en la investigación será de dieciséis (16).

En cuanto a las características de la muestra, los actores sociales fueron personas de la comunidad que fueron afectados directamente por los aniegos, mayores de 18 años, y que tienen más de 5 años viviendo en San Juan de Lurigancho. En el caso del representante de SEDAPAL, se seleccionó como representante político porque fue, desde el inicio de los aniegos, el representante encargado de direccionar todas las acciones, de parte de la empresa.

En el caso de los medios de comunicación, se tomaron como referencia los artículos publicados que se enfocaron en la cobertura de este fenómeno, estos son: el diario El Comercio, Gestión, La República, El Peruano, y el Expreso (Ver anexo 2).

#### **1.4.7 Técnica e instrumento de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de información incluyen la investigación documental y las entrevistas focalizadas. Como instrumento se empleó la entrevista focalizada o convergente. Esta se considera como una técnica cualitativa que, según Durverger (1981)

(como se citó en Ortiz, 2007), consiste en “más que en el interrogatorio de unas personas, en ayudarlas a esclarecer por sí mismas determinado aspecto de un factor (estímulo) que obra sobre ellas y las consecuencias que produce en su actitud” (p. 27).

Este tipo de entrevista se caracteriza porque el investigador, basado en sus propósitos y criterios propios, dirige o enfoca la conversación hacia el esclarecimiento de una situación específica con la que el entrevistado se encuentra relacionado. En este estudio, se elaboraron preguntas focalizadas a los aniegos, la misma busca indagar a profundidad sobre la vivencia y perspectivas de cada uno de los actores. Conformado por 25 ítems (ver anexo 1) que dan respuesta a los objetivos de la presente investigación, es importante destacar que se realizaron entrevistas focalizadas de forma personalizada a 10 actores sociales y un representante político, directamente vinculados con los aniegos de San Juan de Lurigancho.

En cuanto a la obtención de información de los medios de comunicación, se logró mediante la búsqueda y sistematización de información obtenida de los artículos publicados en los diarios El Comercio, Gestión, La República, El Peruano y Expreso, donde están contenidas las impresiones y expresiones relacionados con la situación de los aniegos de San Juan de Lurigancho.

#### **1.4.8 Técnica de análisis**

El procesamiento e interpretación de las transcripciones de estas entrevistas se realizó bajo el análisis cualitativo, por medio de la transcripción, codificación, categorización (ver anexo 3) y análisis crítico. Los resultados se presentaron mediante resúmenes de cada categoría, así como la nube de palabras que es una representación visual de las palabras que conforman un texto; en este caso de las entrevistas, donde el tamaño es mayor para las palabras que con más frecuencia aparecen. Asimismo, se hizo énfasis en los aspectos coincidentes y divergentes de los actores sobre los aniegos.

## **CAPÍTULO II: HALLAZGOS**

### **2.1 Presentación de los resultados**

En la presente investigación, se encuestó a diez (10) pobladores que vivieron los aniegos. A estos se los denominará actores sociales. Los resultados arrojaron que la mayoría recuerda la experiencia con mucha claridad, pudiendo dar detalles de los sucesos y evaluando, de forma crítica, el desenvolvimiento de los actores y de los hechos. Se presenta a continuación de manera específica los resultados.

#### **Aspectos Generales (AG)**

En los aspectos generales, se obtuvo que todos los encuestados viven en el distrito de San Juan de Lurigancho, con muchos años de residencia (entre 7 y 25 años). La mayoría hace referencia a que es un lugar tranquilo, con pocos problemas, siendo algunos de estos la inseguridad, aspecto que es planteado por dos de los informantes clave. Hacen mención también al tráfico y la contaminación.

En relación a vivir en San Juan de Lurigancho, verbalizan como aspectos negativos, principalmente, la drogadicción, el tráfico y la inseguridad. Como aspectos positivos, además de ser una zona tranquila para vivir, es el hecho de que tienen acceso al tren eléctrico, la existencia de comercios variados (por lo que no es necesario trasladarse hasta Lima), los bajos costos de la vida, etc.

Hay una singularidad en una de las respuestas: un actor social que afirma que San Juan de Lurigancho no ha sido la misma luego de que sucedieron los aniegos. Otro aspecto que se indagó fue que la mayoría de ellos tienen viviendas de material noble, de entre 2 y 4 pisos.

#### **Conocimiento sobre los Aniegos (CA)**

En la pregunta “Al escuchar la palabra ‘aniegos’, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?”, se obtuvieron diversas respuestas. En la Figura 2.1, se puede observar que las palabras que más se repitieron fueron: experiencia, recuerdo, desastre, inundación.



Figura 2.2



¿Cómo cree que surgieron los aniegos de SJL?  
Fuente: Elaboración propia.

### Vivencias durante los Aniegos (VA)

En referencia a las Vivencias durante los Aniegos, los actores sociales, en primera instancia y casi en su totalidad, recuerdan la fecha en la que se produjeron. Apuntan al día 13 de enero de 2019. Cuando se les preguntó qué estaban haciendo en ese momento, la mayoría señaló que por ser domingo estaban en casa y que ocurrió de madrugada, por lo que muchos estaban dormidos. Incluso, algunas personas se dieron cuenta en horas del desayuno, siendo el principal signo que los alarmó el olor fétido. Asimismo, como la mayoría vive en casas de más de 2 pisos, al bajar se percataron de que el primer piso ya estaba inundado, y que el agua residual continuaba subiendo, lo que causó desesperación en la comunidad.

La Figura 2.3 muestra el balance de respuestas de los pobladores en relación a las pérdidas materiales que tuvieron durante los desastres. Destaca que la mayoría perdió todo lo que tenían en el primer piso de sus viviendas. Algunos especificaron que perdieron artefactos eléctricos y hubo una familia que perdió una camioneta.

Del mismo modo, un entrevistado reportó “pérdidas materiales como la refrigeradora y todos los elementos que se encontraban en el lugar, incluso la ropa porque estaba totalmente contaminada, por lo que tuvimos que comprar nueva ropa” (comunicación personal).

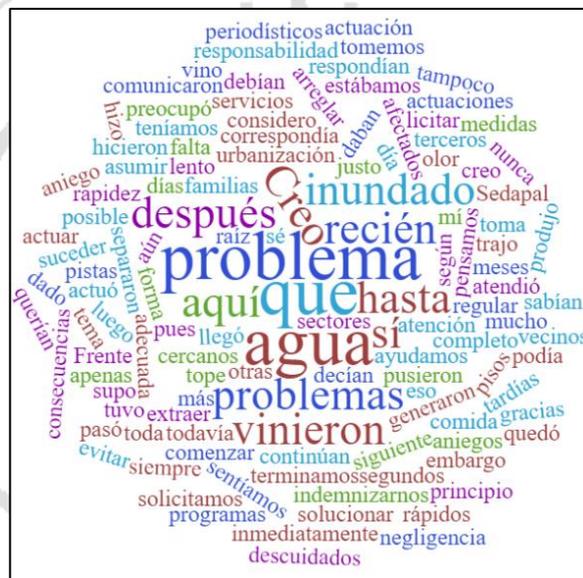




Una afirmación menciona lo siguiente: “Solo le quedó actuar como lo hizo porque el problema ya estaba dado por su negligencia porque, por lo que se supo gracias a programas periodísticos, ellos ya sabían que podía suceder, pero nunca comunicaron a los vecinos a tiempo para que tomemos algunas medidas. Entonces, lo que vino después fue asumir las consecuencias” (comunicación personal).

Tomando esto en cuenta, es significativo mencionar que muchos de los pobladores consideran como responsable a SEDAPAL por negligencia y corrupción, , como se mencionó anteriormente.

Figura 2.5



Sobre la actuación de SEDAPAL.  
Fuente: Elaboración propia.

En ese mismo orden de ideas, uno de los puntos importantes del estudio era conocer la perspectiva de los actores sociales, en referencia a la actuación de los medios de comunicación, tomando en cuenta que este fue una de los acontecimientos más reportados en el año 2019.

Ante esto, se obtuvo, como se visualiza en la Figura 2.6, que las palabras que más se repitieron fueron: noticia y actuaron. Esto en base a que consideran que los medios solo fueron a buscar la noticia, pero desde una óptica amarillista. Sin embargo, una pobladora destacó lo siguiente: “Creo que actuaron rápido y sirvieron para que muchos familiares se enteren de lo que pasaba” (comunicación personal).





que se encarga de la promoción de proyectos y de temas sociales, además de supervisar el cumplimiento de las actividades. Afirma que el aspecto positivo de trabajar en SEDAPAL es que hay capacitación constante; el negativo, que no tienen carrera administrativa y que falta mejorar algunos aspectos sobre las condiciones laborales.

Por otra parte, cuando se le interpela sobre la función de SEDAPAL afirma que “la función principal de SEDAPAL es prestar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitarios, brindar un servicio que cubra las 24 horas de abastecimiento y también evacuando las aguas residuales sin afectar el tema medio ambiental” (comunicación personal).

### **Conocimiento sobre los Aniegos (CA)**

Sobre los aniegos señala que, como empresa ha sido una de las más difíciles situaciones a las que se ha tenido que enfrentar, y que SEDAPAL no tiene la responsabilidad de los aniegos: “Como efecto de una situación en la que SEDAPAL no ha tenido responsabilidad, que es la construcción del colector principal, que fue el afectado. Hay que tomar en consideración que los proyectos que puede administrar SEDAPAL son de acuerdo al financiamiento que se realiza y si son de recursos propios y SEDAPAL lo licita, entonces es su responsabilidad administrar el proyecto y velar por su correcto cumplimiento. Pero cuando son administrados por otras instituciones, como un ministerio, municipalidad u otros organismos del Estado, ellos son los responsables directos de la ejecución de las actividades. Luego, esas obras son transferidas a Sedapal y en ese proceso de transferencia no hay una rigurosidad de verificación del cumplimiento de todos los componentes del proyecto”. (comunicación personal).

En ese mismo orden de ideas, cuando se le solicita explicar las causas del fenómeno, dice que hubo una mala construcción del colector y que además los pobladores usan de forma inadecuada el alcantarillado.

### **Vivencias durante los Aniegos (VA)**

Las vivencias del informante clave son verbalizadas con sentimiento de tristeza. Describe que se sentía muy afectado por los sucesos y que siente que no pudo ayudar lo suficiente.

### **Percepción sobre la Actuación de los diferentes Organismos (PAO)**

A la pregunta sobre la actuación de SEDAPAL, contestó lo siguiente: “Restringir el servicio, cerrar el servicio de agua potable porque al usarlo podría permitir el agua siga fluyendo. Entonces, más allá de estar presente en la zona y comenzar a atender las necesidades inmediatas de la población, lo que hizo SEDAPAL al instante fue controlar el servicio cerrando las válvulas para que no haya agua en todo el distrito” (comunicación personal).

Asimismo, en cuanto a la actuación política, señala que lo que hizo el Estado fue declarar el estado de emergencia y que el comando de operaciones de emergencias nacional estuviera a cargo.

En cuanto a los medios de comunicación señaló que “los medios de comunicación, si bien es cierto que tienen una gran responsabilidad de comunicar a la población los problemas o demandas que puedan tener, también tienen un lado un poco siniestro porque no ven al lado positivo de lo que se hace. Y es que pudimos percatarnos que, a pesar de los esfuerzos por parte de SEDAPAL para poder resarcir los daños que había ocasionado, los medios aparecían en los momentos en los que había un poblador que empezaba a describir cosas negativas, como decir que no había recibido ningún tipo de ayuda, más allá de los pagos respectivos que se hicieron a la población afectada luego de la verificación respectiva. En este caso, lo que hacen los medios es buscar una noticia negativa para que esta rebote en todos lados y sea la noticia del día. No hay noticia buena para ellos” (comunicación personal).

### **Consecuencias y Prevención (CP)**

En referencia a las consecuencias, afirma que los aniegos de San Juan de Lurigancho dejaron mucha desazón, conflictos y controversias y que aún hay personas afectadas. Con referencia a las consecuencias de SEDAPAL, afirmó que dejó “lecciones aprendidas. Si alguien puede pensar que a SEDAPAL esto le ocasionó un problema económico de gran magnitud, no fue así, porque fue el seguro el que respondió en esta eventualidad. Lo que podría decirse en temas económicos es sobre las maquinarias que se pusieron en disposición frente a esta emergencia. Un gran problema que pudo haber tenido SEDAPAL fue destinar más horas hombre para poder buscar una paz social con la

población afectada, con la que todavía se mantiene ciertas controversias” (comunicación personal).

En cuanto a la prevención, señala que los aniegos son algo no predecible, y que solo se puede aumentar la monitorización y la supervisión.

### **2.3 Descifrar los mensajes transmitidos mediante el discurso de los medios de comunicación respecto a los aniegos de San Juan de Lurigancho.**

Se realizó una búsqueda documental sobre las noticias publicadas y lo sucedido en cuanto a los medios de comunicación y se encontró que estos suministraron cobertura a los hechos ocurridos, destacando cada detalle de los aniegos reportados en el distrito.

Incluso, algunos profesionales de la comunicación social, nacional e internacional, se atrevieron a postular sus propias hipótesis del hecho, como es el caso del periodista Phillip Butters, quien indicó la posibilidad de que el gobierno de Martín Vizcarra armó una cortina de humo con las inundaciones para desviar la atención pública de los aparentes nexos que existen entre Odebrecht y su gobierno.

La mayoría de los medios de comunicación señalaban como culpable a SEDAPAL y a los políticos por actos de corrupción. Asimismo, en muchas oportunidades sacaron artículos con las experiencias de los pobladores, e imágenes impactantes sobre lo ocurrido.

Algunos incluso dieron cobertura mucho después de que sucedieran, jugando un papel preponderante en relación a la postura que asumió la mayoría de la población en referencia al fenómeno. Entre los medios de comunicación que se abocaron a la cobertura destaca el diario El Comercio, Gestión, La República, El Peruano, Expreso, entre otros. Del mismo modo, se obtuvo gran cobertura en la televisión y noticieros.

### **2.4 Establecer los aspectos divergentes y convergentes entre los discursos de los actores sociales, representantes políticos y medios de comunicación en torno al antes, durante y después de los aniegos de San Juan de Lurigancho.**

En relación a los aspectos divergentes, esta investigación encontró que la principal diferencia en los discursos de los actores se da principalmente en referencia a SEDAPAL.

Los actores sociales señalan, en su mayoría, que la empresa fue la responsable de los aniegos, al igual que los medios de comunicación en la mayoría de las publicaciones.

