

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**Percepción de los usuarios sobre el rol del trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi (Uchuraccay - Ayacucho)**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
TRABAJO SOCIAL

**Presentada por:**

Bach. Gutierrez Espinoza, Rosmery

**Asesora:**

Mg. Quispe Sulca, Maura

Ayacucho - Perú

2023

A Dios por cuidar de mí,  
a mis padres Albino y Lucila,  
por ser mi fuente de inspiración.

A mis hermanos Doris y Jenrry  
por ser mis mejores amigos,  
mentores, consejeros, por su guía y apoyo  
en cada decisión que he tomado.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por darme fuerzas, sabiduría y salud en este maravilloso viaje académico.

A la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga por haber hecho de mí una gran persona y profesional.

A mi Escuela Profesional Trabajo Social, por formarme como persona, alumna, hija, profesional y a cada uno de mis docentes, cuyas enseñanzas han sido faros de luz en la tormenta del desconocimiento; mis amigas y seres queridos, quienes han sido mi sostén y aliento constante que tuve en mis 5 años de estudio.

A mi asesora de Tesis a la Magister Maura Quispe Sulca por haberme brindado conocimientos, sus experiencias, gracias por su guía, consejos que fueron indispensables para la elaboración de esta tesis.

Un especial agradecimiento a los usuarios de la comunidad de Tanahuasi- Uchuraccay que me ha brindado las herramientas necesarias y colaborar en desarrollo de esta tesis, y a la empresa A.C.C., por permitirme realizar esta tesis en el proyecto que dirige.

Con gratitud eterna,

Rosmery

## **RESUMEN**

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la percepción de los usuarios sobre el rol del profesional de trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi en Uchuraccay del departamento de Ayacucho. La investigación metodológicamente se enmarcó desde el enfoque cualitativo con la técnica de entrevista a profundidad a 8 actores claves, también con la observación directa y su ficha de observación. Los datos se procesaron con el programa AtlasTi en figuras que ayudan la lectura amigable. Los resultados fueron que las estrategias de acción del profesional de trabajo social desde los usuarios del proyecto, se enmarca en el rol protagónico en los talleres de capacitación. En tanto las alianzas estratégicas del profesional de trabajo social están relacionadas a las capacidades incorporadas en el grupo familiar, entre los responsables de la implementación del proyecto y los usuarios con aprendizajes de nuevos paradigmas de estilo de vida. Mientras la percepción de los usuarios sobre la participación del profesional de trabajo social está vinculadas al cambio de las actitudes de los usuarios del servicio garantizando la sostenibilidad el proyecto, siendo lave el acompañamiento mediante capacitaciones y charlas.

Palabras clave: trabajo social; agua potable; saneamiento; comunidad; cualitativo

## **Abstract**

The objective of this research was to analyze the perception of users about the role of the social work professional in the project to improve and expand drinking water and the installation of basic sanitation units in the community of Tanahuasi in Uchuraccay in the department of Ayacucho. The research was methodologically framed from the qualitative approach with the in-depth interview technique with 8 key actors, also with direct observation and its observation sheet. The data was processed with the AtlasTi program in figures that help friendly reading. The results were that the action strategies of the social work professional from the users of the project, were marked in the leading role in the training workshops. While the strategic alliances of the social work professional are related to the capacities incorporated in the family group, between those responsible for the implementation of the project and the users with learning of

new lifestyle paradigms. While the perception of the users about the participation of the social work professional is linked to the change in the attitudes of the users of the service, guaranteeing the sustainability of the project, the accompaniment through training and talks is key.

Keywords: social work; drinking water; sanitation; community; qualitative

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| AGRADECIMIENTOS .....  | 3  |
| RESUMEN .....  | 4  |
| ÍNDICE DE CONTENIDO .....  | 6  |
| ÍNDICE DE FIGURAS .....  | 8  |
| ÍNDICE DE TABLAS .....   | 9  |
| INTRODUCCIÓN .....   | 10 |
| CAPÍTULO I. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....                                | 12 |
| 1.1. El problema de investigación .....                                | 12 |
| 1.2. Formulación del problema .....                                    | 14 |
| 1.3. Objetivos .....   | 14 |
| 1.4 Justificación.....   | 15 |
| 1.5. Matriz de categorización .....                                    | 17 |
| CAPITULO II. MARCO TEÓRICO .....                                       | 18 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación .....                             | 18 |
| 2.2 Bases teóricas .....   | 21 |
| 2.2.1. Rol de trabajo social en el fortalecimiento comunal .....       | 21 |
| a. Fortalecimiento de capacidades en la comunidad .....                | 24 |
| b. Implementación de proyectos en las comunidades .....                | 25 |
| c. Los usuarios del proyecto .....                                     | 26 |
| d. Buenas prácticas de los usuarios .....                              | 27 |
| 2.2.2. Proyecto de agua y saneamiento.....                             | 28 |
| a. Plan de capacitación del proyecto.....                              | 29 |
| b. Líneas de acción de fortalecimiento en agua y saneamiento.....      | 30 |
| c. Caracterización familiar de Tanahuasi .....                         | 31 |
| d. Grado de instrucción.....   | 31 |
| e. Material de construcción predominante de la vivienda .....          | 32 |
| f. Intervención social desde el proyecto .....                         | 32 |
| 2.2.3. Gestión de servicios del proyecto.....                          | 33 |
| a. Servicio de saneamiento rural .....                                 | 33 |
| b. Beneficios de accesibilidad al servicio de saneamiento.....         | 36 |
| c. Desafíos del servicio de saneamiento .....                          | 37 |
| 2.2.4. Enfoques orientados al acceso de servicios de saneamiento ..... | 38 |

|  |    |
|--|----|
| a. Enfoque de derechos al saneamiento .....  | 38 |
| b. Enfoque intercultural en la intervención del proyecto .....                                     | 39 |
| c. Enfoque de género en el acceso a servicio .....   | 39 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....  | 41 |
| 3.1. Diseño de la investigación .....  | 41 |
| 3.2. Selección de participantes .....  | 41 |
| 3.3. Técnicas.....   | 41 |
| a. Entrevistas semi estructuradas .....  | 41 |
| b. Observación participante .....  | 43 |
| c. Fotografía.....   | 43 |
| 3.4. Instrumento .....   | 43 |
| 3.5. Procesamiento de datos .....  | 44 |
| CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....  | 45 |
| 4.1. Estrategias de acción del profesional de trabajo social desde los usuarios del proyecto ..... | 45 |
| 4.2. Alianzas estratégicas del profesional de trabajo social desde las JASS.....                   | 57 |
| 4.3. Percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua            | 66 |
| Conclusiones.....  | 75 |
| Recomendaciones .....  | 76 |
| Referencias.....   | 77 |
| Anexos .....   | 83 |
| Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos para mujeres, varones y autoridades .....            | 83 |
| Anexo 2. Ficha del proyecto .....  | 84 |
| Anexo 3. Cata de consentimiento.....   | 85 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Mapa de ubicación del ámbito de estudio.....   | 10 |
| Figura 2. Sostenibilidad del proyecto desde los usuarios.....  | 22 |
| Figura 3. Estrategias de la intervención en saneamiento desde el enfoque de género.....  | 37 |
| Figura 4: Percepciones de los usuarios (JASS, mujeres y varones) sobre las estrategias de acción del profesional de trabajo social en el marco del proyecto de agua y saneamiento.....                                   | 44 |
| Figura 5: Información relevante de los usuarios sobre las estrategias de acción del profesional de trabajo social en las capacitaciones en el marco del proyecto de agua y saneamiento.....                              | 46 |
| Figura 6: Claridad de los temas con enfoque intercultural desde los usuarios sobre las estrategias de acción del profesional de trabajo social en las capacitaciones en el marco del proyecto de agua y saneamiento..... | 50 |
| Figura 7: Capacidades incorporadas en el grupo familiar desde las alianzas estratégicas del profesional de trabajo social con las JASS en las capacitaciones en el marco del proyecto de agua y saneamiento.....         | 54 |
| Figura 8: Cumplimiento de acuerdos desde las capacitaciones con alianza estratégica entre los responsables de la implementación del proyecto y los usuarios  | 57 |
| Figura 9. Esquema de las instalaciones de saneamiento básico.....  | 60 |
| Figura 10: Percepción de los usuarios sobre el proyecto relacionadas a la accesibilidad del servicio .....   | 63 |
| Figura 11: Percepción de los usuarios sobre el proyecto relacionadas a la accesibilidad del servicio .....   | 82 |
| Figura 12: Percepción de los usuarios sobre el proyecto relacionados a los cambios de las actitudes.....   | 69 |



## ÍNDICE DE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1. Sectores o ámbitos de trabajo social.....            | 20 |
| Tabla 2. Actores involucrados en el Sector Saneamiento.....   | 32 |
| Tabla 3. Participantes en la entrevista a profundidad.....    | 36 |
| Tabla 4. Lineamientos de pregunta para los entrevistados..... | 37 |

## INTRODUCCIÓN

En el marco de los objetivos del desarrollo sostenible 2030, se busca lograr el acceso a servicios de agua potable y saneamiento para la higiene adecuados, poniendo fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad; tal como indica la meta 6.2 del objetivo 6 (ONU, 2022).

Es así, que el Gobierno peruano tiene como política nacional de saneamiento dotando el acceso a servicios de abastecimiento de agua para consumo humano a todos los habitantes; en este marco el plan de fortalecimiento comunal que integra la administración, operación y mantenimiento, articula con los componentes de infraestructura, educación sanitaria y fortalecimiento institucional del gobierno local. El objetivo del fortalecimiento comunal es contribuir mediante estrategias para el logro de la autogestión y eficiencia en la prestación de servicios de saneamiento que se enmarca en la contribución de capacidades para la sostenibilidad de los servicios de impacto en la calidad de vida de las familias (CARE, 2018).

Para la gestión adecuada de servicios de saneamiento y garantizar la sostenibilidad es necesario el fortalecimiento de capacidades, entendido como un proceso que mejora los conocimientos, competencias y comportamientos de las personas que puedan realizar de manera eficiente sus funciones en la organización (FAO, 2008). Por ello desde el trabajo social se incide en fortalecer capacidades mediante capacitaciones con enfoque de desarrollo humano.

El saneamiento básico comprende para esta investigación la eliminación higiénica de las excretas, aguas residuales, tener un medio ambiente limpio y sano tanto en la vivienda como en las proximidades de los usuarios y acceder al agua para el consumo humano (INEI, 2020). Teniendo en cuenta que acceden al agua potable en el área urbano el 94,8% de la población, frente al 76,3% en el área rural; asimismo el 23,7% de las viviendas del área rural carecen de acceso a agua por red pública, de los cuales en mayor porcentaje (15,0%) acceden a agua por río, acequia o manantial. En tanto el sistema de eliminación de excretas es mayor en el área urbana (89,7%), mientras en el área rural es de 19,5%. Es así que el 80,5% de la población del área rural del país no tienen sistema de red pública de alcantarillado y eliminan las excretas mediante pozo séptico (20,0%), por pozo ciego o negro (27,8%), mediante letrina (11,5%) y el 19,7% no tienen ningún tipo de servicio higiénico (INEI, 2020).

El rol del trabajo social en estas brechas al acceso a los servicios básicos como el saneamiento ameritan mayor atención en el fortalecimiento de capacidades a la población beneficiaria para contribuir al uso adecuado y óptimo de las instalaciones como el acceso al agua potable y saneamiento básico, previendo la seguridad y privacidad en el uso de estos servicios e incrementar al porcentaje de personas que utilizan mejores servicios de saneamiento para buscar la calidad de vida de la población.

En las comunidades rurales para la sostenibilidad de los proyectos, la implementación del fortalecimiento de las capacidades en los actores involucrados ha tenido éxito mediante la intervención de los especialistas logrando importantes avances, por ello fortalecer las capacidades implica planificar, establecer prioridades y llevar los programas a buen puerto por sí mismos. Por tanto, el fortalecimiento de las capacidades debe incorporarse a las estrategias, programas y planes de trabajo de los técnicos o especialistas (FAO, 2008).

El motivo de esta investigación es el poco éxito o fracaso de los proyectos o programas de los gobiernos como consecuencia de la inexistencia de fortalecimiento de capacidades en la gestión de servicios a actores involucrados o en su defecto el uso de metodologías poco amigables en los talleres; en esta perspectiva el rol de trabajo social es primordial en las capacitaciones con metodologías adecuadas garantizando el correcto funcionamiento de las organizaciones e instituciones para la sostenibilidad de los proyectos y programas tal como señala Brenes y Sandi (2011).

Esta tesis está estructurada en 4 capítulos. En el primero se plantea la situación problemática, asimismo dentro de ella se presenta la formulación del problema, objetivos, justificación y matriz de categorización. El segundo capítulo abarca el marco teórico, en ella se plantea los antecedentes y las bases teóricas. En el tercero se presenta la metodología, en ella se analiza el diseño, selección de participantes, técnicas, instrumentos y procesamiento de datos. En el cuarto se presenta los resultados y discusión. Terminando en conclusiones y recomendaciones.

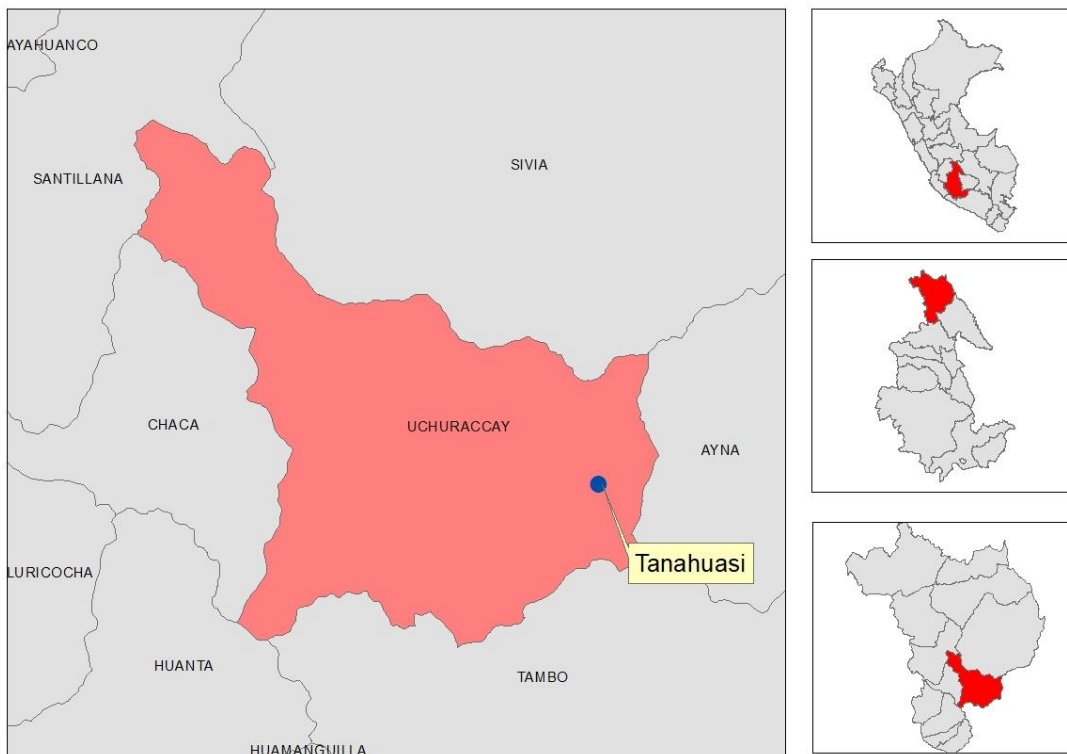
## CAPÍTULO I. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

### 1.1. El problema de investigación

En las comunidades rurales el fortalecimiento de capacidades para la gestión de servicios es poco efectivo, debido a la aplicación de metodologías no amigables por parte de los responsables de este rubro, tales como la incidencia de la teoría sin acompañamiento de acción o práctica, por ello los usuarios al culminar los talleres quedan con limitadas capacidades fortalecidas para su adecuada gestión de servicios; como evidencia de estas limitaciones en el fortalecimiento son los inadecuados usos de los servicios instalados como la designación de los baños para guardar cobertizos de alimentos para animales menores como cuyes.

Particularmente en la comunidad de Tanahuasi del distrito de Uchuraccay (figura 1) que tiene una población de 122 habitantes, la incidencia de pobreza, el acceso a agua potable y saneamiento es muy alta. Esta situación conlleva a diversos problemas de salud como la anemia y desnutrición, pero también limita el desarrollo pleno de las personas relacionados al aseo personal y preparación de alimentos.

Figura 1. Mapa de ubicación de la comunidad de Tanahuasi en Uchuraccay



Fuente. GeoPerú – PCM (2022)

Los usuarios para el consumo de agua se proveen de diversas fuentes como puquiales, riachuelos, agua entubada y en algunos casos de las sequias. Pero también carecen de acceso a saneamiento básico, haciendo uso en el aire libre o letrinas en condiciones no adecuadas, es decir carecían de los servicios higiénicos con equipamiento necesario para la eliminación de excretas. Estas problemáticas sobre el acceso al agua potable y saneamiento eran consideradas para los usuarios poco importante puesto que no se realizaban información sobre la educación sanitaria dando énfasis sobre los beneficios de acceder al agua potabilizada y a un saneamiento básico para la eliminación de excretas.

Además, la débil organización de los usuarios por desconocimiento de la gestión ante las instituciones correspondientes para garantizar los derechos fundamentales como el acceso al agua potable y saneamiento limitaron la ejecución de los proyectos en su debido momento, sumado a ello la poca participación de los usuarios en los talleres de socialización contribuyó a las demoras en la implementación de acciones que forman parte del proyecto.

La capacitación para la gestión de los servicios de saneamiento responde a la deficiente administración, operación y mantenimiento de sistema de agua y saneamiento, y la débil organización del consejo directivo de la JASS y la comunidad; sustentada en gran medida al deterioro del sistema de agua existente, la no existencia de un servicio de saneamiento y la indiferencia en la atención del gobierno local a las organizaciones comunales administradoras de los servicios de saneamiento.

En la localidad existen piletas públicas en uso y desuso (malogrados); actualmente se observa 28 conexiones domiciliarias hechas por los pobladores; asimismo tienen problemas por el desabastecimiento de agua más de 18 familias y no cuentan con conexión domiciliaria; por lo que las familias se proveen de agua por acarreo de vecinos y en menor medida por utilización de manantiales y acequias que se encuentran cerca a la comunidad.

Los escasos en los meses de caudal mínimo (junio – noviembre), hace que la población utilice aguas contaminadas, provenientes de las acequias, riachuelos y otros, utilizando los mismos para el lavado de ropas, utensilios y almacenan en embaces o recipientes que no garantizan la salubridad de las familias; pues se observó que no existen medidas adecuadas para el almacenamiento, manipulación y uso de agua.

El tratar o hervir el agua antes de tomarla es una práctica fundamental para reducir enfermedades gastrointestinales, de EDA y de parasitosis, es por ello que a través de prácticas adecuadas de educación sanitaria en la población se concientizará a tomar agua segura.

Esta situación es la que motiva investigar sobre la percepción y el rol del trabajo social en el proyecto de saneamiento rural que comprende la instalación de agua potable y saneamiento en la comunidad de Tanahuasi.

## **1.2. Formulación del problema**

### **General**

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre el rol del trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?

### **Específicos**

- ¿Cuál es opinión de los usuarios sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?
- ¿Cómo percibe la junta administradora de servicio y saneamiento (JASS) sobre las alianzas estratégicas que desarrolla el profesional de trabajo social en el de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?
- ¿Cómo perciben los usuarios sobre la calidad que ofrece el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?

## **1.3. Objetivos**

### **General**

Analizar la percepción de los usuarios sobre el rol del profesional de trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi

## Específicos

- Identificar la percepción de los usuarios sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi
- Caracterizar las percepciones de la junta administradora de servicio y saneamiento (JASS) sobre las alianzas estratégicas que desarrolla el profesional de trabajo social en el de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi
- Describir la percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi

### **1.4 Justificación**

La presente investigación tiene como ámbito de estudio a la comunidad rural de Tanahuasi en Uchuraccay, caracterizado por limitado acceso a servicios básicos, así como al saneamiento inadecuado que influyen negativamente en la salud y bienestar de los habitantes básicamente en la prevalencia de enfermedades diarreicas agudas, las cuales repercuten en la desnutrición infantil, siendo una causa importante de mortalidad en la niñez. La calidad de vida de una comunidad se sustenta, en gran medida, en la calidad de los servicios de saneamiento que se brinda a la población.

El distrito de Uchuraccay tiene una población de 3522 habitantes, la incidencia de pobreza es 67.1% siendo uno de los distritos más pobres del Perú (INEI, 2020). En relación con las viviendas sin acceso al agua es de 52.1%, en tanto sin acceso al saneamiento es de 96.6% (INEI, 2017); asimismo la incidencia de desnutrición en niños menores de 5 años es de 34% y en anemia es de 77% (MINSa, 2022). Estas brechas limitan el desarrollo pleno de las personas a tener una vida digna.

Teniendo en cuenta a Las Naciones Unidas que indica “cada persona en la tierra requiere al menos 20 a 50 litros de agua potable limpia y segura al día para beber, cocinar y simplemente mantenerse limpios” siendo el acceso al agua el agua limpia un paso hacia un mejor estándar

de calidad vida de las personas, sin embargo, las poblaciones carentes de este recurso, por lo general, son económicamente pobres. En tanto la Organización Mundial de la Salud (OMS) sugiere que, para el acceso del agua apta para consumo humano, las personas no deben desplazarse más de un kilómetro desde el sitio donde utilizarán el agua.

Las comunidades con mejores servicios de saneamiento ofrecen mejor calidad de vida a sus habitantes y, por lo general, tienden a captar mayor número de habitantes. En este sentido, la organización comunal encargada de los servicios de saneamiento cumple un rol importante y protagónico como eje del desarrollo local y contribuye a disminuir la pobreza.

El rol de trabajo social en el proyecto tiene por objetivo fortalecer las competencias del concejo directivo de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (CD JASS), que garantice el liderazgo y la gestión eficiente para la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua y saneamiento que conlleven a lograr la auto sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento de calidad y continuidad en la comunidad Tanahuasi, el mismo que cuenta con un sistema de agua que abastece a la comunidad, asimismo su administración operación y mantenimiento estará dirigido por un solo Consejo Directivo de la JASS ; direccionando un trabajo planificado, organizado, coordinado y articulado con las familias e instituciones públicas y privadas de las comunidades y del distrito.

Es así que el acceso al agua potable y saneamiento acompañado con el fortalecimiento de capacidades para la gestión de estos servicios contribuirán resultados satisfactorios a los objetivos del desarrollo sostenible al 2030; pero también reducir las brechas de acceso en las comunidades rurales, sobre todo que estos proyectos implementados sean utilizados por la población beneficiaria para lo cual es de vital importancia al acompañamiento donde sus capacidades fortalecidas sirven para la sostenibilidad.



## 1.5. Matriz de categorización

| Problemas  | Objetivos  | Categorías   | Subcategorías   | Técnicas                              | Instrumento   |
|--|--|--|---|---------------------------------------|---|
| <p><b>General</b></p> <p>¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre el rol del trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?</p>  | <p><b>General</b></p> <p>Analizar la percepción de los usuarios sobre el rol del profesional de trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p>  | <p><b>Categoría 01</b></p> <p>Percepción del rol de trabajo social</p>     | Participación en los talleres sobre los proyectos (M y V) | Entrevista y observación participante | Guion de entrevista y ficha de observación participante |
| <p><b>Específico 01</b></p> <p>¿Cuál es opinión de los usuarios sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?</p> | <p><b>Específico 01</b></p> <p>Identificar la percepción de los usuarios sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p> |  | Información significativa del proyecto                    |                                       |   |
|  |  |  | Claridad del especialista con enfoque intercultural       |                                       |   |
|  |  |  | Capacidades incorporadas                                  |                                       |   |
| <p><b>Específico 02</b></p> <p>¿Cómo percibe la junta administradora de servicio y saneamiento (JASS) sobre las alianzas estratégicas que desarrolla el profesional de trabajo social en el de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?</p>                           | <p><b>Específico 02</b></p> <p>Caracterizar las percepciones de la junta administradora de servicio y saneamiento (JASS) sobre las alianzas estratégicas que desarrolla el profesional de trabajo social en el de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p>                 | <p><b>Categoría 02</b></p> <p>Estrategias de acción del trabajo social</p> | Cumplimento de acuerdos                                   |                                       |   |
|  |  |  | Logros en la sostenibilidad                               |                                       |   |
| <p><b>Específico 03</b></p> <p>¿Cómo perciben los usuarios sobre la calidad que ofrece el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?</p>  | <p><b>Específico 03</b></p> <p>Describir la percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p>   | <p><b>Categoría 02</b></p> <p>Estrategias de acción del trabajo social</p> | Tipo de instalación de servicios                          |                                       |   |
|  |  |  | Accesibilidad al servicio                                 |                                       |   |
|  |  |  | Calidad del servicio con equipamiento necesario           |                                       |   |
|  |  |  | Mantenimiento asequible del servicio                      |                                       |   |
|  |  |  | Acceptable y con pertinencia cultural                     |                                       |   |

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Para esta investigación se encontró trabajos que se desarrollaron en ámbito internacional y nacional, estas se presentan a continuación.

Escate (2013) analiza la gestión comunal del servicio de agua potable en las zonas rurales en el departamento de Ancash; a partir de una metodología cualitativa con entrevistas de profundidad y la asistencia técnica especializada brindada desde la municipalidad distrital a las organizaciones comunales prestadoras del servicio de agua potable; se tuvo como resultado que los usuarios que han recibido el fortalecimiento de capacidades tuvieron mayores posibilidades de sostenibilidad y gestión adecuada, puesto que refuerza la dinámica de gestión local y promueve una mayor identificación de la población con su organización.

En su investigación Vásquez (2017) evaluó el fortalecimiento comunal para la gestión de servicio de saneamiento en el marco de derechos y obligaciones entre los ciudadanos rurales. La metodología utilizada fue estudio de caso y revisión de informes. Se tuvo como resultado que el fortalecimiento de capacidades genera cambios en el empoderamiento a los ciudadanos rurales en la gestión de los servicios de saneamiento. Además, en estos talleres el reconocimiento de una serie de derechos y obligaciones resultó sostenible en el tiempo: mejor calidad de agua, las 24 horas del día y clorado periódicamente, posibilitando niñas, niños y adultos más saludables y con más posibilidades de desarrollarse.