Por el contrario, los actores políticos, en este caso un representante con gran trayectoria en la empresa, describe de forma técnica que, de ninguna manera, SEDAPAL fue responsable. Que el desastre se debió al mal uso de las alcantarillas por parte de los pobladores y a una mala construcción del colector, que no estuvo a su cargo.

Del mismo modo, existe una divergencia en referencia a la ayuda: unos mencionan que sí fue a tiempo y suficiente (el caso de los actores políticos), mientras que, de acuerdo con los medios de comunicación y pobladores, estos señalan que no fue suficiente y, por el contrario, fue tardía.

Por otra parte, existen más convergencias a nivel general. Todos los actores concuerdan en que fue una experiencia bastante negativa, una tragedia que dejó muchas consecuencias, sobre todo a los habitantes de la zona. Además de que los medios de comunicación dieron una cobertura suficiente, aunque parcializada.

Los actores sociales y políticos convergen en que los medios de comunicación fueron amarillistas en todo momento y que incluso buscaban entrevistar aquellas personas que solo tenían opiniones negativas. Otro aspecto en el cual todos convergen, es lo imprescindible que es tomar medidas preventivas.

## CAPÍTULO III: DISCUSIÓN

Los aniegos ocurridos en el distrito San Juan de Lurigancho de Lima, en enero de 2019, se tradujeron en una situación de emergencia que afectó a más de 2 000 familias del sector, cuyas implicaciones ambientales, sanitarias, sociales, políticas y económicas son diversas, y atañen directamente al Estado, organizaciones competentes y a la población en general.

Frente a desastres de esta naturaleza, los actores involucrados evalúan, se expresan y actúan de diferente manera, desde sus creencias, conocimientos, experiencias y relaciones con el fenómeno. De allí que, ante tal siniestro, las voces y expresiones de los sujetos afectados, representantes políticos y medios de comunicación, interpreten perspectivas muy diferentes del mismo fenómeno.

En este sentido, en torno a los aniegos de San Juan de Lurigancho, representó el rol de las múltiples interacciones, expresiones e interpretaciones que complejizan y, a la vez, dan sentido a la experiencia vivida y se constituyen en base para la construcción de la realidad que han vivido los sujetos antes, durante y después de dicho siniestro.

Por su parte, los actores sociales representados por la sociedad, a nivel general y de manera particular por la comunidad, expresaron su postura frente al desastre sucedido. Destaca que quedaron de gran forma signados por los hechos ocurridos, no solamente por las pérdidas materiales sino también por el impacto psicológico que trajo consigo la tragedia. Además del riesgo que representó para la salud de los miembros de las comunidades afectadas.

Una de las peticiones que sostuvieron fue la solicitud de indemnización y la afirmación de que SEDAPAL fue responsable de los aniegos. Además, de que luego de los sucesos, se olvidaron de la comunidad, incluso algunos expresaron que si el distrito afectado hubiera sido uno más favorecido, como San Isidro, la actuación de las autoridades sería más eficiente, tal como lo describe Kapiriri1 & Ross (2017), quien en su investigación determinó que las poblaciones marginadas son las más afectadas por las crisis sanitarias.

Esto resalta la necesidad de dar voz a las comunidades y a los actores sociales durante estas situaciones, para contribuir a mitigar el impacto negativo.

En el caso de los actores políticos, estos están principalmente representados por los entes gubernamentales y la empresa denominada Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (SEDAPAL), cuyas impresiones y posturas enfatizaron en que el peso de la estación del tren Pirámide del Sol logró deformar la tubería matriz que recoge las aguas residuales del distrito San Juan de Lurigancho.

Como consecuencia, esto implicó que, al presentarse la obstrucción, el desagüe se desbordara en su totalidad. Asimismo, la empresa realizó una serie de acciones, como la presencia de su personal en el lugar de los hechos, el empleo de equipos de hidrojeteo para succionar las aguas acumuladas en el lugar, así como también no realizó el cobro del mes de enero del servicio a las personas afectadas.

Del mismo modo, la empresa realizó un proceso de indemnización a los afectados, y enfrentó demandas por el hecho acaecido, una de ellas por daño ambiental. No obstante, los actores sociales y medios de comunicación señalaron que las acciones fueron tardías e insuficientes y, como menciona Boin, Brown & Richardson (2019), se mantuvo un juego de culpas que deslegitimaba aún más el esfuerzo de respuesta, causando confusión y frustración. Aspecto que suele pasar sobre todo en crisis sanitarias en países Latinoamericanos.

Para finalizar, no se puede obviar la figura de los medios de comunicación, que proporcionaron cobertura a los hechos ocurridos, destacando cada detalle de los aniegos reportados en el distrito. Incluso, algunos profesionales de la comunicación social, nacional e internacional, se atrevieron a postular sus propias hipótesis del hecho.

Sin embargo, muchos actores sociales y políticos convergen en que los medios de comunicación fueron amarillistas en todo momento y que incluso buscaban entrevistar a aquellas personas que solo tenían opiniones negativas respecto a los aniegos, lo que reafirma las ideas de Torrico (2015), quien al analizar el discurso informativo concluyó que, en este tipo de desastres, algunos medios de comunicación utilizan mecanismos como el dramatismo y la personalización, provocando una escasa presencia de fuentes especializadas, que permitan conocer las causas, consecuencias y culpables de los hechos.

Frente a una situación tan delicada y comprometedor desde el punto de vista gubernamental e institucional, donde la población más vulnerable es la que se ve afectada

directamente, es significativo todo lo presentado. Sin embargo, aún se trata de un caso poco claro y se muestra confuso desde los aspectos sociales y legales, debido a que no se han determinado, explícitamente, las responsabilidades de estos aniegos que causaron daño, no solo a personas, sino a los animales y al propio medio ambiente en general.



## CONCLUSIONES

A continuación, se detallarán las conclusiones que fueron elaboradas en base a los objetivos y resultados del trabajo de investigación:

- Los actores sociales mantienen diferentes discursos y referencias sobre los aniegos. En primera instancia, recuerdan el fenómeno con gran impacto psicológico, realizan un análisis de la actuación de los medios de comunicación, político y, sobre todo, de SEDAPAL, a quien la mayoría toma como responsable. Sin embargo, el discurso de los pobladores se centra en las vivencias y emocionalidad de lo ocurrido, así como de las pérdidas ocasionadas. Se encontró que los actores sociales se mantienen unidos para superar las consecuencias de los aniegos, aunque permanece en la población la incertidumbre de que vuelva a ocurrir.
- Los actores políticos mantienen un discurso muy técnico en el que, sobre todo, se especifica que la empresa SEDAPAL no es responsable de tales hechos y de que esta, a su vez, actuó de forma rápida y correcta. No obstante, se encontró que la mayoría de los actores sociales y medios de comunicación evaluaron las acciones como tardías e insuficientes.
- Por su parte, los medios de comunicación proporcionaron cobertura a los hechos ocurridos, destacando cada detalle de los aniegos reportados en el distrito. Aún así, su discurso mediático fue tildado como amarillista, enfocado principalmente a responsabilizar a los actores políticos de tal evento por negligencia y corrupción.
- Los puntos divergentes, principalmente, fueron que los actores sociales y medios de comunicación consideran, en su mayoría, que SEDAPAL tiene gran responsabilidad en los hechos, mientras que los actores políticos alegan lo contrario. En los aspectos convergentes, se tiene que los actores sociales, políticos y medios de comunicación están de acuerdo en las grandes consecuencias que dejaron los aniegos y la necesidad de aplicar acciones para prevenir este tipo de eventos.

- Finalmente, es imprescindible la elaboración de investigaciones como la que se presentó para visualizar las partes y realizar el análisis discursivo de las diferentes caras de la moneda. Como se pudo visualizar, representan perspectivas muy distintas del mismo fenómeno, que aún continúa siendo protagonista en la voz de los actores.



## REFERENCIAS

- Aguado, J. (2004). *Introducción a las teorías de la información y la comunicación*. Universidad de Murcia: España. Recuperado de [https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20\(20\)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf](https://www.um.es/tic/Txtguia/Introduccion%20a%20las%20Teorias%20de%20la%20Informa%20(20)/TIC%20texto%20guia%20completo.pdf).
- Blúmer, H. y Mugny, G (1992). *Psicología social, Modelos de interacción. Estudio Preliminar y selección de textos: María Galtieri*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.
- Boin, A., Brown, C., & Richardson, J. (2019). *Analysing a Mega-Disaster: Lessons from Hurricane Katrina*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/334605231>
- Corrales, F. y Hernández, H. (2009). *La comunicación alternativa en nuestros días: un acercamiento a los medios de la alternancia y la participación. Razón y Palabra, 70, noviembre-enero, 2009*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520478050>
- Djalante, R., Lassa, J., Setiamarga, D., Mahfud, C., Sudjatma, A., Indrawan, M., Surtiari, I. (2020). *Revisión y análisis de las respuestas actuales a COVID-19 en Indonesia: período de enero a marzo de 2020. Progress in Disaster Science, 100091*. doi: 10.1016 / j.pdisas.2020.100091
- Expreso (2019). *Gran aniego de aguas servidas afecta SJL*. Recuperado de <https://www.expreso.com.pe/actualidad/gran-aniego-de-aguas-servidas-afecta-sjl/>.
- Fonseca, C. (2014). *Las grandes emergencias sanitarias de la humanidad*. Recuperado de <http://www.granma.cu/salud/2014-10-16/las-grandes-emergencias-sanitarias-de-la-humanidad>
- Habermas, J. (1989). *Teoría de la acción comunicativa II. Crítica de la razón funcionalista*. Taurus Ediciones: Madrid.
- Jofré J. (2007). Teoría de la discursividad social. La constitución del campo y los desplazamientos epistemológicos. *Fundamentos en Humanidades Universidad Nacional de San Luis* 1(16) 199-222.
- Kapiriri, L., & Ross, A. (2017). *The Politics of Disease Epidemics: a Comparative Analysis of the SARS, Zika, and Ebola Outbreaks. Global Social Welfare* 7 (1) 33–45. Recuperado de <https://doi.org/10.1007/s40609-018-0123-y>
- Lara, G. (2019, 19 enero). *San Juan de Lurigancho: El origen del aniego y las acciones tomadas hasta hoy. El comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/sedapal-san-juan-lurigancho-origen-aniego-acciones-tomadas-hoy-noticia-597605>.

- Luhmann, N. (1998). *Sociedad y sistema: la ambición de la teoría*. Paidós: España.
- Luhmann, N. (2000). A manera de prefacio para la edición en inglés: acerca de los conceptos de sujeto y acción. *Sociológica* 15(44) 201-215.
- Maguiña, C., Seas, C., Galán, E., & Santana, J. (2010). *Historia del cólera en el Perú en 1991*. *Acta Médica Peruana*, 27(3), 212-217. Recuperado de 04 de agosto de 2020, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172010000300011&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172010000300011&lng=es&tlng=es).
- Martelli, M. (2015) *La catástrofe de Tohoku. Un análisis de la reconstrucción mediática de la imagen de Japón frente al tsunami. Tesis monográfica. Licenciatura en Periodismo*. Universidad del Salvador. Recuperado de <https://racimo.usal.edu.ar/3866/>
- Ministerio de salud (2017). *Salud pública en el Perú del siglo XX: paradigmas, discursos y políticas*. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4213.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (2016). *Zika después de un año: cómo un nuevo virus tomó por sorpresa a las Américas*. Recuperado de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11989:zika-a-year-later&Itemid=135&lang=es](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11989:zika-a-year-later&Itemid=135&lang=es)
- Ortiz, F. (2007). *La entrevista de investigación en las ciencias sociales*. Limusa: México.
- Perlo, C. (2006). *Aportes del interaccionismo simbólico a las teorías de la organización*. *Invenio*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87701607>
- Quinn J, Stoeva P, Zelený T, et al. (2017). Public health crises: the need for primary prevention in failed and fragile states. *Central European Journal of Public Health* 25 (3): 171-176. doi: 10.21101 / cejph.a4671.
- Real Academia Española (RAE, 2019). *Diccionario de la Real Academia Española*. (23° ed.). Madrid: Espasa. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=GxPofZ8>.
- Santos, F. (2017). *El discurso mediático Peruano en épocas de conflicto social: Análisis del discurso de los noticieros ATV y TV Perú durante los conflictos mineros Conga, Tía María y las Bambas*. Tesis. Licenciatura en Comunicación. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9190>
- Torrice, D. (2015). *Encuadres televisivos en la sentencia del Prestige. Análisis del discurso informativo de TVE-1 y TL5*. Repensar los valores clásicos del periodismo. Recuperado de academia.edu
- Veron, E. (1993). *La semiosis social*. Gedisa: Barcelona. Recuperado de [http://fba.unlp.edu.ar/lenguajemm/?wpfb\\_dl=6](http://fba.unlp.edu.ar/lenguajemm/?wpfb_dl=6)

Wodak, R. y Meyer, M. (2003). *Métodos de análisis crítico del discurso*. Gedisa: Barcelona. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Editson\\_Agudelo\\_Liz/publication/275634501\\_Metodos\\_de\\_Analisis\\_Critico\\_del\\_Discurso/links/554097970cf2320416ed0d01/Metodos-de-Analisis-Critico-del-Discurso.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Editson_Agudelo_Liz/publication/275634501_Metodos_de_Analisis_Critico_del_Discurso/links/554097970cf2320416ed0d01/Metodos-de-Analisis-Critico-del-Discurso.pdf)





## Anexo 1: Instrumento

### Entrevista focalizada:

La presente entrevista busca recolectar información relacionada al tema de los aniegos ocurridos en San Juan de Lurigancho (S JL), año 2019. Sirva responder a las preguntas que a continuación se presentan, expresando su opinión respecto al tema de forma libre. Los resultados de esta investigación presentarán de forma anónima las entrevistas.

### Entrevista para actores sociales (Pobladores de S JL):

| <b>Información básica</b>   |   |
|---|---|
| 1   | ¿Cuál es su nombre?   |
| 2   | ¿Vive actualmente en S JL?  |
| 3   | ¿Cuánto tiempo ha vivido allí?  |
| 4   | ¿Cómo podría describir el lugar donde vive?   |
| 5   | ¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?   |
| 6   | ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en S JL?  |
| 7   | ¿Cuáles son las características de su vivienda? ¿Le gusta vivir aquí?   |
| <b>Conocimiento sobre los aniegos</b>                             |   |
| 8   | Al escuchar la palabra aniegos, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente? ¿Por qué?  |
| 9   | ¿Cómo cree que surgieron los aniegos de S JL?   |
| 10  | Antes de estos sucesos, ¿usted sabía qué era un aniego?   |
| 11  | ¿Cuándo se produjeron los aniegos?  |
| 12  | Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?   |
| <b>Vivencias durante los aniegos</b>                              |   |
| 13  | Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde estaba?, ¿qué estaba haciendo?   |
| 14  | ¿Puede contarnos cómo fue la situación a medida que pasaban las horas del aniego?   |
| 15  | ¿Qué emociones sintieron usted y su familia mientras pasaban los hechos aquellos días?  |
| 16  | ¿Qué acciones tomó?   |
| 17  | ¿Tuvo que evacuar su vivienda?  |
| 18  | ¿Qué pérdidas tuvo por estos hechos?  |
| <b>Percepción sobre la actuación de los diferentes organismos</b> |   |
| 19  | ¿Sus vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?   En caso de "SÍ": ¿Cuál y de qué forma?   En caso de NO: ¿Por qué cree que no recibieron ayuda? |
| 20  | ¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y el pueblo de S JL ante los aniegos?   |
| 21  | ¿Cómo calificaría la forma en que actuaron las autoridades y los políticos ante los aniegos?  |
| 22  | ¿Cómo calificaría la forma en que actuó SEDAPAL ante los aniegos?   |
| 23  | ¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación ante los aniegos?  |
| <b>Cierre</b>   |   |
| 24  | ¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en la comunidad de S JL?   |
| 25  | ¿Cómo cree usted que se evitarían este tipo de sucesos en el futuro?  |

(\*) Las preguntas son una guía. La entrevista debe ser una conversación. Para ello, el entrevistador debe generar empatía y mostrarse interesado. El guion está hecho para llevar un orden, de modo que mentalmente se van tachando las cuestiones a medida que el entrevistado responde.

### Entrevista focalizada:

La presente entrevista busca recolectar información relacionada al tema de los aniegos ocurridos en San Juan de Lurigancho (S JL), año 2019. Sirva responder a las preguntas que a continuación se presentan, expresando su opinión respecto al tema de forma libre. Los resultados de esta investigación presentarán de forma anónima las entrevistas.

### Entrevista para autoridad de SEDAPAL:

| <b>Información básica</b>   |  |
|---|--|
| 1   | ¿Cuál es su nombre?  |
| 2   | ¿Actualmente trabaja en la empresa SEDAPAL?  |
| 3   | ¿Cuánto tiempo tiene laborando allí?   |
| 4   | ¿Qué cargo desempeña? ¿Cuánto tiempo tiene ejerciendo ese cargo?   |
| 5   | ¿Describa cuáles son las características del cargo y qué funciones cumple?                               |
| 6   | ¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de trabajar en SEDEPAL?                                   |
| 7   | ¿Cuáles son las funciones principales de la empresa SEDEPAL en general?                                  |
| <b>Conocimiento sobre los aniegos</b>                             |  |
| 8   | Al escuchar la palabra aniegos, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente? ¿Por qué?                 |
| 9   | ¿Cómo cree que surgieron los aniegos de S JL?  |
| 10  | Antes de estos sucesos, ¿usted había tenido reporte de algún fenómeno parecido?                          |
| 11  | ¿Cuándo se produjeron los aniegos?   |
| 12  | Tomando en cuenta su percepción, ¿cuáles fueron las causas principales para la aparición de los aniegos? |
| <b>Vivencias durante los aniegos</b>                              |  |
| 13  | Cuando sucedieron los aniegos, ¿dónde se encontraba?, ¿qué estaba haciendo?                              |
| 14  | ¿Cómo se iban dando los hechos a medida que pasaban las horas?   |
| 15  | ¿Qué emociones surgieron en usted mientras pasaban los hechos esos días?                                 |
| 16  | ¿Qué acciones tomó SEDAPAL?  |
| 17  | Desde su cargo, ¿qué acciones tuvo que asumir referente a los aniegos?                                   |
| <b>Percepción sobre la actuación de los diferentes organismos</b> |  |
| 20  | ¿Cuál es su impresión sobre la actuación de la comunidad frente a este fenómeno?                         |
| 21  | ¿Qué opinión tiene sobre la actuación del Estado frente a este fenómeno?                                 |
| 22  | ¿Cuál es su percepción sobre la actuación de SEDAPAL frente a este fenómeno?                             |
| 23  | ¿Cuál es su impresión sobre la actuación de los medios de comunicación frente a este fenómeno?           |
| <b>Cierre</b>   |  |
| 24  | ¿Qué marcas o consecuencias cree que dejó este evento en la comunidad de San Juan de Lurigancho?         |
| 25  | ¿Qué consecuencias cree que dejó este evento en la empresa SEDAPAL?                                      |
| 26  | ¿Cómo cree usted que se evitaría este tipo de sucesos en el futuro?                                      |

(\*) Las preguntas son una guía. La entrevista debe ser una conversación. Para ello, el entrevistador debe generar empatía y mostrarse interesado. El guion está hecho para llevar un orden, de modo que mentalmente se van tachando las cuestiones a medida que el entrevistado responde.

## Anexo 2: Artículos de los medios de comunicación

The collage consists of three main news articles:

- Expresso:** The article is titled "Aniego en SJL: ¿Por qué miente Sedapal?". It features a photograph of a yellow excavator and a truck at a construction site. The page includes social media sharing options for Facebook, Twitter, LinkedIn, and Correo, and a navigation bar with categories like Canto Grande, Lima, Noticias del Perú, San Juan de Lurigancho, and Sedapal.
- La República:** The article is titled "Aniego en SJL: ministro asegura que en dos días tendremos los resultados de investigación". It includes a photograph of a flooded street in a residential area. The page has a red header with the newspaper's name and a navigation bar with categories like POLÍTICA, ECONOMÍA, SOCIEDAD, MUNDO, DEPORTES, ESPECTÁCULOS, and REDES SOCIALES.
- El Comercio:** This section contains three news items:
  - 2019-01-15:** "SJL: nuevos hundimientos en pistas tras inundación por agua residual | FOTOS". It includes a photo of a cracked pavement and a caption mentioning Gerente de Aguas Residuales de Sedapal, Francisco Quezada.
  - 2019-01-14:** "Ante problemas así tenemos que responder de manera rápida y articulada". It includes a photo of a group of people and a caption mentioning the presidente Martín Vizcarra.
  - 2019-01-14:** "SJL: Enel restituye suministro eléctrico en casi 70% de zona afectada". It includes a photo of a flooded street and a caption mentioning Enel.

At the bottom of the collage, there is a "GESTIÓN" section with the headline "Informe con causas de rotura del ducto de Sedapal en SJL saldrá la próxima semana". It includes a sub-headline "El Ministerio de Vivienda amplió el plazo para la emisión del informe final de la comisión sectorial creada tras el aniego en San Juan de Lurigancho al 14 de marzo. Los detalles aquí." and a photograph of a flooded street. To the right of this section is a blue box with the text "Totalízate aquí" and a list of "ÚLTIMAS NOTICIAS" including "Loreto: comunidades".

### Anexo 3: Matriz de categorización

| Código emergente        | Ítems  | Pobladores de San Juan de Lurigancho  |   |   |  |   |   |   |   |  |  | Representante de SEDAPAL  |
|-------------------------|--------|---|---|---|--|---|---|---|---|--|--|---|
|                         |        | Informante clave N°1  | Informante clave N°2  | Informante clave N°3                    | Informante clave N°4                           | Informante clave N°5  | Informante clave N°6  | Informante clave N°7  | Informante clave N°8                                    | Informante clave N°9                                       | Informante clave N°10                                    | Informante clave N°11   |
| Aspectos generales (AG) | Ítem 1 | Sí  | Sí  | Sí                                      | Sí   | Sí  | Sí  | Sí  | Sí  | Sí   | Sí   | 21 años en Sedapal.   |
|                         | Ítem 2 | 15 años   | 20 años   | 25 años                                 | 12 años  | 15 años   | 10 años   | 10 años   | 7 años  | 10 años  | Sin respuesta  | Actualmente soy Especialista Social durante 8 años.   |
|                         | Ítem 3 | Zona tranquila, sin embargo, hace unos años era usada esta zona como basural, ha mejorado en los últimos tiempos. | Ahora es tranquilo, al comienzo era fastidioso, pero ahora no.  | Tranquilo.                              | Ahora es tranquilo, pero antes era más movido. | Una urbanización tranquila.                                   | Lugar tranquilo, pero en los últimos meses, desde que dieron la indemnización, la delincuencia ha aumentado, hace unos días se robaron un auto en la zona de la espalada. | Actualmente, es un lugar sin condiciones adecuadas para vivir debido a la contaminación. Antes era diferente, pero todo cambio por el aniego. | Tranquilo.  | Es sobre todo tranquilo.                                   | Sin muchos problemas.                                    | Las características del cargo están ligadas a la promoción de temas sociales y a aspectos ligados a la administración de los proyectos de agua potable y alcantarillado en las distintas fases, tanto en la de estudios preliminares hasta la de inversión de obra. Uno de los aspectos básicos de las funciones es validar los informes, además de supervisar el cumplimiento de las actividades. También tenemos que ver el sistema de seguridad de salud en el trabajo y el sistema integral de Sedapal. |
|                         | Ítem 4 | No hemos tenido problemas con los servicios básicos   | Todo sin problemas.   | Hasta ahora normal, sin ningún problema | Bien, no hay problemas.                        | Normal, sin problemas mayores.                                | No hay problemas en agua y luz al menos.  | Normal.   | Bien, no hay problemas.                                 | Todo sin problemas.  | Todo sin problemas.                                      | Positivo: capacitaciones permanentes, pago puntual de remuneraciones.<br>Negativo: No tenemos una carrera administrativa y esperamos seguir mejorando en las condiciones laborales.   |
|                         | Ítem 5 | Un aspecto positivo es que es el distrito más grande de Lima y uno  | Positivo, es que está cerca al centro y con el tren, aún mejor, | No vivo mucho acá                       | Es una zona tranquila, no le encuentro mayores | Depende dónde se viva porque no todo el distrito es peligroso | Lo positivo es que encuentras muchos servicios y productos  | Yo vine a esta zona por un tema de recomendación  | En lo negativo el tráfico que es muy pesado y que mucha | Es tranquilo y no es un lugar caro para vivir. Lo negativo | Creo que lo negativo es que es complicado y otras zonas, | La función principal de Sedapal es prestar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitarios, brindar un servicio que cubra las 24 horas de   |

|  |               |   |  |                                      |                                  |  |  |   |  |  |  |   |
|--|---------------|---|--|--------------------------------------|----------------------------------|--|--|---|--|--|--|---|
|  |               | negativo es que en otras zonas hay bastante delincuencia, lo que hace que la gente generalice y piense que todo el distrito es igual. | y ahora puedes encontrar comercialmente de todo. En lo negativo, la entrada porque se genera mucho tráfico en sus vías por la cantidad de personas que vive acá. |                                      | cosas negativas.                 | porque, al menos, esta zona es bastante tranquila, aunque de todas formas la delincuencia ha incrementado. Además, tiene buen clima. | para comprar sin problemas. Lo negativo es que todavía hay problemas con delincuencia y drogadicción en el distrito. | médica, por el clima, lamentablemente, luego de lo ocurrido, ya no es lo mismo.   | gente no se sabe expresar bien cuando alguien pregunta sobre direcciones y otras cosas. En lo positivo, la tranquilidad. | es la inseguridad que hay cuando sale algo de esta zona.   | pero lo positivo es que tengo cerca centros comerciales como para hacer compras sin problemas. | abastecimiento y también evacuando las aguas residuales sin afectar el tema medio ambiental.            |
|  | <b>Ítem 6</b> | Dos pisos y medio con material noble.   | Material noble y de dos pisos y medio.   | Una casa de dos pisos.               | Material noble y de cuatro pisos | De material noble.   | Cemento y ladrillos, de dos pisos.   | Un departamento con los servicios básicos   | Vivo en el cuarto piso y es de material noble.   | Vivo en el cuarto piso y el material es noble, de ladrillos.   | Es de tres pisos y de ladrillos.   | -   |
| <b>Conocimiento sobre los aniegos (CA)</b> | <b>Ítem 7</b> | Tristeza y lo que me dio pena fue sobre todo ver a mi mamá llorando.  | Lo que sucedió en esa vez.   | Un problema que casi malogra mi casa | Recuerdo todo lo que pasamos.    | Inundación, desborde, por la misma definición de lo que es un aniego.  | El hecho sucedido en enero por la experiencia que tuvimos.   | Es un trauma. Enfermedad, depresión y caos por todo lo ocurrido. Recuerdo además que mi nieto colapsó y fue internado. Además mis locales comerciales ya no se pueden | El tema del desagüe y la mala experiencia que hubo.  | Las secreciones producto del desagüe y la imposibilidad que hubo para cocinar, el tema de salud sobre todo | Un total desastre por toda la experiencia vivida. Fue muy traumático.                          | San Juan de Lurigancho, porque fue una de las situaciones más críticas que tuvimos en los últimos años. |