En tanto Ramos (2021) analiza la implementación del programa de desarrollo de capacidades para lograr la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento, a través de las competencias adquiridas por las familias, el gobierno local y las JASS (Junta Administradora de Servicios de Saneamiento). En la metodología utiliza el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) con recolección de datos a los actores locales (familias, JASS y ATMGSAS). Se concluye que la intervención social a través del fortalecimiento de capacidades tuvo efectividad y eficacia en la sostenibilidad del proyecto de saneamiento y promovió el fortalecimiento de la organización comunal, a través del desarrollo de capacidades y competencias en las familias, las JASS y la Unidad Técnico Municipal.

Soto (2022) propone un Plan de capacitación en el uso del agua para mejorar la calidad de vida de los pobladores de Pacora. En la metodología recaba información de informes y realiza 360 encuestas con 27 preguntas sobre la calidad de vida en tres dimensiones: físicas, psicológicas y sociales. Se concluye que el 50 % de la muestra manifiesta tener problemas de tipos físicos por la ingestión de agua con presencia de arsénico.

Gutierrez y Montalvan (2020) analizan los planes de formación y desarrollo, evaluaciones del desempeño y nóminas, además, a través de cuestionarios a los directivos y los operarios. Los resultados demuestran que se carece de evidencias del desarrollo y evaluación de la capacitación, asimismo, se manifiestan insuficiencias en las temáticas de capacitación como conceptos fundamentales para la sostenibilidad de un proyecto.

Siesquen (2019) describe las actividades en las juntas administradoras de servicio de saneamiento en cuanto a capacitar, registrar y aplicar a los miembros del Concejo Directivo, desde su aplicación de su ficha de diagnóstico para ver en qué situación se encuentran, hasta su evaluación de mejoramiento para el buen funcionamiento de los administrativos, operación y mantenimiento de todos los sistemas que existen en cada uno de los CCPP, capacitación al operador responsable del buen funcionamiento del sistema de agua y saneamiento, incluido limpieza y desinfección del tanque elevado, redes de distribución y redes domiciliarias. Los resultados indican que las capacitaciones ayudan en el mantenimiento preventivo al sistema de agua por captación o del subsuelo en conjunto siendo sostenible en el tiempo, asimismo brindando salud de calidad, bienestar limpio y agradable para vivir dignamente.

Córdova (2020) analiza la participación del rol del trabajador social en problemas ambientales como residuos sólidos que perjudican el acceso al agua potable. Se desarrolló desde la metodología cualitativa y cuantitativa que permitió el acercamiento a la realidad. Se concluye la importancia del rol del trabajador social para mitigar aspectos vinculados a favorecer la viabilidad del proyecto evitando el incremento de residuos sólidos en perjuicios de familias al acceso de agua potable.

Agámez (2013) analiza el rol del Trabajo Social como un compromiso en sus intervenciones en lo social vinculadas al acceso al agua como elemento transversal desde las intervenciones en la construcción de políticas públicas hacia poblaciones históricamente excluidas. Desde una metodología cualitativa con trabajo de campo se

desarrolló entrevistas a actores locales. Se concluye que el rol desde el trabajo social implica asumir roles en proyectos como la gestión del agua con enfoque social contribuyendo a reducir brechas en personas en situación de vulnerabilidad.

Destéffani (2023) identifican conocimiento acerca de la relación entre Trabajo Social y saneamiento desde una perspectiva de derechos para una mejora en la calidad de vida de sus habitantes, representando un cambio socio ambiental (eliminación del vertimiento de aguas servidas, anulación de pozos negros, mejora en la convivencia entre vecino). Se desarrolló desde el enfoque cualitativo con participación comunitaria y entrevistas de campo. Se concluye que existen espacios poco explorados para la intervención del trabajo social, además para muchos asumir tareas relacionadas a la gestión del agua desde el trabajo social es poco común, siendo el inicio de la profesión insertarse a otros campos donde es relevante la participación con otro enfoque social.

## **2.2 Bases teóricas**

Se aborda las variables de la investigación sobre fortalecimiento comunal y gestión de servicios.

### **2.2.1. Rol de trabajo social en el fortalecimiento comunal**

El Trabajo Social es una profesión perteneciente a la rama de las Ciencias Sociales humanas, cuyo fin es generar desarrollo de las capacidades de una persona, un grupo o una comunidad encausando a procesos de liderazgo, restitución de derechos, inserción social, trabajo mancomunado entre otros, que favorezca al integro progreso social (Cervantes y Lara, 2017)

En un proyecto en el componente de capacitación con la participación comunitaria para fortalecer la dinámica organizativa siendo los objetivos sensibilizar a los usuarios del proyecto, fortalecer capacidades de organización y autogestión y propiciar el reconocimiento y dialogo entre la institución y la comunidad. Estas acciones pueden ser desarrolladas por especialistas sociales como el trabajador o trabajadora social.

El rol del profesional social se basa en comprender la integralidad de sus necesidades de los usuarios del proyecto, reconociendo sus problemáticas, capacidades, oportunidades y amenazas. A partir de este diagnóstico se promueve los mecanismos de participación en el fortalecimiento de capacidades. Es decir, desde la teoría de Mery Rihmond (1917) hay una necesidad de conocer y comprender como paso previo a intervenir.

Para Cruz y López (2019) desde la profesión de trabajo social un campo de intervención poco común pero cada vez más frecuente es el fortalecimiento de capacidades en las políticas públicas de las organizaciones sociales para el desarrollo de liderazgo y empoderamiento de iniciativas comunitarias, así como en el diseño, implementación el seguimiento de intervenciones de proyectos. De este modo, el profesional de Trabajo Social tiene el ejercicio de deliberación que fija criterios de efectividad y orienta acciones del Estado para resolver o aminorar brechas sociales; enfocados en las organizaciones sociales generar cambios desde lo comunitario, hacia una transformación social y cultural, cuyo resultado se puede reflejar en los procesos de participación. En tal sentido el profesional de Trabajo Social está en condiciones de participar en el fortalecimiento de actores sociales, reconociendo, las capacidades sociales de base, considerando el aporte de los instrumentos y las herramientas brindadas por la participación, la organización y

el papel que juegan los líderes de las comunidades en el diseño de intervenciones que están en el marco de las políticas públicas, como respuesta del Estado a las demandas de la población.

Como señala García (2013) el desafío del Trabajo Social, desde su campo de acción está enfocado en el diagnóstico y comprensión del aspecto social como también la complejidad de las relaciones entre el Estado y la sociedad civil, así como de las organizaciones sociales, en las relaciones entre las clases, en las posiciones ideológicas, preferencias electorales y en las características de las políticas sociales, entre otras. Estas cuestiones posibilitan, pero también limitan el ejercicio profesional y su consolidación como disciplina humana y científica. Además, desde el trabajo social se transversaliza los enfoques y en el proceso de sistematización de experiencias se triangulan las metodologías incorporando los aspectos de saberes teóricos, prácticos, científicos populares y tecnológicos; todo ello desde un modelo de intervención contemporáneo a partir de las interacciones con las personas y su entorno social desde la perspectiva integral, holística y global.

El trabajador social en el ejercicio de su profesión identifica las necesidades de las poblaciones para plantear el cierre de brechas o mejora de esas necesidades; a través del enfoque sistémico se consolida los grupos o usuarios de los proyectos generando capacidades asegurando el compromiso y estrechando lazos entre grupos de trabajo dentro de la organización, cuidando el cumplimiento de objetivos institucionales a través de la capacitación y otras maneras de cohesión interna (Gora, 2022).

Para la Federación Internacional de Trabajo Social (2014) es una profesión que se orienta en la práctica y académicamente promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. En tanto los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el Trabajo Social; es decir involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar de la población.

Es muy diversa el campo de acción del trabajo social por ello necesitan competencia generales así como específicas de su campo de acción; es saber aplicar sus conocimientos en la planificación, diseño, implementación, sistematización y evaluación de políticas

sociales y poseer ciertas habilidades y actitudes que permitan realizar o actuar como gestor social activo, reflexivo y crítico, para participar en la resolución de necesidades sociales, que de forma holística integra los principios teóricos-conceptuales, metodológicos y técnicos de la disciplina de Trabajo Social (Moreira y Vinces, 2015).

Bajo estos argumentos el rol del trabajo social en el fortalecimiento comunal es el método y técnica social que contribuye al mejoramiento social y económico a partir de la propia acción de la comunidad mediante la participación popular, conllevando en conjunto a cambios de actitud para la sostenibilidad del proyecto (Batet y Solanes, 2014). Los ámbitos del desempeño del Trabajador Social se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Sectores o ámbitos de trabajo social

| <b>Sector</b>      | <b>Rol</b>  |
|--------------------|---|
| Servicios sociales | Servicios sociales de atención social básica y primaria. Dirigidos a toda la población en general desde los servicios sociales de base existentes en todos los ayuntamientos o comunidades.   |
| Educación          | servicios de asesoramiento psico-pedagógico y social a los equipos de los centros escolares e institutos de enseñanza secundaria; mediación escolar y familiar; centros de educación especial para alumnos con necesidades especiales;  |
| Salud              | Hospitales generales, maternales, infantiles. Servicio de salud mental, servicios de prevención, diagnóstico y tratamiento infantil y de adultos.   |
| Justicia           | Mediación con la víctima, programas de seguimiento de medidas en medio abierto, centros de internamientos de menores infractores, mediación familiar, inserción socio – laboral   |
| Empleo             | Atención a prestaciones sociales a los trabajadores de determinadas empresas que cuentan con este servicio  |
| Vivienda           | Programas de promoción, estudio y adjudicación de viviendas de protección social, dinamizaciones comunitarias de barrios de nueva construcción o en proceso de remodelación, planificación urbana.  |
| Saneamiento        | En el fortalecimiento de capacidades en la implementación de proyectos en áreas urbanas o rurales   |
| Migración          | Atención a las personas en situación de vulnerabilidad e informe para la toma de decisiones   |
| Otros              | Análisis y desarrollo organizacional; asesoramiento en la dirección de políticas de bienestar social; marketing social; Comunicación e imagen en relación con temas sociales; atención a situaciones de catástrofes o de emergencias; defensa de los derechos humanos; Cooperación y solidaridad internacional (proyectos de desarrollo); prevención de riesgos laborales, entre otros. |

Fuente. Adaptado de Moreira y Vinces (2015)

### **a. Fortalecimiento de capacidades en la comunidad**

Desde el enfoque de desarrollo de capacidades es el medio de un proceso continuo y participativo que está vinculado a lograr cambios y mejoras en el desempeño de las personas y sus organizaciones, esto a partir de sus conocimientos, habilidades y actitudes; pero también desde los procedimientos, estructura y recursos de optimización al logro de los objetivos (MIMP, 2010). Este proceso de fortalecimiento de las capacidades se lleva en forma individual e institucional siendo complementarias. Las capacidades que son individuales están inmersas además de los conocimientos, habilidades y actitudes en los desempeños, asimismo en las redes de vínculo con otras personas o instituciones que dan soporte para poner en praxis las capacidades logradas. En tanto las institucionales son las organizaciones que asumen responsabilidades y funciones avalados desde el aspecto normativo y sus procedimientos para articular acciones con las instituciones y la sociedad en conjunto.

Para Salamanca (2021) el fortalecimiento de capacidades está orientado a buscar facilidades y fomentar procesos de cambio y transformación en una sociedad para que los individuos y organizaciones logren desarrollar las habilidades sea individual o colectivamente. las capacidades fortalecidas de manera adecuada conducir a resolver problemas de manera oportuna y establecer las metas propuestas a favor del individuo y sociedad. Asimismo, la FAO (2010) considera que el fortalecimiento de capacidades es el proceso de liberar, fortalecer y mantener la capacidad de las personas, las organizaciones y la sociedad en general para la gestión exitosa de sus asuntos.

También el desarrollo de capacidades es la situación de mejorar condiciones logrando conseguir un mayor desempeño con valores agregados y nuevos talentos, en las que las personas se desenvuelven con su nuevo potencial buscando las mejores formas de generar nuevas capacidades, tales como habilidades institucionales e individuales Rueda (2013), asimismo la estimulación del capital humano se vincula con la generación conocimientos y habilidades para la práctica en la producción económica y que las personas forman parte de agentes de cambio social (Amartya, 2000).

El fortalecimiento de capacidades toma la forma de capacitación, asistencia técnica, orientación y preparación a través de proyectos adaptados a las necesidades específicas de las poblaciones con la finalidad de atender las necesidades más urgentes y sobre todo



garantizar la sostenibilidad del proyecto; para ello es necesario una mirada a las políticas y la legislación; pero también la gobernanza y la cultura; y las competencias profesionales (Unesco, 2015).

Estas capacidades que se fortalecen están orientadas a los roles y competencias de la institucionalidad, así mismo en la promoción de la participación mediante la articulación de los actores involucrados al proyecto, la finalidad es la formación de capacidades humanas en la temática como en saneamiento que contribuya para cambiar estilos de vida y hábitos de consumo de las nuevas instalaciones para la población (ANA, 2018).

El fortalecimiento de capacidades se debe consensuar para identificar los retos de la población comunal para el desarrollo de capacidades y la actitud de las personas para la buena organización y conducir acertadamente los proyectos implementados (Bacilo, 2018); el fortalecimiento permitirá potenciar o incorporar nuevos conocimientos o mejorar los actuales, mejorar sus habilidades y destrezas, modificar o perfeccionar las conductas y actitudes para el desarrollo de la sociedad (Tito, 2012).

## **b. Implementación de proyectos en las comunidades**

El proyecto en saneamiento está caracterizado por la naturaleza de la intervención, objeto de la intervención y localización geográfica. El primero hace referencia a la instalación, rehabilitación, mejoramiento, ampliación y recuperación del servicio. en tanto el segundo engloba al servicio de agua potable, servicio de disposición de cetas o excepcionalmente alcantarillado o tratamiento de aguas residuales. el tercero es la localidad o territorio beneficiado que pueden ser centros poblados, comunidades o anexos (MEF, 2011).

El Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS) es la entidad competente en materia de saneamiento, por ello le corresponde planificar, normar y ejecutar las políticas nacionales y sectoriales con el objetivo de lograr el acceso universal, sostenible y de calidad a los servicios de saneamiento por la población en el Perú (MVCS, 2017).

Los proyectos comunitarios entendido aquel que se construye, diseña, aplica y avalúa con los agentes comunitarios a partir de una construcción en conjunta y multidisciplinar para un objetivo común que responde a una necesidad expresada por la comunidad en cuestión como el acceso al saneamiento básico (Batet & Solanes, 2014).

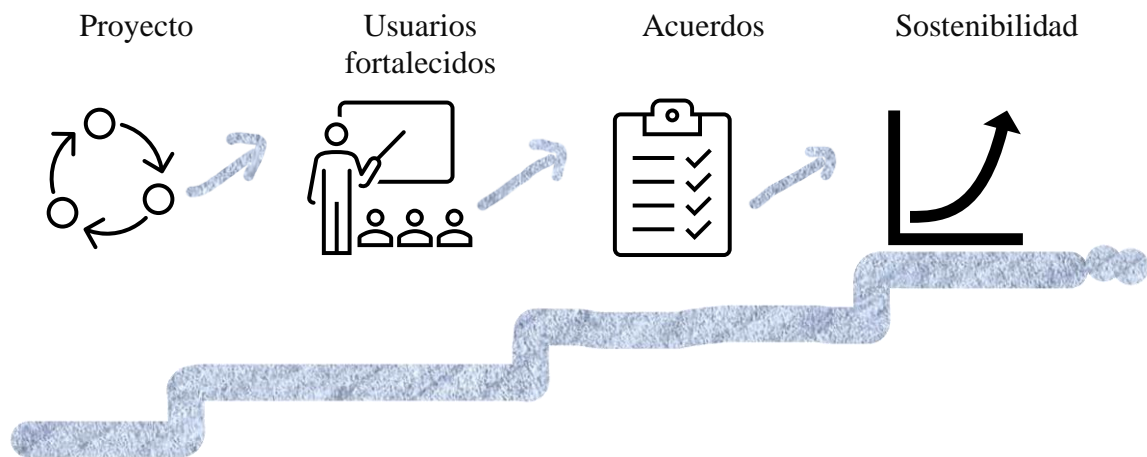
La implementación de proyectos en las comunidades rurales por parte del Estado peruano se realiza para garantizar los derechos fundamentales de la persona como el acceso al agua limpia y saneamiento básico que son elementos vitales para la vida digna de las personas, porque sin ellas se estaría restringiendo los derechos de las familias en situación de vulnerabilidad. El acceso adecuado a los servicios de saneamiento impacta directamente en la calidad de vida de las personas, contribuye a mejorar la autoestima y su inclusión en la sociedad, mejorando las condiciones de competitividad, disminuye la incidencia de enfermedades de origen hídrico. La carencia de servicios de saneamiento restringe las posibilidades de las personas para desarrollar actividades generadoras de ingresos, conformando así el llamado círculo perverso del agua - salud – pobreza (MVCS, 2017).

### **c. Los usuarios del proyecto**

Hace referencia a la población considerada para la implementación del proyecto de saneamiento básico, caracterizado por los escasos recursos económicos y ubicados en el ámbito rural de los Andes de Perú. La población beneficiaria en relación a la implementación del proyecto tiene responsabilidades para garantizar la sostenibilidad, por ello se desarrolla las capacitaciones por especialistas como trabajadores sociales que generan habilidades cuya finalidad es el uso adecuado de estas instalaciones y el mantenimiento a lo largo de su vida útil para garantizar condiciones óptimas de acceso al saneamiento básico (Huaman, 2021).

Los usuarios también son conocidos como población objetivo, población meta, grupo meta o grupo focal, son el conjunto de personas al que se destina el proyecto; esta población beneficiaria son grupos que poseen en común algún atributo como la carencia o potencialidad que el proyecto pretende cubrir o desarrollar en beneficio de mejorar su situación o generar un impacto positivo como la sostenibilidad (Figura 2). Un proyecto como saneamiento básico busca efectos positivos y relevantes, para el lograrlo se necesitan diferentes intervenciones o estrategias desde el inicio hasta el cierre; estos efectos deben estar previstos con impactos positivos porque de lo contrario no sería lógico implementar proyectos para lograr resultados negativos; sin embargo puede ocurrir efectos no previstos, a consecuencia de limitaciones del conocimiento de los especialistas, por desinformación de los que elaboraron el diseño del proyecto, pero todo esto se puede minimizar en caso se han detectado a tiempo (Cohen y Franco, 1992).

Figura 2. Sostenibilidad del proyecto desde los usuarios



Fuente. Adaptado de Huaman, 2021

La sostenibilidad en un proyecto es cuando las intervenciones o propuestas implementadas son incorporadas, asimismo apropiadas y recreadas por las organizaciones sociales y los servicios de las instituciones en un territorio cuyos usuarios directos aprovechan la mejora o innovación que les permita mejorar su vida; por ello un proyecto para lograr el éxito debe contar con, la pertinencia y la sostenibilidad. El primero es cuando se promovió y se consiguió la solución de la problemática local mediante la participación de los usuarios en las etapas de formulación, ejecución y evaluación: el segundo es cuando el proyecto está en condiciones de mantenerse en el tiempo; además la replicabilidad en otros espacios y con otros actores, sin mayores contratiempos que permitan su operación y mantenimiento (Nino, 2021).

#### **d. Buenas prácticas de los usuarios**

Al culminar la implementación de los proyectos la pregunta surge ¿qué pasó con el proyecto? ¿los usuarios utilizados de manera adecuada? ¿han cerrado las brechas sociales los proyectos implementados? ¿cómo contribuyó mejorar la calidad de vida de las personas? quizá estos cuestionarios pueden sonar como una crítica, sin embargo, se asume que el proyecto funciona y tiene resultados positivos en la población beneficiaria; pero puede ser que, al culminar toda la actividad, los proyectos implementados no tengan buenas prácticas por diversos factores que no se ejecutaron adecuadamente (Nino, 2021).

En el trabajo comunitario se hace necesario el inclusión de aspectos colectivos en el proceso de construcción de conocimientos y planificación incorporando a los usuarios o usuarios del proyecto implementado que finalmente serán los responsables de las buenas prácticas a favor de reducir las brechas sociales como saneamiento básico (Batet & Solanes, 2014). Las buenas prácticas es el ejercicio de la población beneficiaria para ejercer la vigilancia y el control sobre los proyectos implementados que a partir del fortalecimiento de capacidades buscan dar la sostenibilidad durante el tiempo necesario (Gomez, 2020).

Las buenas prácticas, es una estrategia en la práctica de gestión de implementación de proyectos o programas que se caracteriza por haber sido validada con resultados positivos, además exitosa e innovadora adaptada a otros contextos, es decir transferible; contribuye a mejorar el desempeño y la calidad de vida, la sostenibilidad y la participación activa de los involucrados (Unión Europea, 2023).

### **2.2.2. Proyecto de agua y saneamiento**

El proyecto de mejoramiento del servicio de agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento (ubs) en la comunidad de Tanahuasi Distrito de Uchuraccay - Huanta – Ayacucho con código 2338940; tiene como objetivo general fortalecer las capacidades y competencias de la organización comunal prestadora de los servicios de saneamiento, para el logro de la autogestión sostenible y la prestación de los servicios de calidad. Los objetivos específicos son: (i) fortalecer capacidades y competencias del Consejo Directivo, Fiscal de la Organización Comunal y líderes comunales, para el manejo correcto de los instrumentos de gestión, con la finalidad de administrar adecuadamente los servicios de saneamiento, (ii) desarrollar capacidades técnicas en los miembros del Consejo Directivo, Fiscal de la Organización Comunal, operadores y líderes comunales, para la adecuada operación, mantenimiento, reposición y rehabilitaciones menores del sistema de saneamiento y (iii) fortalecer las competencias del CD de la JASS, operadores y gasfiteros para garantizar la cantidad y calidad del agua para consumo humano (anexo 3).

Este proyecto se implementó por la inexistencia del acceso a un sistema de agua y saneamiento en la comunidad de Tanahuasi, con que abastezca y brinde agua clorada a la población, situación que se presenta por el deterioro del sistema de agua que fue instalada hace más de 18 años, lo mismo pasa con el servicio de saneamiento (letrinas), que

colapsaron por el uso, el tiempo y la carencia de mantenimiento, a esta situación se suma la débil organización del Consejo Directivo de la JASS y la comunidad.

En respuesta a los problemas identificados en la organización y gestión del Consejo Directivo de la JASS de la comunidad, se desarrolló el Plan de Capacitación para la Gestión de los Servicios de Saneamiento (OC); orientado a contribuir a la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento, desarrollando las capacidades de organización, gestión y liderazgo del Consejo Directivo de la Junta Administrativa de Servicios de Saneamiento, respetando y adaptando la intervención social a la idiosincrasia y prácticas culturales de la comunidad.

#### a. Plan de capacitación del proyecto

El Plan, tiene como objetivo brindar los lineamientos y herramientas que permitan fortalecer al CD de la JASS, así como desarrollar capacidades de organización, gestión y liderazgo en la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua y saneamiento de su comunidad, involucrando la participación y compromiso de sectores y actores clave, con el fin de lograr la auto sostenibilidad del proyecto.

La municipalidad distrital de Uchuraccay desarrolla el componente social del proyecto en la comunidad beneficiarias de Tanahuasi para empoderar y afianzar las organizaciones de la Municipalidad Distrital de Uchuraccay – ATM, las JASS, y a las familias beneficiarias para lograr una adecuada operación y mantenimiento de los sistemas de agua, sistema condominial y tratamiento de aguas residuales.

El agua es el recurso más importante de la existencia humana, su presencia en cantidad, calidad y continuidad permite mejorar las condiciones de vida las familias, por tanto, es importante realizar una gestión integrada y adecuada que permita garantizar el acceso a este servicio básico y con ellos dignificar la calidad de vida de la población; todo esto armonizado con establecer la importancia de que el agua y saneamiento es un derecho humano.

La carencia de estos servicios básicos mantiene las condiciones de pobreza, incrementando su vulnerabilidad económica, limitando las capacidades de las personas y comunidad; asimismo el limitado y deficiente acceso al agua y a los servicios de saneamiento influyen directamente en la prevalencia de enfermedades que ponen en

riesgo la salud integral y la vida de la población, en especial de los niños y niñas menores de cinco años de edad.

Consciente de que la ausencia del agua y saneamiento acentúan sus condiciones de pobreza y vulnerabilidad; el proyecto propone un modelo de intervención integral, que no solo se enfoca en la construcción de los sistemas de agua y alcantarillado, sino que en paralelo contribuya al desarrollo de las capacidades sociales de los usuarios; buscando abordar y superar los actuales desafíos que limitan el acceso a servicios sostenibles de agua y saneamiento en un contexto cultural, social y geográficamente diverso y complejo.

#### b. Líneas de acción de fortalecimiento en agua y saneamiento

Se plantea la intervención social en tres líneas de acción. El primero fortalecimiento institucional a la Municipalidad Distrital de Uchuraccay, con énfasis en el Área Técnico Municipal – ATM, empoderándolos en promover, organizar y consolidar los Consejos Directivos de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento – CD JASS con eficiencia y eficacia, asimismo dotar con herramientas, instrumentos, estrategias y metodologías necesarias para garantizar la supervisión, fiscalización, capacitación y asistencia técnica permanente a los CD de la JASS en las comunidades de su jurisdicción; comprometiendo a las familias a la auto sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento de calidad en su comunidad.

El segundo lineamiento es el Fortalecimiento Comunal en Administración Operación y Mantenimiento de los Servicios, trabajo concentrado en el concejo directivo de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (CD JASS), garantizando su elección, constitución y reconocimiento en las instancias necesarias, asimismo se implementará con materiales, herramientas e instrumentos que promuevan el cumplimiento de sus funciones y desplieguen una buena gestión, y por último se realizarán acciones que desenvuelvan sus conocimientos, habilidades y actitudes para liderar y garantizar una eficiente administración, operación y mantenimiento de los sistemas de agua y saneamiento que conlleven a lograr la auto sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento de calidad, cobertura y continuidad en su comunidad; direccionando un trabajo planificado, organizado, coordinado y articulado con las familias e instituciones públicas y privadas de la comunidad y del distrito.

El tercer lineamiento Educación Sanitaria, un trabajo que se despliega en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes con las familias, promoviendo de manera integral hábitos de higiene, manipulación de alimentos, higiene personal y de la vivienda, y disposición de excretas a fin de contribuir a la disminución de casos de enfermedades relacionadas con el agua, al mejoramiento del saneamiento y a la preservación de los recursos hídricos; sumándose a ello los derechos y obligaciones como usuarios y la importancia de aportar oportunamente la cuota de reserva y la cuota familiar, contribuyendo desde las bases a la autogestión, control y soporte comunitario de los servicios de agua y saneamiento de calidad en la comunidad

#### c. Caracterización familiar de Tanahuasi

Las familias de la localidad aún se caracterizan por tener familias extensas. En cada uno de los hogares podemos encontrar hijos o hijas convivientes o casados, con sus respectivos hijos, pero siempre en el seno familiar. Por esta caracterización, muchos podemos pensar que es una práctica natural el paternalismo, por la supervivencia que requiere de un esfuerzo familiar para el trabajo de la chacra, por la pobreza y por qué los espacios de cultivo cada vez más se reducen. Pues los hijos que vienen después no tendrán más espacios ya que la población crece con mayor rapidez y las chacras se reducen cada vez más. En estos 10 últimos años la cantidad de hijos por familia han venido disminuyendo, por la labor realiza del sector Salud, Educación y el gobierno local; sin embargo, va en aumento las madres solteras y las madres y padres adolescentes. Hoy en día podemos encontrar de 3 a 5 hijos por familia, en los años anteriores podíamos encontrar de 5 a 8 hijos por familia.