|                |  |   |  |  |   |  |   |   |  |  |  |  |
|----------------|--|---|--|--|---|--|---|---|--|--|--|--|
|                |  |   |  |  |   |  |   | alquilar y eso afecta.                              |  |  |  |  |
| <b>Ítem 8</b>  | De acuerdo con lo que nos hemos informado, ha sido una negligencia de Sedapal y de la municipalidad de San Juan de Lurigancho porque no se dieron cuenta que las construcciones que están en la vía del tren y del resto tenían un problema. | Por negligencia de los trabajadores que no se dieron cuenta del problema que podía suceder. | Con el metro, desde la construcción de la estación Pirámide, por una construcción mal hecha. | Por descuido. Además, que sucedió un domingo así que era complicado hacer algo. Antes de eso no sabía que era un aniego. | Por una falta de control y limpieza de los diferentes ductos del distrito. Una vez que pasó el aniego, se supo que hace más de 40 años que no le daban mantenimiento a esas tuberías y, es más, aún siguen en diversos puntos del distrito con problemas parecidos. | Porque la tubería era de un material barato y no tan flexible colapsó por la presión generada por el agua y de esa forma también se rompió la pista. | Por declaraciones de las autoridades en los medios, se dio por una negligencia de Sedapal, pero también están las empresas que no hacen bien su trabajo. Y creo que esto se debe a la corrupción que está en todo nivel. Nunca se hizo un trabajo anticipado. | Porque la gente no sabe cuidar el desagüe           | Por las personas que viven arriba que meten al desagüe diferentes cosas inadecuadas como perros, ratas o pañales. Entonces eso no colabora con la higiene y muestra la falta de prevención que hay para evitar que haya un aniego. | Porque las instalaciones de las tuberías son muy antiguas y ya tenían que haberlas renovado hace mucho tiempo. | Como efecto de una situación en la que Sedapal no ha tenido responsabilidad, que es la construcción del colector principal, que fue el afectado. Hay que tomar en consideración que los proyectos que puede administrar Sedapal son de acuerdo al financiamiento que se realiza y si son de recursos propios y Sedapal lo licita, entonces es su responsabilidad administrar el proyecto y velar por su correcto cumplimiento. Pero cuando son administrados por otras instituciones como un ministerio, municipalidad u otros organismos del estado, ellos son los responsables directos de la ejecución de las actividades. Luego esas obras son transferidas a Sedapal y en ese proceso de transferencia no hay una rigurosidad de verificación del cumplimiento de todos los componentes del proyecto. |  |
| <b>Ítem 9</b>  | No   | No  | Sin respuesta  | Sin respuesta  | Sin respuesta   | Sin respuesta  | Sin respuesta   | No  | Sin respuesta  | Sí   | De esa magnitud no, pero parecido en términos de inundación de aniegos como resultado de colapso de los buzones de desagüe, claro que sí.  |  |
| <b>Ítem 10</b> | La segunda quincena de enero.  | El 13 de enero.   | El 19 de enero de este año.  | Entre diciembre y enero.   | El domingo 13 de enero del 2019.  | El 13 de enero inició todo.  | El 13 de enero, fecha que no olvidaré porque el día anterior estuve en  | Hace más o menos un año, creo que fue en noviembre. | Ya casi hace un año.   | El 13 de enero del 2017.   | 13 de enero del año 2019 a las 3 o 4 de la mañana  |  |

|   |                |  |  |  |  |  |  |   |   |   |   |  |
|---|----------------|--|--|--|--|--|--|---|---|---|---|--|
|   |                |  |  |  |  |  |  | el sur en la playa y al día siguiente lo que pasaba era de no creer.  |   |   |   |  |
|   | <b>Ítem 11</b> | La negligencia .   | La negligencia , pues en la estación Pirámide había un hueco y ellos empezaron a cavar de forma lenta, fue entonces que taparon todo el tubo y debido a eso de originó el problema | Por atoros, debido a que reventó el desagüe.       | Por el desagüe, aunque algunas personas dicen que por el tren, así que en realidad no sabemos exactamente por qué.               | Falta de mantenimiento sobre todo. Es más, hace un mes se había roto una tubería en la estación del mes y no hicieron nada por arreglarlo. Eso fue lo que originó el aniego. | Por la mala gestión que tuvo Sedapal y las personas encargadas para la compra de las tuberías. | La obstrucción que hubo en tuberías, pues estaban haciendo obras en la estación Pirámide y al parecer una mala maniobra hizo que estallaran las tuberías. | Como ya dije, por la gente que no sabe cuidar los desagües.           | Por lo que comenté anteriormente, por el descuido de la gente que no tiene cuidado con el desagüe y que causa que se llene y termine reventando . | El mal estado de las tuberías.                              | La causa principal tuvo que ver con una inadecuada construcción del colector, pero el tema fundamental fue el mal uso del alcantarillado por parte de la población |
| <b>Vivencias durante los aniegos (VA)</b> | <b>Ítem 12</b> | Recuerdo que estábamos por desayunar y cuando nos dimos cuenta el aniego estaba al fondo. En ese momento estuve incrédula de que | En la casa descansando porque era muy temprano.  | Estaba descansando en mi casa junto con mi familia | Estaba en la casa. Justo bajé para la darle el biberón a mi bebé y en ese momento me di cuenta que todo ya estaba lleno de agua. | Era día domingo y todos estábamos en casa.   | Estaba en mi habitación hablando con mi pareja.  | Descansando.  | Estaba en mi casa hasta que comenzó a oler feo, salimos y vimos todo. | Pasó en la madrugada así que estaba durmiendo hasta que nos dimos cuenta que empezó a oler feo y que el agua estaba abajo.                        | Estaba en mi casa durmiendo y no despertamos a raíz de eso. | Descansando en mi casa porque era un día domingo.  |

|                |   |  |  |               |  |   |  |   |  |   |  |  |
|----------------|---|--|--|---------------|--|---|--|---|--|---|--|--|
|                |   | llegara a esta parte, sobre todo porque trajeron el camión succionador, pero Sedapal demoró mucho en reaccionar, el aniego llegó y cubrió casi la mitad de la cancha deportiva. En mi casa llegó hasta casi la cintura y en otras casas casi todo el primero piso. |  |               |  |   |  |   |  |   |  |  |
| <b>Ítem 13</b> | Miedo, preocupación, tristeza, decepción. | Era terrible porque estaba en la casa y sin ningún servicio, entonces eso te produce ira e impotencia. Incluso debido a eso la familia tuvo que separarse para ir a vivir a  | Al instante saqué a toda mi familia. Solo nos quedamos mi hijo y yo. | Sin respuesta | Al principio no medimos las consecuencias, incluso pensamos al inicio que era agua potable. Pero cuando era imposible contener el problema, recién tomamos | Fue una situación desesperante porque perdimos muchas cosas que luego fueron costosas de conseguir. Es por eso que sentimos pena e impotencia por haber | Desesperación porque el agua seguía subiendo y comenzamos a imaginar incluso que podíamos morir. En el momento de crisis que tuve, no podía respirar, pero por fortuna | Nos sentimos mal, desesperados por salir. Al final tuvimos que quedarnos. | Consternados porque no sabíamos cómo conseguir comida y mi esposo no podía ir al trabajo. Luego de eso vino personal de SEDAPAL y la prensa para ver qué había pasado. | Muy impotentes, todo un caos, y ya sabíamos que habíamos perdido todo: cocina, lavadora, todas las cosas de la cocina y la sala, paredes y demás. | Recuerdo que vi en la televisión una gran inundación en la zona, por eso recibí una llamada telefónica para apoyar y ahí estuve. |  |

|                |   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |  |
|----------------|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|--|--|
|                |   |  | diferentes lados.  |  |  | conciencia de lo que estábamos perdiendo por acá.  | perdió esas cosas.   | alguien pudo auxiliarme a tiempo.                         |   | Luego de eso tuve que evacuar mi vivienda.  |  |  |
| <b>Ítem 14</b> | Todo el primer piso y ahí tengo la sala, el comedor, la cocina entonces ahí se fueron muchas cosas. Solo pudimos evacuar cosas pequeñas como una licuadora. | Todo lo que estaba en el primero piso. Es decir, lo que había en la sala, el comedor y la cocina.  | La sala y el comedor, todo el primer piso en general.                          | Los muebles, en realidad todo lo que estaba en el primer piso.                                       | Casi todo del primer piso. Una camioneta, muebles, cocinas, artefactos, ropa, cómodas y casi todo lo que suele tener una familia de clase media en su domicilio. | Perdimos muebles, artefactos electrónicos y ropa .   | Pérdidas materiales como la refrigeradora y todos los elementos que se encontraban en el lugar, incluso la ropa porque estaba totalmente contaminada, por lo que tuvimos que comprar nueva ropa. | No, ninguna. Solo en la infraestructura del edificio      | Daños en la infraestructura del primero piso en el edificio sobre todo.                                       | Sin respuesta   | Tristeza por lo que le pasaba a la gente, angustia en no poder ayudar como una quisiera y sobre todo impotencia porque la gente se negaba a seguir las instrucciones para salir correctamente de sus viviendas. Muchos de ellos incluso salieron caminando por el agua.  |  |
| <b>Ítem 15</b> | Sí. El primer día vino el ejército para ayudar con la limpieza y era lenta porque fueron muchas casas afectadas.  | Sí, nos dieron alimentos para las tres comidas del día y a algunos nos dieron alojamiento en hoteles, además de atenciones en los centros de salud | Sí, todos hemos recibido ayuda de la municipalidad, que nos dio agua y comida. | Sí, la municipalidad trajo comida, pero para dormir tuve que ir a la casa de mi hija en Santa Anita. | El primer día, solo con el equipo de salvataje, pero desde el cuarto día, Sedapal contribuyó con la alimentación y hospedaje para las personas                   | Sí. Se elaboró un campamento improvisado en la cancha de acá. Y también vinieron en botes a sacarnos, sobre todo a las embarazadas y a los | Al principio me informan que no, pero cuando retorno a los pocos días, me encontré con un panorama desastroso por las calles deshabitadas  | Sí, trajeron agua y comida. Además de lejía y detergente. | Sí, nos trajeron comida, agua, ambientadores, lejía y otros productos que colaboren a combatir el olor fétido | Sí, trajeron agua, carpas para evacuar y al tercer día se instalaron carpas de la municipalidad para diferentes tipos de ayuda. | Restringir el servicio, cerrar el servicio de agua potable porque al usarlo podría permitir el agua siga fluyendo. Entonces, más allá de estar presente en la zona y comenzar a atender las necesidades inmediatas de la población, lo que hizo Sedapal al instante fue controlar el servicio cerrando las válvulas para que no haya agua en todo el distrito. |  |

|  |                |  |  |   |   |   |   |  |  |   |   |  |
|--|----------------|--|--|---|---|---|---|--|--|---|---|--|
|  |                |  | cuando era necesario.  |   |   | de la zona. Además, organizaciones de apoyo vinieron a ayudar. No podemos decir que nos abandonaron                                   | menores de edad.  | as, el olor nauseabundo, era un desastre. Y cuando logro conversar con una vecina me dijo que no les traían agua ni productos.   |  |   |   |  |
|  | <b>Ítem 16</b> | Entre todos nos juntamos para reclamar. Porque lo que la mayoría quería era una compensación por las pérdidas. También pedimos tener cuidado por el tema de la contaminación y aparición de ratas, sobre todo por los niños. | A raíz del problema comenzamos a organizarnos para hacerle frente, cosa que no había pasado antes. | Bien. Al menos en nuestro caso, todos nos refugiamos en el parque que está en la esquina, esperando la ayuda y que el problema se resuelva. | Desesperados y con poca coordinación.     | No estábamos organizados porque de ninguna forma pensamos que podía pasar un aniego de esa magnitud. Pero ahora sí vamos cómo actuar. | Por parte de mis vecinos, actuamos de forma unida. En cuanto a todo el distrito, también se ayudaron, pero por momentos actuaron por su lado, sobre todo cuando hubo corte de agua. | Yo fui evacuada a las 10 de la mañana. Al principio escuché gritos de desesperación de personas que trataban de sacar a sus familiares sobre todo de tercera edad y niños. | Algunos mal porque solo querían salir en los medios. | Bueno, se paraban quejando de la falta de prevención que tuvo Sedapal con este tema en el distrito. | Al principio, había mucho desorden porque no se sabía quiénes eran los damnificados e incluso vino gente de otro lugar para recibir víveres sin que ellos hayan sido afectados. | La atención inmediata de todas las poblaciones afectadas, realizando empadronamiento, verificando que se cumpla todo lo que Sedapal estaba indicando que haría como el reparto de agua, de alimentos, el traslado a hoteles, hacer algún tipo de identificación de necesidades, verificar que el seguro cumpla con los objetivos alineados por Sedapal y que se pueda atender cualquier tipo de demanda inmediata de la población. |
| <b>Percepción sobre la actuación de los diferentes</b> | <b>Ítem 17</b> | Al principio, cuando mucha prensa estaba presente,   | Abandono total, nunca vinieron salvo el alcalde del distrito. Y                                    | Creo que los políticos que no hicieron nada, sino   | Creo que bien porque al menos pudimos ser | Los políticos solo vinieron a pasearse y ofrece. El   | Sin respuesta   | Al momento vino todo el mundo y no actuaron  | Mal, porque solo prometían y al final no             | Regular porque más creo que se preocuparon de temas   | Muy lento porque recién actuaron luego de dos o tres  | Lo que sucede es que, cuando hay una afectación de este tipo, la gente no está preparada y es donde empezamos a ver qué es y cómo que hemos empezados  |

|                                |  |  |  |   |                                     |  |  |  |                       |  |                      |   |
|--------------------------------|--|--|--|---|-------------------------------------|--|--|--|-----------------------|--|----------------------|---|
| <p><b>organismos (PAO)</b></p> |  | <p>vinieron todos los políticos, pero a medida que pasaron los días, ya casi no aparecían. Ya estamos en octubre y todavía no acaban el asfaltado de la pista.</p> | <p>dentro del gobierno, aparecieron tres ministros. Hubo ayuda sobre todo en el tema de salud.</p> | <p>que se acercaron solo a hablar y a hacer pantalla.</p> | <p>rescatados sin tanta demora.</p> | <p>único que hacía algo, aunque fue solo al inicio, fue el alcalde de San Juan de Lurigancho. Pero, sobre todo, lo que se pudo recuperar en la zona y las casas, así como hacer el arreglo de las calles, fue gracias al seguro que nosotros pagamos en los recibos del servicio de agua porque por parte de los políticos o el gobierno era muy difícil recuperar algo.</p> |  | <p>como uno esperaba. Tengo entendido que el Ministerio del Ambiente, dentro de sus recomendaciones, se mencionó que teníamos que haber sido evacuados, pero eso nunca se hizo más que de manera personal. Incluso ahora, se pueden ver los reservorios cómo están, llamamos a Sedapal, pero no vienen. Y los políticos o autoridades, en general, solo aparecen cuando la prensa está</p> | <p>hicieron nada.</p> | <p>políticos que de lo que pasaba acá en realidad.</p> | <p>días después.</p> | <p>a vivir en algunas zonas. Incluso se conocen historias como la que debajo de la habilitación de los jardines donde fue el aniego hay una galería filtrante porque había en su momento un canal, río que pasaba, y eso hace que no haya mucha consistencia en el sueño y haya agrietamientos.</p> |
|--------------------------------|--|--|--|---|-------------------------------------|--|--|--|-----------------------|--|----------------------|---|

|                |  |  |   |  |   |  |  |   |  |  |   |  |
|----------------|--|--|---|--|---|--|--|---|--|--|---|--|
|                |  |  |   |  |   |  | presente en el lugar   |   |  |  |   |  |
| <b>Ítem 18</b> | No sé si toda la responsabilidad fue de Sedapal. Pero creo que si hicieron lo posible, sin embargo, siempre tuvo actuaciones tardías porque cuando solicitamos por el tema de las pistas, respondían que debían licitar y que eso toma mucho tiempo. | Frente a los aniegos sí actuó bien y se preocupó por solucionar el problema. | Para mí con rapidez porque apenas se produjo el problema, vinieron inmediatamente | Creo que fueron descuidados para no poder evitar el aniego y cuando pasó tampoco fueron rápidos en su actuación. | Solo le quedó actuar como lo hizo porque el problema ya estaba dado por su negligencia porque, por lo que se supo gracias a programas periodísticos, ellos ya sabían que podía suceder, pero nunca comunicaron a los vecinos a tiempo para que tomemos algunas medidas. Entonces, lo que vino después fue asumir las consecuencias. | Al principio no querían indemnizarnos como correspondía, pues pusieron un tope que no era justo según lo que pensamos. | No de la forma más adecuada porque se generaron muchos problemas a raíz de la atención que ellos daban, incluso separaron la urbanización en dos sectores, uno inundado y otro no inundado. Entonces ellos decían que solo hasta aquí llegó el agua y solo hasta aquí ayudamos, pero lo cierto es que las otras familias cercanas también estábamos afectados porque no teníamos servicios y | Creo que bien porque trajo comida y agua, pero falta arreglar el problema por completo. | También regular porque considero que aún continúan los problemas | También lento porque recién al día siguiente vinieron para comenzar a extraer el agua y terminamos todavía 4 o 5 días después. | El Estado de alguna forma se hizo presente declarando la zona en Emergencia, estuvo el comando de operaciones de emergencia nacional a cargo de Indeci, los ministerios y todas las instituciones del Estado estuvieron presentes. Solo que, el tema es que muchas veces se hacen presentes en el momento, pero luego que pasan algunos días y meses, cada uno retoma sus actividades normales y no vuelven al lugar para verificar qué es lo que queda pendiente de hacer. |  |

|                |   |   |  |  |   |   |   |   |   |  |   |
|----------------|---|---|--|--|---|---|---|---|---|--|---|
|                |   |   |  |  |   |   | sentíamos todo el olor. Fue recién luego de meses que se atendió a los segundos y terceros pisos.   |   |   |  |   |
| <b>Item 19</b> | Yo hubiera movilizado a toda la prensa porque recursos tenía y su actuación fue limitada además de lenta. | De repente en cuestión de alimentos hubo problemas porque las personas que fueron contratadas para hacer la comida no lo hacían tan bien, sobre todo en los últimos días. | Igual. Ayudando lo más rápido posible. | Hubiera puesto más trabajadores para que hagan todo con mayor velocidad. | No lo sé porque cuando empezó el aniego, vinieron algunos camiones extractores de agua, pero cuando vieron que no se pudo contener, desaparecieron. Lo primero que hubiera hecho como funcionario de Sedapal, sería ocuparse de la gente. | Lo primero hubiera sido elaborar un plan de evacuación, luego mandaría un equipo para que saque el agua. Y al final, comenzaba a tomar apuntes sobre todo para no cerrarme en algo que fue responsabilidad de mi empresa. | Hubiera tomado medidas drásticas. Primero evacuar, luego el tema de seguridad, después mandar a las pocas personas que puedan haber quedado para que sean evacuadas de todas formas. También ver el tema de desinfección, pero sobre todo hubiera hecho un cambio total sobre todo de tuberías. | Hubiese actuado reforzando mucho lo de la prevención y en la educación de las personas para usar bien el desagüe. | Hubiera visto cualquier manera posible para arreglar los problemas, aunque ellos dicen que no es algo fácil porque primero tienen que hacerse varias obras previas. | Convocaba a personal experto para auxiliar rápido a todos los vecinos. Sobre todo de forma rápida. | Sedapal hizo el empadronamiento, el rescacimiento, viene ejecutando la reposición de pistas y veredas, ha cambiado tuberías de agua y desagüe en la zona y todo eso tiene que ver con el presupuesto ligado al seguro. Cuando Sedapal empieza a operar donde pueda tener la administración de los servicios que benefician a la población, inmediatamente paga un seguro, el mismo que está activo, de tal manera que cualquier tipo de eventualidad que pueda suceder, el seguro se activa, lo que permite resarcir. Obviamente, mucha gente podrá decir que no recibió el rescacimiento como corresponde, pero ese es un tema que tiene que ver directamente el afectado con el seguro para que puedan verificar todas las afectaciones a nivel personal, de inmueble y la afectación laboral en la que Sedapal pudo haberse hecho responsable. |

|                |   |                                       |   |  |  |   |  |  |   |  |  |  |
|----------------|---|---------------------------------------|---|--|--|---|--|--|---|--|--|--|
|                |   |                                       |   |  |  |   |  | Otro punto es que la idea debió haber sido evacuar a todo y no permitir que la gente regrese hasta que el problema se resuelva en su totalidad. Además, les dijimos que lo mejor era proporcionar un mini departamento en lugar de un hotel. |   |  |  |  |
| <b>Ítem 20</b> | Los medios siempre están en los momentos cuando hay un desastre. Entonces en algunos casos cuando venían a entrevistarnos, querían que uno exagerara las cosas para | Han estado bien, de manera constante. | Entre ellos se pelearon por dar la mejor noticia, solo quería conseguir rating. | Toda la prensa estuvo acá en mucha cantidad. | Los medios solo aparecen cuando hay algo que llame al escándalo. Al principio estuvieron acá, pero luego cuando pasaron los días y se necesitaba que estén aquí para informar sobre el | Hicieron bien en difundir la noticia porque, si no lo hacían, Sedapal se hubiera quedado de brazos cruzados, y es que tengo la sensación que al final actuaron no tanto por | Vinieron en el momento. Aunque más allá de la difusión que puedan generar, no pueden apoyar de otra manera porque es también su trabajo. | Solo hicieron preguntas y se iban. No ayudaron en nada.  | Creo que solo se dedicaron a vender las noticias, pero en sí que nos haya ayudado | Creo que actuaron rápido y sirvieron para que muchos familiares se enteren de lo que pasaba. | Los medios de comunicación, si bien es cierto que tienen una gran responsabilidad de comunicar a la población los problemas o demandas que puedan tener, también tienen un lado un poco siniestro porque no ven al lado positivo de lo que se hace. Y es que pudimos percatarnos que, a pesar de los esfuerzos por parte de Sedapal para poder resarcir los daños que había ocasionado, los medios aparecían en los momentos en los que había un poblador que empezaba a describir cosas negativas como decir que no había |  |

|  |                |  |  |  |  |  |  |   |  |   |   |   |
|--|----------------|--|--|--|--|--|--|---|--|---|---|---|
|  |                | que la noticia sea más vendible. Aunque esto depende de los medios porque, por ejemplo, El Comercio ha sido mucho más serio en la información, cosa que no ha pasado con cierta prensa chicha.                         |  |  |  | abandono en el que nos encontrábamos, muy pocos aparecieron.   | nosotros, sino porque sobre todo proteger su imagen para que no tengan pérdidas millonarias. |   |  |   |   | recibido ningún tipo de ayuda, más allá de los pagos respectivos que se hicieron a la población afectada luego de la verificación respectiva. En este caso lo que hacen los medios es buscar una noticia negativa para que ésta rebote en todos lados y sea la noticia del día. No hay noticia buena para ellos.  |
| <b>Consecuencias y prevención (CP)</b> | <b>Ítem 21</b> | Creo que sobre todo ha habido marcas emocionales. En el caso de mi familia, estamos viendo la posibilidad de mudarnos porque cuando un distrito es considerado pobre o delinocuencial, las autoridades poco o nada ven | Eso queda grabado en la comunidad. Ha habido familias que quisieron irse, pero ahora que ven que en algo se está solucionando, la gente parece estar más tranquila | Traumas en la población porque vemos que sale un poco de agua y pensamos que el problema se puede repetir. | Es un muy mal recuerdo porque incluso esos días perdí las pastillas que tomaba por motivos de salud. | En forma particular, supe sobrellevar el hecho, pero hay vecinos que se han quedado traumatados porque en otras dos ocasiones se volvió a romper la tubería, lo que provocó que algunas señoras piensen que algo | La unión como personas y vecinos, además que ahora valoremos más lo que tenemos.             | Muchos traumas, dolor y sufrimiento. Esto influye mucho en el comportamiento de las personas, pues ahora tenemos a los vecinos enfrentados y desesperados. Particularmente, esto fue un cambio radical en mi vida, un | Mal porque todavía no está completamente arreglado el problema. Por ratos todavía huele feo. | A veces nos hemos quedado todavía sin agua, sobre todo a la gente de otros sitios más o menos cercanos a esta zona. | Toda la gente vive nerviosa e incluso algunas sufrieron accidentes. Aunque al menos luego de un semana vinieron psicólogos. | Desazón. Inclusive ha dejado el tema de controversia interna porque algunos sienten que no han sido indemnizados de forma adecuada. Algunos piensan que debe haber un seguro permanente e integral para todas las familias y no solo las afectadas. Y además ya no solo estamos hablando de la zona afectada o aledaña, sino que además hay otros al interior del distrito que se sienten afectados. Entonces es como si todo el mundo espera recoger algo para sí mismo por lo que pasó. |

|  |                |   |   |                                      |                                    |   |   |  |                                |  |                                    |  |
|--|----------------|---|---|--------------------------------------|------------------------------------|---|---|--|--------------------------------|--|------------------------------------|--|
|  |                | <p>por esos distritos porque creen que no merecen mayores acciones debido a que tal vez piensan que la gente está acostumbrada a algo así. Si en Miraflores o San Isidro hubiera pasado algo parecido, estoy segura que las soluciones a los problemas hubieran sido mucho más rápidas en todos los aspectos sobre todo para que el seguro pague rápidamente.</p> |   |                                      |                                    | <p>parecido iba a ocurrir y salieron a llorar a las calles, mientras que otras personas comenzaron a salir con algunas pertenencias de mayor valor.</p> |   | <p>vuelco de 360 grados y creo que la misma afectación debe estar pasando en los otros hogares. El daño ha sido total tanto en salud porque tuvimos problemas de salud debido a la contaminación, estoy hablando de problemas al estómago o de alergias.</p> |                                |  |                                    |  |
|  | <b>Ítem 22</b> | Básicamente teniendo mucho cuidado  | Que el alto cargo haga un mantenimiento | Tratando de reparar en todo San Juan | Creo que dando mantenimiento sobre | Con mayor control. Ya se sabe que la  | Es vital que haya una supervisión mucho más | Haciendo una evaluación de cómo  | Que arreglen bien el problema, | Sobre todo reforzando el tema de prevención, | Haciendo buenas instalaciones, con | Lecciones aprendidas. Si alguien puede pensar que a Sedapal esto le ocasionó un problema económico de gran |

|  |  |   |   |  |  |   |  |  |  |  |  |  |
|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
|  |  | <p>con una buena construcción con ingenieros civiles y arquitectos que saben lo que se tiene que hacer, en cambio, en este caso pareció que todo fue muy improvisado.</p> | <p>no constante y una próxima vez que se vea el hundimiento, se haga algo al respecto de forma inmediata.</p> | <p>de Lurigancho el tema de agua y desagüe porque hace más de 20 años no cambian tuberías, aunque actualmente lo están comenzando a hacer porque están reparando la mayoría de desagües.</p> | <p>todo y con soluciones rápidas porque el personal de Sedapal a veces demora más de un día en venir cuando se les llama por alguna situación.</p> | <p>causa fue la rotura de la tubería, pero que lo mantuvieron en secreto hasta que ocurrió el aniego, entonces es necesario que el Estado o una organización que se preocupe sobre el medio ambiente, controle o monitoree el tema, porque además acá hubo mucho daño al medio ambiente. Es más, Sedapal sabe qué hacer oportunamente. Es como el caso del río Rímac, que saben todos los años que se puede</p> | <p>capacitada, bajar el nivel de corrupción porque intentaron agarrar plata para quedársela. Además, la revisión de tuberías debe ser cada dos o tres años para verificar si es necesario cambiarlas en caso haya una posible falla.</p> | <p>está el sistema de agua y desagüe. Hay zonas que son antiguas con tuberías de más de 40 años, entonces por lógica tengo que hacer un estudio y anticiparme al evento. Yo no puedo esperar a que colapse una tubería. Entonces hay que hacer un monitoreo o renovar los sistemas de evaluación. Es así que si, por ejemplo, cambio la tubería este año y hay una empresa que me dice luego de cuánto</p> | <p>mantenimiento constante y que la gente sepa botar adecuadamente los desechos.</p> | <p>pues lo cierto es que los tubos son muy antiguos y necesitan de constante mantenimiento. Además, muchos vecinos también son descuidados con el tema de la basura y colaboran para los problemas se sigan dando.</p> | <p>material que pueda durar tiempo. Además, se necesita de una constante supervisión de cómo van las obras y el mantenimiento.</p> | <p>magnitud, no fue así porque fue el seguro el que respondió en esta eventualidad. Lo que podría decirse en temas económicos es sobre las maquinarias que se pusieron en disposición frente a esta emergencia. Un gran problema que pudo haber tenido Sedapal fue destinar más horas hombre para poder buscar una paz social con la población afectada, con la que todavía se mantiene ciertas controversias.</p> |
|--|--|---|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|

|  |         |   |   |   |   |                            |  |  |  |  |  |  |
|--|---------|---|---|---|---|----------------------------|--|--|--|--|--|--|
|  |         |   |   |   |   | desbordar y no hacen nada. |  | tiempo tengo que hacer el cambio, me programo. |  |  |  |  |
|  | Ítem 23 | - | - | - | - |                            |  |  |  |  |  | <p>No es predecible. Por ejemplo, en Londres hace poco una rotura de tuberías que inundó todas las calles, también en París. En cualquier lugar del mundo donde existan redes de agua potable y alcantarillado, incluso redes de gas porque en México hace mucho tiempo hubo una explosión de gas que alteró toda la ciudad. Lo que sí podemos hacer permanentemente es verificar y monitorear a través de las cámaras televisivas que pasan por nuestras redes, para comprobar que nuestras redes no vayan a tener filtraciones o roturas que se puedan convertir en un problema para la población.</p> |

## Anexo 4: Entrevistas

### Entrevistas Pobladores S.J.L

1

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Johanna Pérez Paredes. Los hinojos 1232. San Juan de Lurigancho. Vivo acá desde el 2005.

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Zona tranquila, sin embargo, hace unos años era usada esta zona como basural, ha mejorado en los últimos tiempos.