#### d. Grado de instrucción

El grado de instrucción alcanzados por los pobladores de la comunidad es del 26% de instrucción primaria completa o incompleta, cuyas edades en su mayoría es de 13 a 19 años de edad, el 39% secundaria completa o incompleta, concentrado en su mayoría en la población cuyos habitantes tienen de 20 a 65 años de edad, el 16% no tienen nivel, cuyas edades son entre 20 y 65 años, el 9% están en inicial, las edades oscilan entre 4 a 6 años, el 5% tiene un nivel de superior técnica completa o incompleta y el 5% tiene un nivel de superior universitaria completa o incompleta, cuyas edades oscilan entre 20 a 65 años de edad.

#### e. Material de construcción predominante de la vivienda

Las viviendas en la localidad son del tipo rústico, cimiento piedra y barro, muros de adobe, y cobertura con teja andina de la zona y calamina, el material predominante es el adobe o tapia que representa el 98 %, el 2% de ladrillo o bloque de cemento.

Uso de la vivienda Es común o la gran mayoría de familias destinan un solo ambiente para dormitorio y almacén, y muy pocas familias cuentan con ambientes separados para almacén y dormitorio; en cuanto a la cocina y el comedor es característico que ambos se concentren en un solo ambiente. Se observó que las familias no cuentan con espacios para realizarse el aseo personal. Teniendo que las familias no cuentan con espacios construidos o distribuidos para dormitorios de los miembros de la familia, espacios de preparación de alimentos y alimentación, aseo y almacén de productos, generando esta situación problemas como el hacinamiento familiar.

#### f. Intervención social desde el proyecto

el objetivo fue promover el desarrollo ciudadano mediante la participación de poblaciones pobres y vulnerables a través de la gestión del proyecto de agua y saneamiento que permitan ejercer sus derechos y responsabilidades para mejorar su calidad de vida con inclusión social y fomentando el desarrollo comunal. Los específicos se vinculan con (i) fortalecer las capacidades de gestión del servicio de agua y saneamiento tanto de la organización comunal (JASS) como de la Municipalidad respectiva (ATM), (ii) promover la participación ciudadana en la gestión del desarrollo comunal a través de procesos de planificación participativa, una cultura de transparencia y la rendición de cuentas por parte de la población y (iii) promover la adopción de hábitos de higiene de las familias, valoración y cuidado de los servicios de saneamiento, cumplimiento de sus derechos y deberes de los usuarios, especialmente el pago del fondo de implementación de la JASS y el pago oportuno de la cuota familiar para la sostenibilidad de los servicios.

La articulación en esta intervención social se da con las Áreas Técnicas Municipales, para el desarrollo de habilidades y fortalecimiento de capacidades a fin de que brinde soporte, asistencia técnica, supervisión de un sistema de monitoreo a las JASS de su jurisdicción. El Consejo Directivo de la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento – CD JASS, para el desarrollo de habilidades técnicas para la administración, operación y mantenimiento de los servicios, así como las habilidades sociales para la gestión y



cumplimiento de las funciones descritas en la RM 205 - 2010 VIVIENDA. Las familias usuarias, para su participación en las actividades socioeducativas, comprensión del valor social y económico de los servicios de saneamiento y una actitud favorable hacia la práctica de comportamientos saludables de higiene. Los niños, niñas y adolescentes a través de las Instituciones educativas inicial, primaria y secundaria, en la medida que es un grupo de mucha receptividad y fácil aprendizaje y que a la vez harán el efecto multiplicador a nivel de sus hogares.

Al culminar la intervención con las capacitaciones se espera como indicadores de impacto la reducción de la tasa de incidencia de EDAs en menores de 5 años. Reducción de la desnutrición crónica en menores de 5 años. Autogestión de los servicios de agua y saneamiento en la comunidad, e intervención social

### **2.2.3. Gestión de servicios del proyecto**

La gestión de servicios son un conjunto de disposiciones de una serie de funciones y procesos que transforma los recursos en un servicio con valor (Aliaga, 2018). Para lograrlo se tiene serie de capacidades organizativas donde intervienen procesos, métodos, soluciones, roles y actividades que el operador utiliza para brindar al usuario; es así que la contraparte o el operador no solo entrega el servicio implementado, sino realice un seguimiento mediante el fortalecimiento de capacidades para la sostenibilidad durante el ciclo de vida del proyecto en la etapa de la operación y mantenimiento (Oltra, 2016).

Este proceso de gestión de servicios entendido como un conjunto de actuaciones tanto externas e internas en una sociedad organizada orienta a lograr objetivos mediante la optimización o empoderamiento de capacidades a los involucrados, tal es así están previsto las capacitaciones de fortalecimiento de capacidades para garantizar el éxito del proyecto (Gomez, 2020).

#### **a. Servicio de saneamiento rural**

El servicio de saneamiento rural comprende para esta investigación, la prestación regular de servicios de agua potable, alcantarillado sanitario, tratamiento de aguas residuales para

disposición final o reúso y disposición sanitaria de excretas (Decreto Legislativo N° 1280, Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento) (2016).

En el Perú, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS) es el ente Rector en materia de saneamiento; mientras la provisión de los servicios se encuentra a cargo de los prestadores de servicio de saneamiento en el ámbito urbano y rural, los cuales pueden ser empresas prestadoras de servicio de saneamiento público, privado o mixto, municipalidades, organizaciones comunales, operadores especializados. En tanto la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (Sunass) es el organismo regulador adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), responsable de regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento.

Las competencias y funciones realizadas por las entidades con competencias reconocida en materia de saneamiento son: i) rectoría, ii) regulación y fiscalización, iii) prestación de los servicios, iv) gestión y administración, v) proyectos y programas (complementan a la función de prestación de servicios), vi) otras funciones que realizan los sectores involucrados (MVCS, 2017) (Tabla 2).

Tabla 2. Actores involucrados en el Sector Saneamiento

| <b>Funciones</b>                        |    | <b>Rural</b>  | <b>Urbana</b>  |
|---|----|---|--|
| Rectoría                                |    | MVCS  |  |
| Regulación, supervisión y fiscalización | y  | Minsa (DIGESA) – MINAGRI (ANA)  |  |
|   |    | Sunass  |  |
| Gestión y administración                | y  | N.A.  | OTASS  |
| Prestación de servicio                  | de | Organizaciones comunales (JASS)   | Empresas prestadoras: públicas, privadas o mixtas<br>Municipalidades: UGM, operadoras especializadas |
| Formulación y ejecución                 | y  | PNSR  | PNSU   |
|   |    | Gobierno regional – Dirección regional de Vivienda Construcción y Saneamiento<br>Gobierno local |  |
| Otros servicios                         |    | Cooperación internacional   |  |

Fuente: DGPRCS - MVCS

En la salud, la carencia o limitaciones al acceso de saneamiento, así como una inadecuada disposición sanitaria de excreta de aguas residuales, generan impacto negativo en la salud

pública causando enfermedades que se transmiten por uso y consumo de agua de mala calidad asimismo el insuficiente lavado de manos, otro de los aspectos son las enfermedades diarreicas; estas situaciones hola se puede prevenir con la mejora de los servicios de saneamiento, por ello indican la OMS (2020) que el acceso a la calidad de agua potable así como la adecuada disposición de excretas reduciría los casos de enfermedades en un 45%; sin embargo cada año en el mundo mueren 1.8 millones de personas por enfermedades diarreicas, de esta cifra el 90% son niños menores de 5 años principalmente de los países en vías de desarrollo. estas son las razones para el incremento de la cobertura y la calidad de servicios de saneamiento en ámbitos rurales del Perú, cuya finalidad es disminuir las enfermedades de transmisión hídrica mejorando la calidad de vida de la población en conjunto.

En la economía, el acceso al saneamiento está ligado al incremento de productividad, la reducción de la pobreza y el fomento de sectores productivos; es decir sí existe limitaciones en el acceso a saneamiento cuya consecuencia son las enfermedades las personas dejan de trabajar o realizar actividades productivas generando impactos negativos en la producción diaria. Otro aspecto es el acceso al agua potable en la vivienda, esto implica la reducción de costos o pagos por conseguirlo en otros espacios. Por lo general las limitaciones al acceso del servicio de saneamiento afecta a los grupos de personas con menos recursos, con mayor incidencia en los grupos etarios de adultos mayores y niños. Asimismo, es usual en los sectores rurales que las mujeres y los niños son los encargados de las labores de acarreo de agua, no siempre potable, desde diversas fuentes. El tiempo y el esfuerzo utilizado para ello, limitan las capacidades de estas personas.

En lo ambiental, los sistemas de saneamiento contribuyen el uso eficiente del agua, promoviendo el desarrollo sostenible y a la preservación de los cuerpos de agua; pero también la medición del consumo de agua en las viviendas con equipos de micro medición tiene un efecto positivo en los hábitos de consumo, propiciando el uso eficiente del agua y reduciendo su dispendio.

En tanto ONU indica que el derecho humano al agua implica la disponibilidad que consiste en el abastecimiento de agua continuo y suficiente para el consumo, el saneamiento, la colada, la preparación de alimentos y la higiene personal y doméstica. La cantidad de agua disponible para cada persona debería corresponder a las directrices de

la Organización Mundial de la Salud (OMS). Otro aspecto es la calidad, siendo el agua salubre, y por lo tanto, no ha de contener microorganismos o sustancias químicas o radiactivas que puedan constituir una amenaza para la salud de las personas, asimismo el agua debería tener un color, un olor y un sabor aceptables para cada uso personal o doméstico. También está la accesibilidad, en tanto las instalaciones y servicios de agua deben ser accesibles para todos, sin discriminación alguna; estas se vinculan a la accesibilidad física, accesibilidad económica, no discriminación y acceso a la información.

Es así que el saneamiento de servicios básico está relacionado mediante el cual la gente demanda, construye y mantiene un ambiente higiénico y sano creando barreras que previenen la transmisión de enfermedades; para el logro óptimo se debe acompañar de los componentes relacionados a la educación, participación comunitaria, capacitación, promoción de prácticas de higiene y otros aspectos no tecnológicos (Galvez, 2019).

#### **b. Beneficios de accesibilidad al servicio de saneamiento**

La OMS reportó que para el año 2022, el 54% de la población mundial (4200 millones de personas) utilizaba un servicio de saneamiento gestionado de forma segura. Además 1700 millones de personas siguen sin tener acceso a servicios básicos de saneamiento, como inodoros o letrinas privados. De esta cifra 494 millones todavía defecan al aire libre, como en alcantarillas, detrás de arbustos o en masas abiertas de agua. El 45% de las aguas residuales domésticas generadas en el mundo se vertieron sin aplicar un tratamiento seguro. Asimismo, se estima que al menos el 10% de la población mundial consume alimentos regados con aguas residuales.

Por ello un saneamiento deficiente reduce el bienestar humano y el desarrollo social y económico a causa de la ansiedad, el riesgo de padecer agresiones sexuales, la pérdida de oportunidades educativas y laborales, y otras consecuencias. También el saneamiento deficiente va asociado a la transmisión de enfermedades diarreicas como el cólera y la disentería, así como la fiebre tifoidea, las lombrices intestinales y la poliomielitis. También agrava el retraso del crecimiento y contribuye a la propagación de la resistencia a los antimicrobianos.

Considerando estos aspectos la OMS (2022) señala que los beneficios de la mejora del saneamiento básico en las poblaciones de situación de vulnerabilidad están vinculadas a la reducción de la propagación de las lombrices intestinales, la esquistosomiasis y el tracoma, enfermedades tropicales desatendidas que provocan el sufrimiento de millones de personas. La reducción de la gravedad y las consecuencias de la malnutrición. La promoción de la dignidad y el aumento de la seguridad, especialmente entre las mujeres y las niñas. La promoción de la asistencia a la escuela: la asistencia de las niñas a la escuela se ve potenciada especialmente por el establecimiento de instalaciones de saneamiento separadas. La reducción de la propagación de la resistencia a los antimicrobianos. El potencial de recuperación de agua, energía renovable y nutrientes de los desechos fecales. El potencial para mitigar la escasez de agua mediante el uso seguro de las aguas residuales para el riego, especialmente en las zonas más afectadas por el cambio climático.

El beneficio económico calculado por la OMS indica que cada dólar invertido en saneamiento produce un rendimiento de US\$ 5,50, traducido en menores costos de atención de salud, más productividad y menos muertes prematuras. Justamente las comunidades rurales presentan problemas con respecto a tratamiento de agua potable, gestión de residuos sólidos, control de plagas entre otros.; por ello es necesario que un plan de saneamiento básico cuente con tres etapas, diagnóstico, evaluación e implementación, etapas en la cual tiene participación con la comunidad y entidades para orientar a una correcta ejecución (Vargas & Castellanos, 2020)

### **c. Desafíos del servicio de saneamiento**

En el área rural del Perú para el año 2020 carecen el 23,7% de las viviendas al acceso a agua potable por red pública y el 80,5% al sistema de eliminación de excretas (INEI, 2020). Estos datos alertan que el acceso a servicios inadecuados de agua, saneamiento e higiene tienen consecuencias importantes para asegurar la salud o la enfermedad de una población; asimismo las enfermedades causadas por el uso del agua están relacionadas con la presencia de microorganismos y sustancias químicas presentes en el agua de consumo (OPS, 2021).