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

Esta zona, al ser urbanizada y céntrica, no hemos tenido problemas con los servicios básicos.

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

Un aspecto positivo es que es el distrito más grande de Lima y uno negativo es que en otras zonas hay bastante delincuencia, lo que hace que la gente generalice y piense que todo el distrito es igual.

**¿Cuáles son las características de sus viviendas?**

Dos pisos y medio con material noble.

**¿Le gusta vivir en San Juan de Lurigancho?**

Sí.

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

Tristeza y lo que me dio pena fue sobre todo ver a mi mamá llorando.

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

De acuerdo con lo que nos hemos informado, ha sido una negligencia de sedapal y de la municipalidad de San Juan de Lurigancho porque no se dieron cuenta que las construcciones que están en la vía del tren y del resto tenían un problema.

**¿Usted sabía, antes de todo lo sucedido, lo que significaba un aniego?**

No.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

La segunda quincena de enero.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

La negligencia.

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

Recuerdo que estábamos por desayunar y cuando nos dimos cuenta el aniego estaba al fondo. En ese momento estuve incrédula que llegue a esta parte, sobre todo porque trajeron el camión

succionador, pero Sedapal demoró mucho en reaccionar, el aniego llegó y cubrió casi la mitad de la cancha deportiva. En mi casa llegó hasta casi la cintura y en otras casas casi todo el primero piso.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted y su familia mientras esos hechos pasaban?**

Miedo, preocupación, tristeza, decepción.

**¿Qué pérdidas tuvo?**

Todo el primer piso y ahí tengo la sala, el comedor, la cocina entonces ahí se fueron muchas cosas. Solo pudimos evacuar cosas pequeñas como una licuadora.

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

Sí. El primer día vino el ejército para ayudar con la limpieza y era lenta porque fueron muchas casas afectadas.

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

Entre todos nos juntamos para reclamar. Porque lo que la mayoría quería era una compensación por las pérdidas. También pedimos tener cuidado por el tema de la contaminación y aparición de ratas, sobre todo por los niños.

**¿Cómo calificaría la forma en la que actuaron las autoridades y los políticos frente a los aniegos?**

Al principio, cuando mucha prensa estaba presente, vinieron todos los políticos, pero a medida que pasaron los días, ya casi no aparecían. Ya estamos en octubre y todavía no acaban el asfaltado de la pista.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

No sé si toda la responsabilidad fue de Sedapal. Pero creo que sí hicieron lo posible, sin embargo, siempre tuvo actuaciones tardías porque cuando solicitamos por el tema de las pistas, respondían que debían licitar y que eso toma mucho tiempo.

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

Yo hubiera movilizado a toda la prensa porque recursos tenía y su actuación fue limitada además de lenta.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Los medios siempre están en los momentos cuando hay un desastre. Entonces en algunos casos cuando venían a entrevistarnos, querían que uno exagere las cosas para que la noticia sea más vendible. Aunque esto depende de los medios porque, por ejemplo, El Comercio ha sido mucho más serio en la información, cosa que no ha pasado con cierta prensa chicha.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

Creo que sobre todo ha habido marcas emocionales. En el caso de mi familia, estamos viendo la posibilidad de mudarnos porque cuando un distrito es considerado pobre o delincuencial, las autoridades poco o nada ven por esos distritos porque creen que no merecen mayores acciones debido a que tal vez piensan que la gente está acostumbrada a algo así.

Si en Miraflores o San Isidro hubiera pasado algo parecido, estoy segura que las soluciones a los problemas hubieran sido mucho más rápidas en todos los aspectos sobre todo para que el seguro pague rápidamente las compensaciones.

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Básicamente teniendo mucho cuidado con una buena construcción con ingenieros civiles y arquitectos que saben lo que se tiene que hacer, en cambio, en este caso pareció que todo fue muy improvisado.

2

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Luis Antonio Gonzales Cotillo. Jirón los Hinojos Mz S, Lote 40. Ya llevo viviendo como 20 años

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Ahora es tranquilo, al comienzo era fastidioso, pero ahora no.

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

Todo sin problemas.

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

Positivo, es que está cerca al centro y con el tren, aún mejor, y ahora puedes encontrar comercialmente de todo. En lo negativo, la entrada porque se genera mucho tráfico en sus vías por la cantidad de personas que vive acá.

**¿Cuáles son las características de sus viviendas?**

Material noble y de dos pisos y medio.

**¿Le gusta vivir en San Juan de Lurigancho?**

Sí.

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

Lo que sucedió en esa vez.

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

Por negligencia de los trabajadores que no se dieron cuenta del problema que podía suceder.

**¿Usted sabía, antes de todo lo sucedido, lo que significaba un aniego?**

No. No sabía.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

El 13 de enero.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

La negligencia, pues en la estación Pirámide había un hueco y ellos empezaron a cavar de forma lenta, fue entonces que taparon todo el tubo y debido a eso de originó el problema

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

En la casa descansando porque era muy temprano.

**¿Puede contarme cómo sucedió el aniego?, ¿cómo le hicieron frente en ese momento?**

Me levanté a las 7 de la mañana por la bulla de los gatos y por el olor me pude percatar que el agua ya estaba a 80 cm del piso. Y cuando salió mi hijo, se da cuenta de que el problema era bastante grande.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted y su familia mientras esos hechos pasaban?**

Era terrible porque estaba en la casa y sin ningún servicio, entonces eso te produce ira e impotencia. Incluso debido a eso la familia tuvo que separarse para ir a vivir a diferentes lados.

**¿En ese momento que reacción tuvo?**

Nos fuimos a vivir a otros lados.

**¿Qué pérdidas tuvo?**

Todo lo que estaba en el primero piso. Es decir, lo que había en la sala, el comedor y la cocina.

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

Sí, nos dieron alimentos para las tres comidas del día y a algunos nos dieron alojamiento en hoteles, además de atenciones en los centros de salud cuando era necesario.

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

A raíz del problema comenzamos a organizarnos para hacerle frente, cosa que no había pasado antes.

**¿Cómo calificaría la forma en la que actuaron las autoridades y los políticos frente a los aniegos?**

Abandono total, nunca vinieron salvo el alcalde del distrito. Y dentro del gobierno, aparecieron tres ministros. Hubo ayuda sobre todo en el tema de salud.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

Frente a los aniegos sí actuó bien y se preocupó por solucionar el problema.

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

De repente en cuestión de alimentos hubo problemas porque las personas que fueron contratadas para hacer la comida no lo hacían tan bien, sobre todo en los últimos días.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Han estado bien, de manera constante.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

Eso queda grabado en la comunidad. Ha habido familias que quisieron irse, pero ahora que ven que en algo se está solucionando, la gente parece estar más tranquila

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Que el alto cargo haga un mantenimiento constante y una próxima vez que se vea el hundimiento, se haga algo al respecto de forma inmediata.

**3**

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Cristian Aliaga Palacios. Calle Los Hinojos manzana S lote 45. Vivo acá hace 25 años.

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Tranquilo.

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

Hasta ahora normal, sin ningún problema

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

No vivo mucho acá

**¿Cuáles son las características de sus viviendas?**

Una casa de dos pisos y un lugar donde me gusta vivir.

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

Un problema que casi malogra mi casa

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

Con el metro, desde la construcción de la estación Pirámide, por una construcción mal hecha.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

El 19 de enero de este año.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

Por atoros, debido a que reventó el desagüe.

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

Estaba descansando en mi casa junto con mi familia

**¿Puede contarme cómo sucedió el aniego?, ¿cómo le hicieron frente en ese momento?**

Al principio pensábamos que era algo más o menos controlable, pero a medida que pasaban las horas se hizo mucho más complicado porque aumentaba y me parece que llegó hasta un metro sesenta.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted y su familia mientras esos hechos pasaban?**

Al instante saqué a toda mi familia. Solo nos quedamos mi hijo y yo.

**¿Qué pérdidas tuvo?**

La sala y el comedor, todo el primer piso en general.

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

Sí, todos hemos recibido ayuda de la municipalidad, que nos dio agua y comida.

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

Bien. Al menos en nuestro caso, todos nos refugiamos en el parque que está en la esquina, esperando la ayuda y que el problema se resuelva.

**¿Cómo calificaría la forma en la que actuaron las autoridades y los políticos frente a los aniegos?**

Creo que los políticos que no hicieron nada, sino que se acercaron solo a hablar y a hacer pantalla.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

Para mí con rapidez porque apenas se produjo el problema, vinieron inmediatamente

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

Igual. Ayudando lo más rápido posible.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Entre ellos se pelearon por dar la mejor noticia, solo quería conseguir rating.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

Traumas en la población porque vemos que sale un poco de agua y pensamos que el problema se puede repetir.

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Tratando de reparar en todo San Juan de Lurigancho el tema de agua y desagüe porque hace más de 20 años no cambian tuberías, aunque actualmente lo están comenzando a hacer porque están reparando la mayoría de desagües.

**4**

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Benedicta Vela Tolentino. Mi dirección es Los Hinojos Mz T, Lote 22. Vivo acá más de 12 años.

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Ahora es tranquilo, pero antes era más movido.

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

Bien, no hay problemas.

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

Es una zona tranquila, no le encuentro mayores cosas negativas.

**¿Cuáles son las características de sus viviendas?**

Material noble y de cuatro pisos.

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

Recuerdo todo lo que pasamos.

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

Por descuido. Además que sucedió un domingo así que era complicado hacer algo. Antes de eso no sabía que era un aniego.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

Entre diciembre y enero.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

Por el desagüe, aunque algunas personas dicen que por el tren, así que en realidad no sabemos exactamente por qué.

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

Estaba en la casa. Justo bajé para darle el biberón a mi bebé y en ese momento me di cuenta que todo ya estaba lleno de agua.

**¿Puede contarme cómo sucedió el aniego?, ¿cómo le hicieron frente en ese momento?**

Estaba desesperada y no sabía qué hacer porque encima estaba sola con mi hija. Y lo peor fue que al final no se pudo hacer nada, sino tan solo esperar para evacuar mi vivienda a eso de la 1 pm.

**¿Qué pérdidas tuvo?**

Los muebles, en realidad todo lo que estaba en el primer piso.

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

Sí, la municipalidad trajo comida, pero para dormir tuve que ir a la casa de mi hija en Santa Anita.

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

Desesperados y con poca coordinación.

**¿Cómo calificaría la forma en la que actuaron las autoridades y los políticos frente a los aniegos?**

Creo que bien porque al menos pudimos ser rescatados sin tanta demora.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

Creo que fueron descuidados para no poder evitar el aniego y cuando pasó tampoco fueron rápidos en su actuación.

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

Hubiera puesto más trabajadores para que hagan todo con mayor velocidad.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Toda la prensa estuvo acá en mucha cantidad.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

Es un muy mal recuerdo porque incluso esos días perdí las pastillas que tomaba por motivos de salud.

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Creo que dando mantenimiento sobre todo y con soluciones rápidas porque el personal de Sedapal a veces demora más de un día en venir cuando se les llama por alguna situación.

5

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Jaime Alcalde Zelada. Jirón Las Hebeas 1258. Vivo hace 15 años acá.

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Una urbanización tranquila.

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

Normal, sin problemas mayores.

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

Depende dónde se viva porque no todo el distrito es peligroso porque, al menos, esta zona es bastante tranquila, aunque de todas formas la delincuencia ha incrementado. Además, tiene buen clima.

**¿Cuáles son las características de sus viviendas?**

De material noble. Sí me gusta vivir aquí.

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

Inundación, desborde, por la misma definición de lo que es un aniego.

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

Por una falta de control y limpieza de los diferentes ductos del distrito. Una vez que pasó el aniego, se supo que hace más de 40 años que no le daban mantenimiento a esas tuberías y, es más, aún siguen en diversos puntos del distrito con problemas parecidos.

**Antes de estos hechos, ¿usted sabía qué era un aniego?**

Sí. He trabajado y vivido en la sierra por mucho tiempo y sé lo que es un aniego.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

El domingo 13 de enero del 2019.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

Falta de mantenimiento sobre todo. Es más, hace un mes se había roto una tubería en la estación del mes y no hicieron nada por arreglarlo. Eso fue lo que originó el aniego.

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

Era día domingo y todos estábamos en casa.

**¿Puede contarme cómo sucedió el aniego?, ¿cómo le hicieron frente en ese momento?**

A las 10 de la mañana nos dimos cuenta de lo que pasaba, pero pensamos que era algo pasajero. Sin embargo, a medida que pasaba el tiempo el nivel de agua siguió subiendo hasta llegar a casi un metro de agua que estaba dentro de las casas.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted y su familia mientras esos hechos pasaban?**

Al principio no medimos las consecuencias, incluso pensamos al inicio que era agua potable. Pero cuando era imposible contener el problema, recién tomamos conciencia de lo que estábamos perdiendo por acá.

**¿Qué acciones tomaron frente a los hechos?**

Lo único que nos quedaba era tratar de salvar en el segundo piso los objetos de mayor valor, pero sobre todo tratar de poner en recaudos a los más pequeños de la casa.

**¿Tuvieron que evacuar su vivienda?**

Los niños fueron trasladados a otros lados, pero eso sí, los adultos tuvimos que quedarnos en la casa por medidas de seguridad para evitar que se roben nuestras cosas.

**¿Qué pérdidas tuvo?**

Casi todo del primer piso. Una camioneta, muebles, cocinas, artefactos, ropa, cómodas y casi todo lo que suele tener una familia de clase media en su domicilio.

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

El primer día, solo con el equipo de salvataje, pero desde el cuarto día, Sedapal contribuyó con la alimentación y hospedaje para las personas de la zona. Además organizaciones de apoyo vinieron a ayudar. No podemos decir que nos abandonaron

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

No estábamos organizados porque de ninguna forma pensamos que podía pasar un aniego de esa magnitud. Pero ahora sí vamos cómo actuar.

**¿Cómo cree que actuaron los políticos frente a los aniegos?**

Los políticos solo vinieron a pasearse y ofrece. El único que hacía algo, aunque fue solo al inicio, fue el alcalde de San Juan de Lurigancho. Pero sobre todo, lo que se pudo recuperar en la zona y las casas, así como hacer el arreglo de las calles, fue gracias al seguro que nosotros pagamos en los recibos del servicio de agua porque por parte de los políticos o el gobierno era muy difícil recuperar algo.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

Solo le quedó actuar como lo hizo porque el problema ya estaba dado por su negligencia porque, por lo que se supo gracias a programas periodísticos, ellos ya sabían que podía suceder, pero nunca comunicaron a los vecinos a tiempo para que tomemos algunas medidas. Entonces, lo que vino después fue asumir las consecuencias.