Los desafíos que se enfrentan para garantiza el acceso al saneamiento básicos (agua potable y eliminación de excretas) son a los déficits en cuanto a cobertura y calidad de

los servicios que tienden a concentrarse en los grupos de bajos ingresos, grupos en situación de vulnerabilidad y poblaciones rurales. Además, el saneamiento es un determinante importante de la Desnutrición Crónica Infantil; no obstante, es el servicio que menor avance ha tenido en los últimos 10 años en América del Sur. El poco avanza o la paralización de obras están vinculadas con la corrupción de autoridades como de los ejecutores.

Para la ONU (2013) el saneamiento debe incluir la eliminación de defecación al aire libre para el año 2025 que es uno de los retos para los países en vías de desarrollo. Este hecho es un desafío en las zonas rurales y urbanas, además un aspecto relevante es que las aguas residuales se vierten en ríos, lagos u océanos estando solo parcialmente tratadas o sin tratar. Las aguas residuales tratadas adecuadamente son vistas cada vez más como un recurso que puede proporcionar agua y nutrientes seguros para la producción de alimentos con el fin de alimentar a las crecientes poblaciones urbanas. Es un reto el saneamiento de calidad con agua segura (Sánchez y Sánchez, 2016).

#### **2.2.4. Enfoques orientados al acceso de servicios de saneamiento**

Los enfoques están relacionados con las teorías o conceptos que orientan analizar una situación o un tema para el logro de los objetivos y propuestas vinculadas a mejorar a los grupos poblacionales. Estos enfoques considerados en el saneamiento básico son: de derechos, interculturalidad y género.

##### **a. Enfoque de derechos al saneamiento**

Este enfoque está relacionado que toda persona debe tener acceso físico y económico a servicios de saneamiento, en todas las esferas de la vida, que sea seguro, higiénico, aceptable social y culturalmente, que proporcione privacidad y asegure la dignidad (BID, 2019).

En este marco el objetivo de desarrollo sostenible al 2030 que se construyó sobre la base de los derechos humanos al agua y saneamiento, teniendo como objetivo que los actores territoriales analicen las prioridades y políticas para lograr las metas establecidas al año 2030 cerrando las brechas en el acceso al agua y saneamiento como un derecho fundamental de la persona.

Así mismo, la ONU reconoció como derecho fundamental al agua y saneamiento para todas las personas el año 2010, siendo uno de los pasos más importantes para mejorar la calidad de vida de las familias en cumplimiento universal de este derecho; es así que todos los gobiernos locales desde el enfoque de derechos para los servicios de agua y saneamiento prioricen reducir las desigualdades a través de iniciativas mediante programas y proyectos.

#### **b. Enfoque intercultural en la intervención del proyecto**

Para BID (2019) el enfoque intercultural está vinculado a “las instalaciones de saneamiento sólo se considerarán aceptables por los usuarios cuando el diseño, la ubicación y las condiciones de uso reflejen la cultura, la conveniencia y respeten la dignidad de la persona, así como las necesidades diferenciadas en cuanto al género; y especialmente las diferentes tradiciones culturales de las comunidades indígenas donde se trabaje” por ello es necesario en el proyecto cuando se trate de instalaciones de saneamiento utilizadas por más de un hogar o espacios públicos, que estas sean separadas para mujeres y varones de modo tal que se garantice la privacidad de los usuarios. Asimismo, se debe implementar que los baños destinados a las mujeres y niñas deben contar con instalaciones para atender las necesidades de la higiene menstrual y la eliminación de los productos higiénicos de conformidad a su cultura y territorio, siendo necesario el acompañamiento de especialistas mediante capacitación y fortalecimiento de capacidades a los usuarios.

#### **c. Enfoque de género en el acceso a servicio**

El objetivo 5 referido a la igualdad de género, así como el 6 al agua limpia y saneamiento forman parte de la agenda 2030; en este marco es necesario cerrar las brechas en la responsabilidad, así como en el acceso al agua y saneamiento de mujeres y varones. Si bien las mujeres son mayoritariamente responsables del agua para uso doméstico y comunitario, a los varones se confiere la mayor parte de los derechos relacionados con el agua y todo lo referido a la toma de decisiones en las instituciones. Por ello el enfoque de género busca incrementar la participación de las mujeres en la gestión del agua, así como en las políticas y las instituciones relacionadas.

Para la ONU (2019) la discriminación en el agua y saneamiento se puede manifestar directa o indirectamente en las personas a través de leyes o comportamientos sociales,

estas discriminaciones pueden ser económicas, género, grupo étnico, ubicación geográfica, entre otras; la identificación de estas contribuye a buscar estrategias de intervención como la valoración de los servicios de agua y saneamiento con una perspectiva de género; institucionalización de la perspectiva de género en las políticas y las instituciones públicas vinculadas con el agua; y la participación de las mujeres en la gestión del agua (Figura 3).

Figura 3. Estrategias de la intervención en saneamiento desde el enfoque de género



Fuente: ONU (2019)

#### **d. Enfoque comunitario**

hace referencia a que la comunidad vuelve a ponerse en el horizonte como un espacio intersubjetivo de pertenencia o contención, encuentro, diálogo, es decir se hace cargo de la articulación como una comunidad de práctica no solo a los profesionales de la intervención entre sí, sino en conjunto con las personas y familias destinatarias (Alegre, 2007)



## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño de la investigación

Esta investigación se enmarcó desde el enfoque cualitativo, en la búsqueda, comprensión e indagación de sucesos o hechos extraídos a partir del trabajo de campo desde las opiniones, percepciones, entre otros que no fueron reducidas a las estadísticas mediante gráficas porcentuales o numéricas (Creswell & Poth, 2007; Stake, 1995). Desde la técnica de entrevista a profundidad se recogió percepciones, experiencias, vivencias y discursos, sobre el fortalecimiento comunal para la gestión de servicios desde el rol de trabajo social en un contexto rural andino. El diseño de investigación fue estudio de caso, debido a que las entrevistadas pertenecen a un grupo con cierta homogeneidad de conocimiento sobre la temática (Merriam, 1988). El nivel de la investigación es explicativo.

### 3.2. Selección de participantes

El total fueron beneficiadas 47 familias con el proyecto mejoramiento del servicio de agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento, de los cuales los participantes fueron seleccionados con la técnica de bola de nieve o cadena de referencia, es decir a partir de un informante clave se logró conseguir quiénes pueden ser posibles candidatos a la entrevista, considerando criterios de idoneidad y experiencia en el fortalecimiento comunal y gestión de servicios implementados por proyectos de saneamiento en la comunidad; este proceso inicia con un entrevistado clave que puede llevar a otros (Morse, 1991; Solana, 2015). Para las entrevistas se conformó tres grupos, el primero de mujeres, el segundo por varones y el tercero por autoridades (tabla 3); quienes participarán voluntariamente previa autorización mediante carta de consentimiento (Anexo 4).

Tabla 3. Participantes en la entrevista a profundidad

| Grupos   | Mujeres         | Varones | Autoridades JASS |
|----------|-----------------|---------|------------------|
| Cantidad | 3               | 3       | 2                |
| Total    | 8 entrevistados |         |                  |

### 3.3. Técnicas

#### a. Entrevistas semi estructuradas

Se utilizó las entrevistas semiestructuradas para recoger información de mujeres (3 entrevistas), varones (3) y autoridades (2), en total 8 entrevistados de la comunidad de

Tanahuasi. Se tuvo como instrumento el guion de entrevista prediseñado con preguntas orientadoras sobre el fortalecimiento comunal y la gestión de servicios vinculados a los cambios o impactos en la población y sus medios de vida. La ventaja en las entrevistas con guiones es la posibilidad de modificar realizar diversas situaciones no previstas que surgen y que pueden arrojar aspectos importantes en la temática (García, 2018). El guion de entrevistas tuvo lineamientos vinculados al objetivo de esta investigación (tabla 4).

Tabla 4. Lineamientos de pregunta para los entrevistados

| Entrevistados                 | Lineamientos de entrevista  |
|-------------------------------|---|
| Mujeres y Varones autoridades | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participación en los talleres sobre el proyecto ¿cómo fue tu participación en las capacitaciones? ¿Por qué decidiste participar tú de la familia?</li> <li>2. Información significativa del proyecto ¿Qué aprendiste en las capacitaciones? ¿Cómo te ayuda las capacitaciones para lograr a mejorar tu situación?</li> <li>3. Claridad del especialista con enfoque intercultural ¿fueron entendibles las capacitaciones? ¿explicaron en tu idioma? ¿qué sugerencias dirías a los capacitadores?</li> <li>4. Capacidades incorporadas ¿desde las capacitaciones qué acciones practicas? ¿cómo compartes con otros grupos familiares lo que aprendiste en las capacitaciones?</li> <li>5. Cumplimiento de acuerdos ¿los compromisos acordados en las capacitaciones cómo lo practicas? ¿cómo harás el mantenimiento a las instalaciones de agua y saneamiento?</li> <li>6. Tipo de instalación de servicios ¿el proyecto qué servicios ha instalado? ¿cuál es el mayor temor del proyecto en el futuro?</li> <li>7. Accesibilidad al servicio ¿estas instalaciones son accesibles para ti y tu familia como niñas, niños o qué se debe mejorar?</li> <li>8. Calidad del servicio con equipamiento necesario ¿Cómo es el equipamiento de los servicios? ¿qué se debe añadir a las instalaciones para la comodidad de tu familia? ¿el servicio utiliza todos?</li> <li>9. Aceptable y con pertinencia cultural ¿cómo fue la consulta antes de construir los servicios? ¿les mostró el diseño? ¿sugirieron algo para las instalaciones o ubicación de los servicios en relación con el dormitorio? ¿han trabajado gente del lugar?</li> </ol> |

| Entrevistados | Lineamientos de entrevista  |
|---------------|---|
|               | 10. Cambios en las actitudes ¿cómo son los cambios en tu persona a partir de las capacitaciones? ¿Cuál es tu recomendación final para mejorar las instalaciones de saneamiento? |

### **b. Observación participante**

Es una técnica que complementó la información conseguida desde las entrevistas, esto permitió realizar verificaciones sobre definiciones utilizados por los participantes durante la conversación, también observar acciones que los entrevistados no compartieron intencionalmente o no, debido que al hacer podría ser impropio, descortés o insensible; esta técnica contribuyó a observar situaciones que los informantes han descrito en entrevistas, y corregir sobre distorsiones o imprecisiones en la descripción de su contexto físico, social, y cultural (García, 2018)

### **c. Fotografía**

Es una de las técnicas visuales que complementó entender mediante imágenes capturas del momento donde el actor entra a la escena, permitiendo describir situaciones que complementen a la entrevista y a la observación.

## **3.4. Instrumento**

Se utilizará el guion de entrevista prediseñado con preguntas fundamentales; como la participación en los talleres sobre el proyecto; información significativa; claridad del especialista con enfoque intercultural; capacidades incorporadas; cumplimiento de acuerdos; logros en la sostenibilidad; tipo de instalación de servicios; accesibilidad al servicio; calidad del servicio con equipamiento necesario; aceptable y con pertinencia cultural y cambios en las actitudes.

El guion durante la entrevista permitió una conversación y no una interrogación estricta de cuestionario para brindar la posibilidad de modificar diversas situaciones no previstas, retomando temas ya tratados para profundizar mediante una conversación espontánea, motivadora y amical (Ruiz, 2007).

Otro de los instrumentos fue la ficha de apuntes como instrumento de la observación participante, esta ficha reflejó situaciones de los entrevistados en ese instante previo o posterior de la entrevista, las actitudes, el comportamiento, la atención, entre otros. La

validación del instrumento se realizó posterior a la sistematización de los resultados, volviendo al ámbito de estudio y mostrando los hallazgos para su conformidad por parte de los entrevistados.

### **3.5. Procesamiento de datos**

Las entrevistas se procesaron según los objetivos y las preguntas de investigación vinculadas al fortalecimiento de capacidades y la gestión del servicio de saneamiento desde el rol de trabajo social. Se ingresaron la transcripción de la entrevista a una matriz para obtener las categorías de respuesta; asimismo, se utilizaron AtlasTi complementando con las fotografías para la triangulación de los resultados. Los pasos para el procesamiento se iniciaron como primer punto la transcripción de las entrevistas, en la segunda etapa se categorizaron los términos relacionados al objetivo de la investigación, en la tercera se realizó la redacción, y en la cuarta se validó los resultados con los entrevistados.

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta los resultados y la discusión sobre la percepción de los usuarios del rol del profesional de trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi. Tiene 3 subcapítulos, el primero identifica la percepción de los usuarios sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades. El segundo caracteriza las percepciones de la junta administradora de servicio y saneamiento (JASS) sobre las alianzas estratégicas que desarrolla el profesional de trabajo social. El tercero describe la percepción de los usuarios sobre el proyecto en general.

### **4.1. Estrategias de acción del profesional de trabajo social desde los usuarios del proyecto**

La percepción de los usuarios sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi, están relacionadas a (i) la participación en los talleres, (ii) información significativa y (iii) claridad del tema con enfoque intercultural.