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

No lo sé porque cuando empezó el aniego, vinieron algunos camiones extractores de agua, pero cuando vieron que no se pudo contener, desaparecieron. Lo primero que hubiera hecho como funcionario de Sedapal, sería ocuparse de la gente.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Los medios solo aparecen cuando hay algo que llame al escándalo. Al principio estuvieron acá, pero luego cuando pasaron los días y se necesitaba que estén aquí para informar sobre el abandono en el que nos encontrábamos, muy pocos aparecieron.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

En forma particular, supe sobrellevar el hecho, pero hay vecinos que se han quedado traumatados porque en otras dos ocasiones se volvió a romper la tubería, lo que provocó que algunas señoras piensen que algo parecido iba a ocurrir y salieron a llorar a las calles, mientras que otras personas comenzaron a salir con algunas pertenencias de mayor valor.

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Con mayor control. Ya se sabe que la causa fue la rotura de la tubería, pero que lo mantuvieron en secreto hasta que ocurrió el aniego, entonces es necesario que el Estado o una organización que se preocupe sobre el medio ambiente, controle o monitoree el tema, porque además acá hubo mucho daño al medioambiente. Es más, Sedapal sabe qué hacer oportunamente. Es como el caso del río Rímac, que saben todos los años que se puede desbordar y no hacen nada.

6

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Sandro Aarón Facundo García. Mi dirección es Las Hebeas Mz E, lote 8. Vivo hace 10 años aquí.

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Lugar tranquilo, pero en los últimos meses, desde que dieron la indemnización, la delincuencia ha aumentado, hace unos días se robaron un auto en la zona de la espalada

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

No hay problemas en agua y luz al menos.

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

Lo positivo es que encuentras muchos servicios y productos para comprar sin problemas. Lo negativo es que todavía hay problemas con delincuencia y drogadicción en el distrito.

**¿Cuáles son las características de sus viviendas?**

Cemento y ladrillos, de dos pisos. Me gusta vivir acá.

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

El hecho sucedido en enero por la experiencia que tuvimos.

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

Porque la tubería era de un material barato y no tan flexible colapsó por la presión generada por el agua y de esa forma también se rompió la pista.

**Antes de estos hechos, ¿usted sabía qué era un aniego?**

Sí, sí sabía.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

El 13 de enero inició todo.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

Por la mala gestión que tuvo Sedapal y las personas encargadas para la compra de las tuberías.

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

Estaba en mi habitación hablando con mi pareja.

**¿Puede contarme cómo sucedió el aniego?, ¿cómo le hicieron frente en ese momento?**

Primero comenzó como algo leve, por eso pensamos que era una inundación pequeña que solo estaba afectando la parte de atrás, pero luego vimos que el nivel del agua comenzó a aumentar hasta llegar a mi pecho y luego incluso, en partes más bajas, a mi cuello.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted y su familia mientras esos hechos pasaban?**

Fue una situación desesperante porque perdimos muchas cosas que luego fueron costosas de conseguir. Es por eso que sentimos pena e impotencia por haber perdido esas cosas.

**¿Qué acciones tomaron frente a los hechos?**

Nos juntamos como vecinos, pero lo malo es que acá se dividieron en tres secciones distintas y cada una era una comunidad aparte, pero dentro de todo velamos para hacer que Sedapal nos indemnice por lo que perdimos.

**¿Tuvieron que evacuar su vivienda?**

Sí. Tuvimos que evacuar en bote y además aparecimos en las noticias mi familia y yo.

**¿Qué pérdidas tuvo?**

Perdimos muebles, artefactos electrónicos y ropa .

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

Sí. Se elaboró un campamento improvisado en la cancha de acá. Y también vinieron en botes a sacarnos, sobre todo a las embarazadas y a los menores de edad.

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

Por parte de mis vecinos, actuamos de forma unida. En cuanto a todo el distrito, también se ayudaron, pero por momentos actuaron por su lado, sobre todo cuando hubo corte de agua.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

Al principio no querían indemnizarnos como correspondía, pues pusieron un tope que no era justo según lo que pensamos.

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

Lo primero hubiera sido elaborar un plan de evacuación, luego mandaría un equipo para que saque el agua. Y al final, comenzaba a tomar apuntes sobre todo para no cerrarme en algo que fue responsabilidad de mi empresa.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Hicieron bien en difundir la noticia porque, si no lo hacían, Sedapal se hubiera quedado de brazos cruzados, y es que tengo la sensación que al final actuaron no tanto por nosotros, sino porque sobre todo proteger su imagen para que no tengan pérdidas millonarias.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

La unión como personas y vecinos, además que ahora valoremos más lo que tenemos.

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Es vital que haya una supervisión mucho más capacitada, bajar el nivel de corrupción porque intentaron agarrar plata para quedársela. Además, la revisión de tuberías debe ser cada dos o tres años para verificar si es necesario cambiarlas en caso haya una posible falla.

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Isabel Carrascal. Vivo en Próceres de la Independencia 1233, segundo piso, edificio D, hace más de 10 años.

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Actualmente, es un lugar sin condiciones adecuadas para vivir debido a la contaminación. Antes era diferente, pero todo cambio por el aniego.

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

Normal.

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

Yo vine a esta zona por un tema de recomendación médica, por el clima, lamentablemente, luego de lo ocurrido, ya no es lo mismo.

**¿Cuáles son las características de su vivienda?**

Un departamento con los servicios básicos. Me gusta vivir ahí

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

Es un trauma. Enfermedad, depresión y caos por todo lo ocurrido. Recuerdo además que mi nieto colapsó y fue internado. Además mis locales comerciales ya no se pueden alquilar y eso afecta.

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

Por declaraciones de las autoridades en los medios, se dio por una negligencia de Sedapal, pero también están las empresas que no hacen bien su trabajo. Y creo que esto se debe a la corrupción que está en todo nivel. Nunca se hizo un trabajo anticipado.

**Antes de estos hechos, ¿usted sabía qué era un aniego?**

No. Sí de fenómenos naturales, pero aniego, no.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

El 13 de enero, fecha que no olvidaré porque el día anterior estuve en el sur en la playa y al día siguiente lo que pasaba era de no creer.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

La obstrucción que hubo en tuberías, pues estaban haciendo obras en la estación Pirámide y al parecer una mala maniobra hizo que estallaran las tuberías.

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

Descansando.

**¿Cómo fue la situación a medida que pasaban las horas?**

De alarma y desesperación porque subíamos en el edificio a medida que el agua también se elevaba. Es más, en un momento se me obstruyeron las vías respiratorias y tuvieron que llevarme a un centro de salud para que me pudieran nebulizar.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted y su familia mientras esos hechos pasaban?**

Desesperación porque el agua seguía subiendo y comenzamos a imaginar incluso que podíamos morir. En el momento de crisis que tuve, no podía respirar, pero por fortuna alguien pudo auxiliarme a tiempo.

**¿Tuvieron que evacuar su vivienda?**

Sí

**¿Qué pérdidas tuvo?**

Pérdidas materiales como la refrigeradora y todos los elementos que se encontraban en el lugar, incluso la ropa porque estaba totalmente contaminada, por lo que tuvimos que comprar nueva ropa.

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

Al principio me informan que no, pero cuando retorno a los pocos días, me encontré con un panorama desastroso por las calles deshabitadas, el olor nauseabundo, era un desastre. Y cuando logro conversar con una vecina me dijo que no les traían agua ni productos.

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

Yo fui evacuada a las 10 de la mañana. Al principio escuché gritos de desesperación de personas que trataban de sacar a sus familiares sobre todo de tercera edad y niños.

**¿Cómo cree que actuaron los políticos frente a los aniegos?**

Al momento vino todo el mundo y no actuaron como uno esperaba. Tengo entendido que el Ministerio del Ambiente, dentro de sus recomendaciones, se mencionó que teníamos que haber sido evacuados, pero eso nunca se hizo más que de manera personal. Incluso ahora, se pueden ver los reservorios cómo están, llamamos a Sedapal, pero no vienen.

Y los políticos o autoridades, en general, solo aparecen cuando la prensa está presente en el lugar.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

No de la forma más adecuada porque se generaron muchos problemas a raíz de la atención que ellos daban, incluso separaron la urbanización en dos sectores, uno inundado y otro no inundado. Entonces ellos decían que solo hasta aquí llegó el agua y solo hasta aquí ayudamos, pero lo cierto es que las otras familias cercanos también estábamos afectados porque no

teníamos servicios y sentíamos todo el olor. Fue recién luego de meses que se atendió a los segundos y terceros pisos.

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

Hubiera tomado medidas drásticas. Primero evacuar, luego el tema de seguridad, después mandar a las pocas personas que puedan haber quedado para que sean evacuadas de todas formas. También ver el tema de desinfección, pero sobre todo hubiera hecho un cambio total sobre todo de tuberías. Otro punto es que la idea debió haber sido evacuar a todo y no permitir que la gente regrese hasta que el problema se resuelva en su totalidad. Además, les dijimos que lo mejor era proporcionar un mini departamento en lugar de un hotel. Entonces sus políticas adoptadas fueron pésimas porque se generaron muchos problemas y en lugar de apoyar a todos empezaron a seleccionar. El tema de recuperación fue un desastre porque comenzaron a hacer las obras con las personas en sus horas, lo que hacía que se sienta toda la contaminación y el polvo. Ojo además que en muchos sectores no se han cambiado las tuberías del agua, desagüe y el sistema de alcantarillado y aquí, lastimosamente, tiene que hacerse todo desde el inicio.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Vinieron en el momento. Aunque más allá de la difusión que puedan generar, no pueden apoyar de otra manera porque es también su trabajo.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

Muchos traumas, dolor y sufrimiento. Esto influye mucho en el comportamiento de las personas, pues ahora tenemos a los vecinos enfrentados y desesperados. Particularmente, esto fue un cambio radical en mi vida, un vuelco de 360 grados y creo que la misma afectación debe estar pasando en los otros hogares. El daño ha sido total tanto en salud porque tuvimos problemas de salud debido a la contaminación, estoy hablando de problemas al estómago o de alergias.

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Haciendo una evaluación de cómo está el sistema de agua y desagüe. Hay zonas que son antiguas con tuberías de más de 40 años, entonces por lógica tengo que hacer un estudio y anticiparme al evento. Yo no puedo esperar a que colapse una tubería. Entonces hay que hacer un monitoreo o renovar los sistemas de evaluación. Es así que si, por ejemplo cambio la tubería este año y hay una empresa que me dice luego de cuánto tiempo tengo que hacer el cambio, me programo. Y, si bien es cierto, que no se puede prevenir dónde se va a romper una tubería, pero sí tengo identificados donde están las tuberías más obsoletas, se me hará más sencillo prevenir.

8

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Elva Sarita Amapolo. Avenida próceres 207 por 7 años

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Tranquilo

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

Todo bien. Sin problemas en eso.

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

En lo negativo el tráfico que es muy pesado y que mucha gente no se sabe expresar bien cuando alguien pregunta sobre direcciones y otras cosas. En lo positivo, la tranquilidad.

**¿Cuáles son las características de sus viviendas?**

Vivo en el cuarto piso y es de material noble.

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

El tema del desagüe y la mala experiencia que hubo.

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

Porque la gente no sabe cuidar el desagüe

**¿Usted sabía, antes de todo lo sucedido, lo que significaba un aniego?**

No. Recién me enteré con lo sucedido.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

Hace más o menos un año, creo que fue en noviembre.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

Como ya dije, por la gente que no sabe cuidar los desagües.

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

Estaba en mi casa hasta que comenzó a oler feo, salimos y vimos todo.

**¿Puede contarme cómo sucedió el aniego?, ¿cómo le hicieron frente en ese momento?**

Estábamos encerrados, sin poder salir.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted y su familia mientras esos hechos pasaban?**

Nos sentimos mal, desesperados por salir. Al final tuvimos que quedarnos.

**¿Qué pérdidas tuvo?**

No, ninguna. Solo en la infraestructura del edificio.

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

Sí, trajeron agua y comida. Además de lejía y detergente.

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

Algunos mal porque solo querían salir en los medios.

**¿Cómo calificaría la forma en la que actuaron las autoridades y los políticos frente a los aniegos?**

Mal, porque solo prometían y al final no hicieron nada.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

Creo que bien porque trajo comida y agua, pero falta arreglar el problema por completo.

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

Hubiese actuado reforzando mucho lo de la prevención y en la educación de las personas para usar bien el desagüe.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Solo hicieron preguntas y se iban. No ayudaron en nada.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

Mal porque todavía no está completamente arreglado el problema. Por ratos todavía huele feo.

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Que arreglen bien el problema, mantenimiento constante y que la gente sepa botar adecuadamente los desechos.

9.

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Rocío Peralta Mariñas. La dirección es Jardines de San Juan, bloque A 408. Vivo acá hace 10 años.

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Es sobre todo tranquilo.

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

Bien, pero a veces hay problemas con el servicio de agua y todavía está latente el tema de los aniegos.

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

Es tranquilo y no es un lugar caro para vivir. Lo negativo es la inseguridad que hay cuando sale algo de esta zona.

**¿Cuáles son las características de sus viviendas?**

Vivo en el cuarto piso y el material es noble, de ladrillos.

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

Las secreciones producto del desagüe y la imposibilidad que hubo para cocinar, el tema de salud sobre todo.

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

Por las personas que viven arriba que meten al desagüe diferentes cosas inadecuadas como perros, ratas o pañales. Entonces eso no colabora con la higiene y muestra la falta de prevención que hay para evitar que haya un aniego.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

Ya casi hace un año.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

Por lo que comenté anteriormente, por el descuido de la gente que no tiene cuidado con el desagüe y que causa que se llene y termine reventando.

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

Pasó en la madrugada así que estaba durmiendo hasta que nos dimos cuenta que empezó a oler feo y que el agua estaba abajo.

**¿Puede contarme cómo sucedió el aniego?, ¿cómo le hicieron frente en ese momento?**

Eran aproximadamente las 5 am y sobre todo nos percatamos por olor. Cuando miramos por la ventana, nos dimos cuenta de que el agua estaba en una elevación de más de 1 metro y entonces nos quedamos encerrados y preocupados.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted y su familia mientras esos hechos pasaban?**

Consternados porque no sabíamos cómo conseguir comida y mi esposo no podía ir al trabajo. Luego de eso vino personal de SEDAPAL y la prensa para ver qué había pasado. Luego de eso tuve que evacuar mi vivienda.

**¿Qué pérdidas tuvo?**

Daños en la infraestructura del primero piso en el edificio sobre todo.

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

Sí, nos trajeron comida, agua, ambientadores, lejía y otros productos que colaboren a combatir el olor fétido.

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

Bueno, se paraban quejando de la falta de prevención que tuvo Sedapal con este tema en el distrito.

**¿Cómo calificaría la forma en la que actuaron las autoridades y los políticos frente a los aniegos?**

Regular porque más creo que se preocuparon de temas políticos que de lo que pasaba acá en realidad.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

También regular porque considero que aún continúan los problemas

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

Hubiera visto cualquier manera posible para arreglar los problemas, aunque ellos dicen que no es algo fácil porque primero tienen que hacerse varias obras previas.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Creo que solo se dedicaron a vender las noticias, pero en sí que nos haya ayudado.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

A veces nos hemos quedado todavía sin agua, sobre todo a la gente de otros sitios más o menos cercanos a esta zona.

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Sobre todo reforzando el tema de prevención, pues lo cierto es que los tubos son muy antiguos y necesitan de constante mantenimiento. Además, muchos vecinos también son descuidados con el tema de la basura y colaboran para los problemas se sigan dando.

10

**¿Cuál su nombre completo y dirección, por favor?**

Cielo Zuñiga Figueroa. Jirón Los Ruibarbos Manzana S lote 6

**¿Cómo podría describir el lugar en donde vive?**

Sin muchos problemas.

**¿Podría describir cómo funcionan los servicios básicos en su localidad?**

Todo normal. Sin mayores problemas

**¿Cuáles son los aspectos positivos y negativos de vivir en San Juan de Lurigancho?**

Creo que lo negativo es que es complicado y otras zonas, pero lo positivo es que tengo cerca centros comerciales como para hacer compras sin problemas.

**¿Cuáles son las características de sus viviendas?**

Es de tres pisos y de ladrillos.

¿Le gusta vivir en San Juan de Lurigancho?

Por la movilidad y transporte, no.

**Al escuchar la palabra “aniegos”, ¿qué es lo primero que se le viene a la mente?**

Un total desastre por toda la experiencia vivida. Fue muy traumático.

**¿Cómo cree que surgieron los aniegos de San Juan de Lurigancho?**

Porque las instalaciones de las tuberías son muy antiguas y ya tenían que haberlas renovado hace mucho tiempo.

**¿Usted sabía, antes de todo lo sucedido, lo que significaba un aniego?**

Sí, porque ya había pasado antes, pero nunca a este nivel.

**¿Cuándo se produjeron los aniegos?**

El 13 de enero del 2017.

**Según su opinión, ¿cuáles fueron las principales causas de los aniegos?**

El mal estado de las tuberías.

**Cuando empezaron los aniegos, ¿dónde y qué actividad estaba realizando?**

Estaba en mi casa durmiendo y no despertamos a raíz de eso.

**¿Puede contarme cómo sucedió el aniego?, ¿cómo le hicieron frente en ese momento?**

Fue horrible. Empezaron a salir mucha suciedad y desechos de todos lados por eso no tuvimos tiempo de sacar nada porque el agua subía muy rápido.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted y su familia mientras esos hechos pasaban?**

Muy impotentes, todo un caos, y ya sabíamos que habíamos perdido todo: cocina, lavadora, todas las cosas de la cocina y la sala, paredes y demás.

**¿En ese momento que reacción tuvo?**

Lo único que pudimos hacer fue subir a la azotea y esperar que venga la ayuda. Al final nos sacaron con botes hasta la pista. Pero estuvimos más o menos 12 horas encerrados.

**¿Los vecinos y usted recibieron ayuda durante los aniegos?, de ser así, ¿de qué tipo?**

Sí, trajeron agua, carpas para evacuar y al tercer día se instalaron carpas de la municipalidad para diferentes tipos de ayuda.

**¿Cómo cree que actuaron sus vecinos y las personas de San de Lurigancho en general durante los aniegos?**

Al principio, había mucho desorden porque no se sabía quiénes eran los damnificados e incluso vino gente de otro lugar para recibir víveres sin que ellos hayan sido afectados.

**¿Cómo calificaría la forma en la que actuaron las autoridades y los políticos frente a los aniegos?**

Muy lento porque recién actuaron luego de dos o tres días después.

**¿Cómo calificaría la actuación de Sedapal en el mismo caso?**

También lento porque recién al día siguiente vinieron para comenzar a extraer el agua y terminamos todavía 4 o 5 días después.

**Si usted hubiese sido parte de Sedapal, ¿cómo hubiese actuado?**

Convocaba a personal experto para auxiliar rápido a todos los vecinos. Sobre todo de forma rápida.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Creo que actuaron rápido y sirvieron para que muchos familiares se enteren de lo que pasaba.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

Toda la gente vive nerviosa e incluso algunas sufrieron accidentes. Aunque al menos luego de unan semana vinieron psicólogos.

**¿Cómo cree que se evitarían este tipo de situaciones en el futuro?**

Haciendo buenas instalaciones, con material que pueda durar tiempo. Además, se necesita de una constante supervisión de cómo van las obras y el mantenimiento.

**Entrevista Especialista de Sedapal**

Klever Octavio Larragaña Rondón

Vengo trabajando 21 años en Sedapal, actualmente soy Especialista Social durante 8 años.

**¿Cuáles son las características de su cargo?**

Las características del cargo están ligadas a la promoción de temas sociales y a aspectos ligados a la administración de los proyectos de agua potable y alcantarillado en las distintas fases, tanto en la de estudios preliminares hasta la de inversión de obra. Uno de los aspectos básicos de las funciones es validar los informes, además de supervisar el cumplimiento de las actividades. También tenemos que ver el sistema de seguridad de salud en el trabajo y el sistema integral de Sedapal.

**¿Cuáles considera que son los aspectos positivos y negativos de trabajar en sedapal?**

Positivo: capacitaciones permanentes, pago puntual de remuneraciones.

Negativo: No tenemos una carrera administrativa y esperamos seguir mejorando en las condiciones laborales.

**¿Cuáles son las funciones principales de Sedapal?**

La función principal de Sedapal es prestar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitarios, brindar un servicio que cubra las 24 horas de abastecimiento y también evacuando las aguas residuales sin afectar el tema medio ambiental.

**¿Qué es lo primero que se le viene a la mente al escuchar la palabra aniego?**

San Juan de Lurigancho, porque fue una de las situaciones más críticas que tuvimos en los últimos años.

### **¿Cómo surgieron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

Como efecto de una situación en la que Sedapal no ha tenido responsabilidad, que es la construcción del colector principal, que fue el afectado. Hay que tomar en consideración que los proyectos que puede administrar Sedapal son de acuerdo al financiamiento que se realiza y si son de recursos propios y Sedapal lo licita, entonces es su responsabilidad administrar el proyecto y velar por su correcto cumplimiento. Pero cuando son administrados por otras instituciones como un ministerio, municipalidad u otros organismos del estado, ellos son los responsables directos de la ejecución de las actividades. Luego esas obras son transferidas a Sedapal y en ese proceso de transferencia no hay una rigurosidad de verificación del cumplimiento de todos los componentes del proyecto.

### **Antes de estos sucesos, ¿tuvo algún reporte de un fenómeno parecido?**

De esa magnitud no, pero parecido en términos de inundación de aniegos como resultado de colapso de los buzones de desagüe, claro que sí.

### **Un ejemplo...**

Un ejemplo es el caso de los pueblos que se encuentran en el Callao, en la zona de Sarita Colonia por donde está el penal. El problema ahí no es porque colapsen las redes de Sedapal o que haya aniego por un mal servicio de Sedapal. En la zona lo que tenemos es una presencia fuerte de la napa freática como resultado de la afectación de un tramo de terreno donde se ha construido un túnel a lo largo de la avenida principal Néstor Gambeta que cruza la pista nueva del aeropuerto. Entonces ahí se ha afectado una buena cantidad de terreno que cada cierto tiempo la napa freática empieza a florecer y esto afecta el servicio que presta Sedapal y a las viviendas aledañas.

En otros casos, los aniegos que se han dado por colapso de redes han sido principalmente porque en muchos de los lugares donde ocurren estos eventos ha habido un uso inadecuado de los servicios de alcantarillado, donde la propia población tiende a arronjar al desagüe desperdicios que no deberían estar ahí

### **¿Recuerda la fecha del aniego de San Juan De Lurigancho?**

13 de enero del año 2019 a las 3 o 4 de la mañana

### **De acuerdo con su percepción, ¿cuáles fueron las causas principales para la aparición de los aniegos?**

La causa principal tuvo que ver con una inadecuada construcción del colector, pero el tema fundamental fue el mal uso del alcantarillado por parte de la población

### **¿Qué estaba haciendo cuando sucedieron los aniegos?**

Descansando en mi casa porque era un día domingo.

**¿Recuerda cómo se iban dando los hechos?**

Recuerdo que vi en la televisión una gran inundación en la zona, por eso recibí una llamada telefónica para apoyar y ahí estuve.

**¿Qué emociones sintieron esos días usted mientras esos hechos pasaban?**

Tristeza por lo que le pasaba a la gente, angustia en no poder ayudar como una quisiera y sobre todo impotencia porque la gente se negaba a seguir las instrucciones para salir correctamente de sus viviendas. Muchos de ellos incluso salieron caminando por el agua.

**¿Qué acciones tuvo en ese momento Sedapal?**

Restringir el servicio, cerrar el servicio de agua potable porque al usarlo podría permitir el agua siga fluyendo. Entonces, más allá de estar presente en la zona y comenzar a atender las necesidades inmediatas de la población, lo que hizo Sedapal al instante fue controlar el servicio cerrando las válvulas para que no haya agua en todo el distrito.

**Desde su cargo, ¿qué acciones tuvo que asumir referente a los aniegos?**

La atención inmediata de todas las poblaciones afectadas, realizando empadronamiento, verificando que se cumpla todo lo que Sedapal estaba indicando que haría como el reparto de agua, de alimentos, el traslado a hoteles, hacer algún tipo de identificación de necesidades, verificar que el segura cumpla con los objetivos alineados por Sedapal y que se pueda atender cualquier tipo de demanda inmediata de la población.

**¿Cuál es su impresión de la actuación de la comunidad frente a este fenómeno?**

Lo que sucede es que, cuando hay una afectación de este tipo, la gente no está preparada y es donde empezamos a ver qué es y cómo que hemos empezados a vivir en algunas zonas. Incluso se conocen historias como la que debajo de la habilitación de los jardines donde fue el aniego hay una galería filtrante porque había en su momento un canal, río que pasaba, y eso hace que no haya mucha consistencia en el sueño y haya agrietamientos.

**¿Cómo cree que actuó el Estado?**

El Estado de alguna forma se hizo presente declarando la zona en Emergencia, estuvo el comando de operaciones de emergencia nacional a cargo de Indeci, los ministerios y todas las instituciones del Estado estuvieron presentes. Solo que, el tema es que muchas veces se hacen presentes en el momento, pero luego que pasan algunos días y meses, cada uno retoma sus actividades normales y no vuelven al lugar para verificar qué es lo que queda pendiente de hacer.

**¿Cuál es su percepción frente a la actuación de Sedapal?**

Sedapal hizo el empadronamiento, el resarcimiento, viene ejecutando la reposición de pistas y veredas, ha cambiado tuberías de agua y desagüe en la zona y todo eso tiene que ver con el

presupuesto ligado al seguro. Cuando Sedapal empieza a operar donde pueda tener la administración de los servicios que benefician a la población, inmediatamente paga un seguro, el mismo que está activo, de tal manera que cualquier tipo de eventualidad que pueda suceder, el seguro se activa, lo que permite resarcir. Obviamente, mucha gente podrá decir que no recibió el resarcimiento como corresponde, pero ese es un tema que tiene que ver directamente el afectado con el seguro para que puedan verificar todas las afectaciones a nivel personal, de inmueble y la afectación laboral en la que Sedapal pudo haberse hecho responsable.

**¿Cómo cree que actuaron los medios de comunicación cubriendo los aniegos?**

Los medios de comunicación, si bien es cierto que tienen una gran responsabilidad de comunicar a la población los problemas o demandas que puedan tener, también tienen un lado un poco siniestro porque no ven al lado positivo de lo que se hace. Y es que pudimos percatarnos que, a pesar de los esfuerzos por parte de Sedapal para poder resarcir los daños que había ocasionado, los medios aparecían en los momentos en los que había un poblador que empezaba a describir cosas negativas como decir que no había recibido ningún tipo de ayuda, más allá de los pagos respectivos que se hicieron a la población afectada luego de la verificación respectiva. En este caso lo que hacen los medios es buscar una noticia negativa para que ésta rebote en todos lados y sea la noticia del día. No hay noticia buena para ellos.

**¿Qué marcas o consecuencias cree que dejaron los aniegos en San Juan de Lurigancho?**

Desazón. Inclusive ha dejado el tema de controversia interna porque algunos sienten que no han sido indemnizados de forma adecuada. Algunos piensan que debe haber un seguro permanente e integral para todas las familias y no solo las afectadas. Y además ya no solo estamos hablando de la zona afectada o aledaña, sino que además hay otros al interior del distrito que se sienten afectados. Entonces es como si todo el mundo espera recoger algo para sí mismo por lo que pasó.

**¿Qué consecuencias cree que dejó esta experiencia en Sedapal?**

Lecciones aprendidas. Si alguien puede pensar que a Sedapal esto le ocasionó un problema económico de gran magnitud, no fue así porque fue el seguro el que respondió en esta eventualidad. Lo que podría decirse en temas económicos es sobre las maquinarias que se pusieron en disposición frente a esta emergencia.

Un gran problema que pudo haber tenido Sedapal fue destinar más horas hombre para poder buscar una paz social con la población afectada, con la que todavía se mantiene ciertas controversias.

**¿Cómo cree que se podría evitar este tipo de sucesos en el futuro?**

No es predecible. Por ejemplo, en Londres hace poco una rotura de tuberías que inundó todas las calles, también en París. En cualquier lugar del mundo donde existan redes de agua potable y alcantarillado, incluso redes de gas porque en México hace mucho tiempo hubo una explosión de gas que alteró toda la ciudad. Lo que sí podemos hacer permanentemente es verificar y monitorear a través de las cámaras televisivas que pasan por nuestras redes, para comprobar que nuestras redes no vayan a tener filtraciones o roturas que se puedan convertir en un problema para la población.