En la participación en los talleres sobre el proyecto los entrevistados manifiestan que estas acciones fueron bien organizadas porque se realizaron visitas personalizadas para la invitación. Estos talleres permiten tener mayor visión para el futuro y poner en práctica los aprendizajes, pero también seguir participando en los próximos talleres. Además, existió la pre disponibilidad del personal especialista (trabajador social) así como de los representantes de la empresa ejecutora (empresa responsable de ejecutar el proyecto) en la comunicación con anticipación para las capacitaciones. Así se garantizó la participación de la mayoría de los comuneros.

*La organización para mí es muy buena, ya que esta capacitación nos llevará hacia adelante tal como como hemos escuchado, visto y aprendido (Antonio).*

*Siempre hubo llamadas de autoridades por la empresa que ha venido con los trabajadores a donde yo asistía y en las capacitaciones escuchaba la enseñanza que nos lleva hacia adelante (Donato).*

En los talleres participa un representante por hogar, por ello dentro de la familia siempre existió coordinación para decidir quién debe ir, la decisión se tomó en relación con la disponibilidad y la sobre carga laboral. En los talleres en un 65% participaron varones y en 35% las mujeres. Esta diferencia se debe a los roles que asumen como es el caso de las mujeres quienes se ocupan de la atención de las hijas o hijos, pero también del cuidado del ganado y preparación de alimentos. Las hijas menores (niñas) siguen los mismos roles, es decir son “niña-cuida hermanos menores”, “niña-cocinera”, “niña-pastora”, “niña-lava ropas”, “niña-ayuda cocina”. En tanto los varones tradicionalmente se ocupa de agricultura, ocupan cargos de autoridad, participan en reuniones, faenas, entre otros. Los hijos repiten estos roles “niño-agricultor”, “niño-pastor”, “niño-juega futbol”.

*Yo asistí a la capacitación porque estoy empadronado con mi nombre, mientras mi esposa se queda cocinando por lo que siempre yo participo en las tardes llegando del trabajo (Antonio).*

*Es nuestro derecho la participación, cuando hay reuniones es donde aprendemos. Represento a mi familia porque a veces mi esposa no tiene tiempo con los quehaceres del hogar, por eso yo voy y recibo las capacitaciones (Filomeno).*

Los participantes de estos talleres aprenden y comparten con su familia sobre los aspectos básicos de la información brindada. Señalan que los profesionales que realizan el taller contribuyen con la enseñanza de cómo se debe realizar, asimismo personaliza las explicaciones para cada uno. Consideran también la puntualidad de los profesionales del proyecto (trabajo social) como un aspecto importante porque contribuye a organizar mejor los tiempos. Además, es un respeto el llegar a la hora para las capacitaciones. El profesional de trabajo social no solo brinda información, sino garantiza que estos temas sean practicados en sus hogares y compartidos con su familia. Tal es así para Dias et al., (2023) en los centros de atención a personas, los trabajadores sociales se han convertido en profesionales de primera línea que enfrentan múltiples desafíos y demandas, por ello es necesario comprender cómo los trabajadores sociales prevén el futuro de la práctica y

la intervención con personas para mejorar la capacitación de los trabajadores sociales en la gestión e intervención de acciones como la gestión emocional, las estrategias de comunicación, las capacitaciones y el autocuidado o la implicación de las familias vinculados al agua y saneamiento.

La percepción de las estrategias de acción del profesional de trabajo social desde los usuarios del proyecto se enmarca en la organización garantizando la participación masiva de los usuarios con la finalidad de transmitir mensajes que contribuyan la sostenibilidad del proyecto. Roberta, una entrevistada señala que asiste a las capacitaciones para estar pendiente sobre la limpieza de cómo conservar bien los baños y tener una familia saludable porque el responsable de capacitaciones que es una trabajadora social es muy atento y desarrolla estos talleres con sentido humano.

Asimismo, otros usuarios opinan que la trabajadora social atienda las diversas miradas desde de la población en las capacitaciones, por ejemplo a los varones les interesa sobre el tema de agua desde la captación, instalación y la cloración. Mientras tanto a las mujeres es sobre todo desde el grifo o “caño” si hay agua o no, la limpieza de los baños y garantizar en buen estado. Para Silva et al., (2023) la contribución del éxito del proyecto y la eficiencia de la organización es consensuada a través de la alineación con la estrategia, contribuyendo a su competitividad y éxito en una comunidad. Para lograrlo es necesario una intervención social con enfoque de humano.

Por ejemplo, Rocky es operador o encargado de la cloración del agua y asume este rol por más de 5 años y es el único que tiene mayor experiencia en cloración, mientras otros no lo saben. Para él es importante la cloración porque evita con ello la desnutrición. Está seguro de que empezará a enseñar el proceso de cloración para garantizar la sostenibilidad, porque si queda enfermo él no habrá quien reemplace. Él es consciente sobre esto desde la capacitación en los talleres quien percibe que los profesionales (trabajo social) están muy preparados para contribuir en sus aprendizajes y generar cambios de comportamiento con el agua.

*Yo trabajo como operado, si no voy a hacer la cloración va a ver más desnutrición en el distrito de Uchuraccay por lo que debemos de combatir nosotros clorando al 100% (Rocky).*





las capacitaciones aprendieron el mantenimiento de los servicios higiénicos, el cuidado del agua sin desperdiciar, asimismo lavar la mano adecuadamente y aseo personal. Fue vital entender la importancia de la calidad del agua que evita la desnutrición infantil. Comprendieron la utilidad del baño, la ducha, el caño y lavadero en una distancia cercana a la vivienda.

*En la capacitación hemos aprendido sobre la importancia del acceso al agua tratada, asimismo a servicios higiénicos implementados con lavadero y inodoro. Lo cuidaré con todo cariño nuestro baño (Antonio).*

También las capacitaciones contribuyeron a fortalecer su calidad de vida generando cambios de actitud en la higiene personal y limpieza del hogar, pero también en la preparación de alimentos con agua tratada o clorada y sobre todo el acceso al agua las 24 horas del día. La limpieza significó un hito relevante porque señalan que cambiarán de hábitos de limpieza manteniendo constantemente limpio la casa y los servicios de higiénicos.

*Aprendí estar limpio y cambiar de actitud, asimismo mejorando constantemente a favor del buen uso de las instalaciones de agua y desagüe (Donato).*

La carencia de capacitaciones en los proyectos anteriores generó la inexistencia de la sostenibilidad como el caso del desperdicio del agua en los caños sin ningún mantenimiento. El poco conocimiento sobre el tema de agua y desagüe conlleva a no ser consciente en el uso de los recursos hídricos, sin embargo, en las capacitaciones se aprende el uso óptimo y con ello mejorar la calidad de vida de la población.

*Antes desperdiciaba el agua, cuando se malograba el caño dejábamos hasta años gotear sin reparar, ahora con estas capacitaciones aprendemos y con mis hijos y esposa conversamos para cuidar y si se malogra reparar inmediatamente (Edmundo).*

La información significativa desde los talleres fue según los entrevistados la concientización de los pobladores en el uso del agua, pero también conocer el punto de origen del agua, es decir la captación. Antes de las capacitaciones pocos conocían el punto

de captación del agua. Además, la relación directa del agua con la salud, la calidad del agua condiciona la calidad de vida las familias. Pero también la higiene personal en servicios higiénicos adecuados para la privacidad contribuye la limpieza.

*En esta capacitación aprendí de cómo cuidar el agua, de cómo cuidar nuestra salud, así mismo también aprendí como lavar nuestros manos y como estar limpios en nuestro hogar (Roberta).*

Otra información relevante según los entrevistado en las capacitaciones que desarrollo el profesional de trabajo social fue el orden en el hogar y esto implica conservar las verduras bien lavadas, tapar el agua hervida con mantelitos y hasta tender la cama. Es decir, el acceso a estos servicios como el agua potable y servicios higiénicos genera limpieza y orden en la vivienda.

*Esta capacitación a mí me ayuda para estar bien limpio, ordenado en mi hogar, conservar mis verduras y tomar agua saludable. En mi comunidad no sabía años anteriores de cómo vivir limpios, ahora aprendí ser limpios en la casa (Rocky e Isaac).*

Esta información relevante de ser limpios en el hogar también contribuyó compartir con otras personas enseñando lo aprendido. Esto permite vivir dignamente y cambiar los hábitos que perjudican la salud familiar sobre todo de las personas en situación de vulnerabilidad como niñas, niños y adultos mayores.

*A mí me ayuda las capacitaciones en aprender cómo cuidar el agua y compartir con otras personas, primero lavemos las manos y utilicemos trapito para secar y seamos limpios, así vivir bien y seguir adelante hasta nuestra vejez (Teófila).*

En la figura 5 se muestra la información relevante de los usuarios sobre las estrategias de acción del profesional de trabajo social en las capacitaciones en el marco del proyecto de agua y saneamiento.

Figura 5: Información relevante de los usuarios sobre las estrategias de acción del profesional de trabajo social en las capacitaciones en el marco del proyecto de agua y saneamiento.



Fuente. Elaboración propia con datos de la entrevista

En claridad del tema con enfoque intercultural sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades en el marco del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento. La percepción de los entrevistados fueron que las capacitaciones son entendibles por la información brindada tanto en su lengua materna quechua y complementado en castellano para términos técnicos. Asimismo, se graficó mediante dibujos sobre cómo cuidar el agua, cómo vivir y cómo hacer el mantenimiento de las instalaciones.

Fotografía 1. Talleres sobre el cuidado del agua e higiene



Fuente. Fotografía propia

También la claridad desde el enfoque intercultural estuvo orientada con las visitas de las viviendas para establecer el lugar adecuado de la instalación de los servicios como el agua potable y los servicios higiénicos, pero también el lavadero. Por ello para (Aguado et al., 2012) la interculturalidad implica reconocer nuestra propia diversidad, la forma de contemplarla en las acciones y lo cultural está siempre presente en toda situación, pero se sabe poco a priori, y la diversidad es lo que a todos caracteriza, siendo necesario aprender metodologías y técnicas es necesario que conlleven a la comprensión y reflexión sobre las diferencias y las diversidades de las personas.

*Ahora nos sentimos alegres porque los especialistas (profesional de trabajo social) ha llegado casa en casa explicando en quechua y castellano de la importancia del agua potable y sobre la limpieza en el hogar. ellos hemos visto todo lo que hay y hemos decidido estar limpios (Antonio).*

Los entrevistados manifiestan que se respetó en los talleres y capacitaciones su idioma originario haciéndoles sentir en confianza. Esta forma de enseñar permitió aprendizaje fructífero en las familias. La calificación desde los entrevistados es muy alta por la metodología de enseñanza a adultos mayores.

*Por habernos capacitado en quechua y castellano por que en su mayor parte en la chacra entendemos quechua, por lo tanto, nosotros quedamos muy agradecidos y a usted le agradecemos bastante por la*

*enseñanza que nos dio y yo quedo muy agradecido especialmente a usted, con lo aprendido nosotros quedamos muy alegre (Edmundo).*

Además, se respetó en las visitas las tradiciones o costumbres de limpieza en el hogar, pero estas prácticas han sido mejoradas incluyendo elementos que ayuden limpio el baño. Se adecuaron los ambientes con estilos de colores y formas de su zona respetando la interculturalidad. La inexistencia de capacitaciones con enfoque intercultural no ayuda el aprendizaje óptimo en la población, sin embargo, cuando se incorpora este componente intercultural no solo se aprende, sino se pone en práctica todo lo aprendido, además se comparte estas experiencias con otras personas de las comunidades.

*A veces cuando no tenemos capacitación no sabemos y cuando nos capacitamos ya sabemos mucho más y tomamos responsabilidad poniendo en práctica lo aprendido (Isaac).*

Quedó claro en las capacitaciones el punto de captación hasta el uso final del agua, para su comprensión y mayor acercamiento se mostró mediante vídeos y cartillas de información como papelotes explicando no solo en el lenguaje hablado sino también con dibujos e imágenes que contribuye a diversificar la información a públicos diferenciados como los quechua hablantes. Uno de los logros a nivel de infraestructura fue la construcción de la casa de JASS con la finalidad de organizar reuniones en un ambiente adecuado que cumpla con características básicas para este fin.

*En la capacitación nos hace entender la capacitadora en nuestro idioma quechua y también en castellano, por eso hemos entendido, nosotros quisimos que haga más videos para informarnos porque más entendible es por videos (Isaac).*

La población participante en los talleres desconoce la carrera de trabajo social, esto se hace evidente por la forma de saludar, conversar o despedirse; quienes mencionan básicamente “buenos días ingeniero” “gracias ingeniero” “nos vemos pronto ingeniero” es decir a todo profesional que participa en el proyecto lo llaman “ingeniero” frente a este escenario se le explicó la participación multidisciplinario de profesionales en el proyecto dando claridad de los roles de cada especialista.

*Muchas gracias “ingeniera” ya que usted nos ha enseñado en las capacitaciones muchas gracias a otros también enséñale así y que Dios te bendiga “ingeniera” (Roberta).*

Particularmente quedo claro que agua limpia con la cloración adecuada mejora la de vida proviniendo enfermedades, pero también la anemia y desnutrición en menores de edad. Antes de la capacitación se desconocía estos temas, por ello no le daban importancia al agua potable. Para entender estos aspectos contribuyó el uso de diversas herramientas como videos en quechua y castellano realizado por el profesional de trabajo social.

*Anteriormente no sabíamos sobre la cloración de agua, nuestros hijos tenían anemia, traíamos agua de cierta distancia, ahora ya tenemos agua muy cerca por lo tanto le agradecemos así mismo a nuestros nietos lo contaremos (Teófila).*

Queda evidente que el rol de trabajo social en proyectos de agua y saneamiento es de suma importancia porque contribuye desde el enfoque social el análisis de la situación de los usuarios con enfoque intercultural. Para Nansubuga et al., (2022) la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento en muchos países se ven comprometidos por la carencia de responsabilidad de diversos especialistas como los profesionales de trabajo social, tal es el caso de capacitar a la población beneficiaria a iniciativas que respalden una rendición de cuentas más amplia sin considerar las formas en que la rendición de cuentas se formaliza en leyes y reglamentos. En la figura 6 se muestra la claridad de los temas de los usuarios sobre las estrategias de acción del profesional de trabajo social en las capacitaciones en el marco del proyecto de agua y saneamiento.

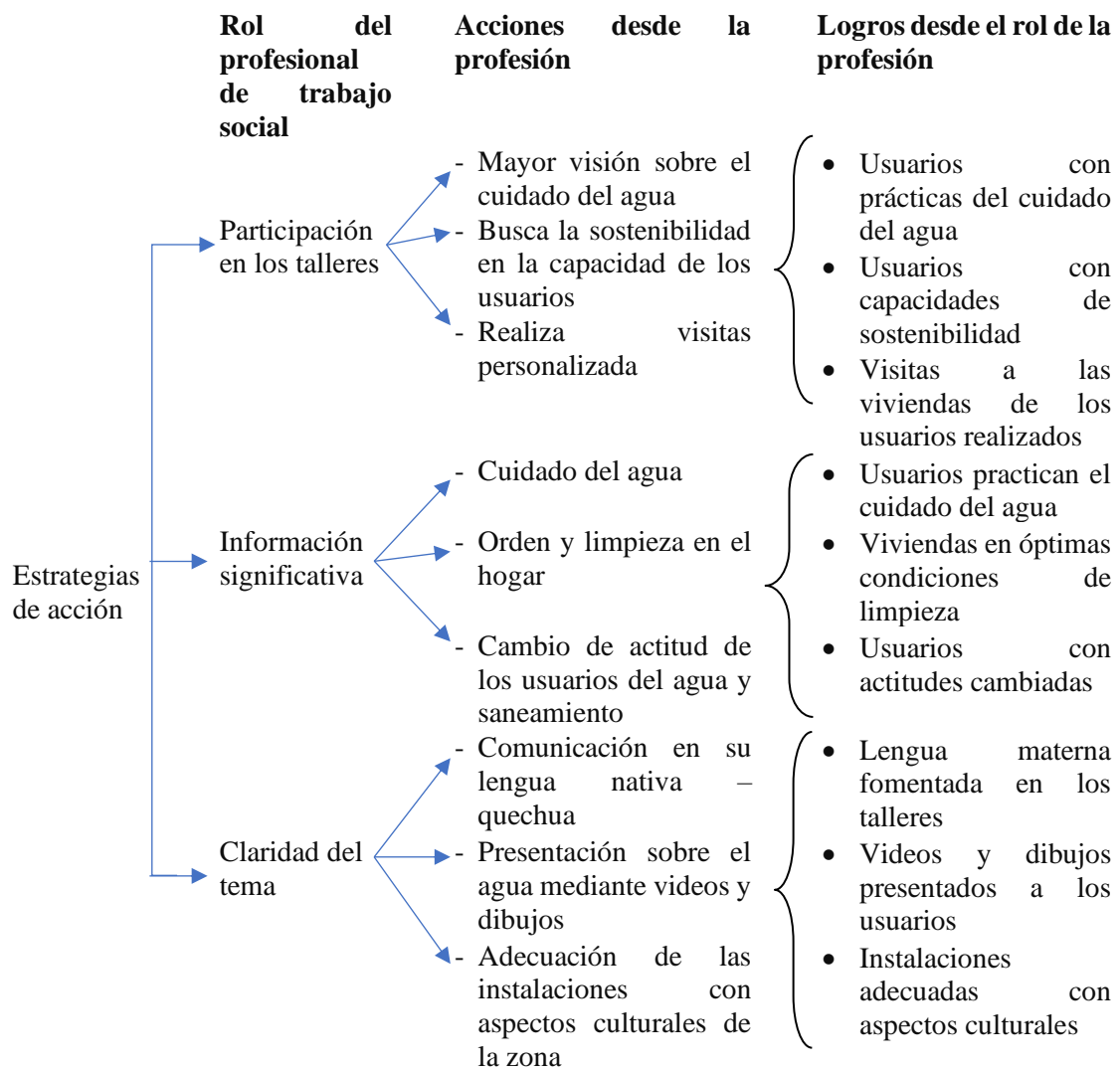
Figura 6: Claridad de los temas con enfoque intercultural desde los usuarios sobre las estrategias de acción del profesional de trabajo social en las capacitaciones en el marco del proyecto de agua y saneamiento.



Fuente. Elaboración propia con datos de la entrevista

En la gráfica 1 se resume las estrategias de acción del profesional de trabajo social en las capacitaciones en el marco del proyecto de agua y saneamiento en i) la participación en los talleres, (ii) información significativa y (iii) claridad del tema con enfoque intercultural.

Gráfica 1. Resumen de las estrategias de acción del profesional de trabajo social



Fuente. Elaboración propia



## **4.2. Alianzas estratégicas del profesional de trabajo social desde las JASS**

Las alianzas estratégicas que desarrolla el profesional de trabajo social en el de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi con la junta administradora de servicio y saneamiento (JASS), están relacionadas a (i) las capacidades incorporadas en el grupo familiar, (ii) cumplimiento de acuerdos entre actores e (iii) instalación de servicios con instituciones aliados.

Las capacidades incorporadas en el grupo familiar desde las capacitaciones con alianza estratégica entre los responsables de la implementación del proyecto y los usuarios consistieron en aprendizajes de nuevos paradigmas de estilo de vida; tal es el caso de la instalación del caño dentro de la cocina, además la implementación de los lavaderos con insumos como el jabón para lavarse la mano, para este logro fueron necesario generar alianzas entre los profesionales del proyecto y usuarios. Un paradigma establecido desde los entrevistados es lo lógica de tener instalaciones de agua como el caño, el lavadero, el baño distante de los ambientes de la cocina; sin embargo, con el proyecto esta forma de concebir y a partir de los talleres se posibilitó instalar muy cerca a estos ambientes de cocina los servicios de agua que permitirá ahorrar el tiempo de traslado para la preparación de alimentos.

*Como han visto ya tenemos el funcionamiento de nuestra agua dentro de la cocina, además los lavadores tienen jabón para lavarnos la mano (Antonio).*

Las capacidades incorporadas en el grupo familiar también permiten no solo compartir los aprendizajes con la familia que convive en el hogar, sino también generan lazos con familias de otros lugares compartiendo lo aprendido sobre el cuidado del agua para no desperdiciar, así mismo sobre el cuidado de los ambientes de la vivienda. Por ello Anthonj et al., (2021) coincide que sigue existiendo brechas en la higiene personal, la educación sobre saneamiento y los riesgos para la salud relacionados y la exposición a enfermedades. La réplica de conocimientos puede facilitar la aceptación y la participación de los actores locales en el fortalecimiento de la educación y la implementación de mejoras.

*Cuando venimos a las capacitaciones aprendimos, regresando después de la capacitaciones enseñamos a nuestros familias, hijos, esposa así mismo a los que no viene también le enseñamos por lo tanto para nosotros eso está bien (Donato).*

Las capacidades generadas en los usuarios también se evidencian en las conversaciones con sus vecinos recalcando la importancia del lavado de mano, de cómo cuidar el baño, cómo cuidar el agua, sobre los reciclajes de cómo proteger el ambiente. Lo importante de estas capacidades generadas es que los usuarios en sus hogares ponen en práctica. En la fotografía 2 se muestra las prácticas que realizan a partir de la implementación de algunos insumos como guardar servicios de cocina y tachos de basura.

Fotografía 2. Capacidades puestas en práctica de los usuarios



Fuente. Fotografía propia.

*Todo lo que hemos logrado aprender estamos poniendo en práctica, aunque al inicio es poco difícil, pero estamos logrando, viendo a otros vecinos que sí lo hacen, nosotros tampoco no nos quedamos atrás (Filomeno).*

Los aprendizajes con alianzas de las JASS y el trabajador social tienen mayor efectividad tanto en la convocatoria como en la participación. Esto debido a que la población reconoce a los integrantes de las JASS como su mayor aliado para mejorar el servicio de agua y saneamiento. En las reuniones la participación de los hogares no solo la asistencia era de una persona, sino de toda la familia que integra la vivienda.

Figura 7: Capacidades incorporadas en el grupo familiar desde las alianzas estratégicas del profesional de trabajo social con las JASS en las capacitaciones en el marco del proyecto de agua y saneamiento.



Fuente. Elaboración propia con datos de la entrevista

En cuanto al cumplimiento de acuerdos desde las capacitaciones con alianza estratégica entre los responsables de la implementación del proyecto y los usuarios, se acordó bajo acta que los usuarios son los responsables del mantenimiento respectivo desde el punto de captación hasta el destino final en las viviendas. Este mantenimiento consiste en proteger el punto de captación, también la cloración del agua, reemplazar el biodigestor, limpieza del baño, cuidar el lavadero, entre otros.

*Mantendremos el baño bien limpio con limpieza constante del mismo modo vamos a mejorar ya que desde la captación viene el agua fría al cual vamos hacer las mejoras para tener agua caliente ya estamos conversando para ello (Antonio).*

Para tomar estos acuerdos el profesional de trabajo social realizó las explicaciones detalladas para que el proyecto tenga sostenibilidad. Los acuerdos del cumplimiento se realizaron con la población en general donde el compromiso es el mantenimiento de toda la infraestructura del agua. Para este proceso existe roles, siendo el encargado por ejemplo para la cloración una persona capacitada quien permanentemente lo realiza el trabajo de para lo cual se comprometió.

*El mantenimiento nosotros desde la captación tenemos que hacer, el compromiso fue bajo documento es el compromiso del pueblo (Donato)*

Los miembros del JASS juegan un rol protagónico e importante en el cuidado del agua potable y saneamiento. El trabajo articulado con los miembros de JASS, así mismo con lo miembros comunales contribuye a la sostenibilidad del proyecto. Las capacitaciones que realizaron contribuyeron fortalecer las capacidades para trabajar de manera articulada con los diversos actores comunales.

En tanto para garantizar el reemplazo de materiales que se van malogrando, también bajo acuerdo se cobra multa de las personas que no asisten a las reuniones o faenas, este monto acumulado se utiliza para la compra de repuestos y otros daños de los materiales de agua y saneamiento. El responsable de hacer cumplir los acuerdos son los encargos de JASS. En la fotografía 3 se muestra la firma de acuerdos y la participación en las reuniones.

Fotografía 3. Firma de acuerdos y participación en talleres



Fuente. Fotografía propia

Además, se llegó a compromiso de pagar cuota familiar y siempre cuidar la línea de conducción del agua desde la captación hasta el reservorio y viviendas. También cuidar y limpiar las instalaciones del baño, lavadero y tuberías buscando ser una comunidad saludable. De la misma forma estos compromisos salen desde las capacitaciones siendo responsable el trabajador social de orientar los mecanismos de las cuotas y el cuidado de los servicios.

*Para poner la cuota familiar aprendimos en los talleres, para lo cual hemos entrado a un acuerdo para aportar a tres soles para la cloración del agua y así mismo para pagar a los operadores y así consumir agua saludable sin microbios para evitar la anemia (Ronberta).*

El operador responsable de la cloración del agua ha tenido cierta experiencia desde hace años, es el único que sabe la cloración, no ha podido capacitar a otras personas por la poca voluntad de las personas que quieren asumir este rol, sin embargo, desde las capacitaciones se llegó a compromiso donde se realizará permanente enseñanza a los nuevos operadores para garantizar la sostenibilidad de la cloración del agua.

Un aspecto relevante en el cumplimiento desde las capacitaciones con alianza estratégica entre los responsables de la implementación del proyecto y los usuarios es la puntualidad en la asistencia a las capacitaciones, pero también la permanente limpieza de los baños y lavaderos. Asimismo, la preparación de mantener limpio los reservorios para garantizar la calidad del agua.

Figura 8: Cumplimiento de acuerdos desde las capacitaciones con alianza estratégica entre los responsables de la implementación del proyecto y los usuarios



Fuente. Elaboración propia con datos de la entrevista

Las instalaciones de servicios consistieron en diversos tipos como el agua potable y la construcción del baño. El primero consistió en trabajos desde el punto de captación hasta las viviendas, en ella se instaló los reservorios para la purgación y la cloración. En esta etapa el rol de la gestora social estuvo involucrado en las orientaciones sobre el cuidado del agua evitando el desfogue y la reparación de materiales que se puedan dañar. El segundo fueron las unidades básicas de saneamiento de vivienda y entorno saludable, esto consistió en la construcción de un baño con inodoro, ducha, espejo, toalla para secado y exteriormente un lavadero.

En la fotografía 4 se observa la unidad básica de saneamiento tanto las instalaciones internas como externa. Pero también se tiene instalación debajo del baño que es el biodigestor para el depósito de los residuos.

Fotografía 4. Unidad básica instalada en la comunidad de Tanahuasi



Fuente. Fotografía propia

*Se ha instalado el baño con inodoro, ducha, biodigestor, lavadero, reservorio para la cloración. Toda esta instalación haremos el mantenimiento (Edmundo).*

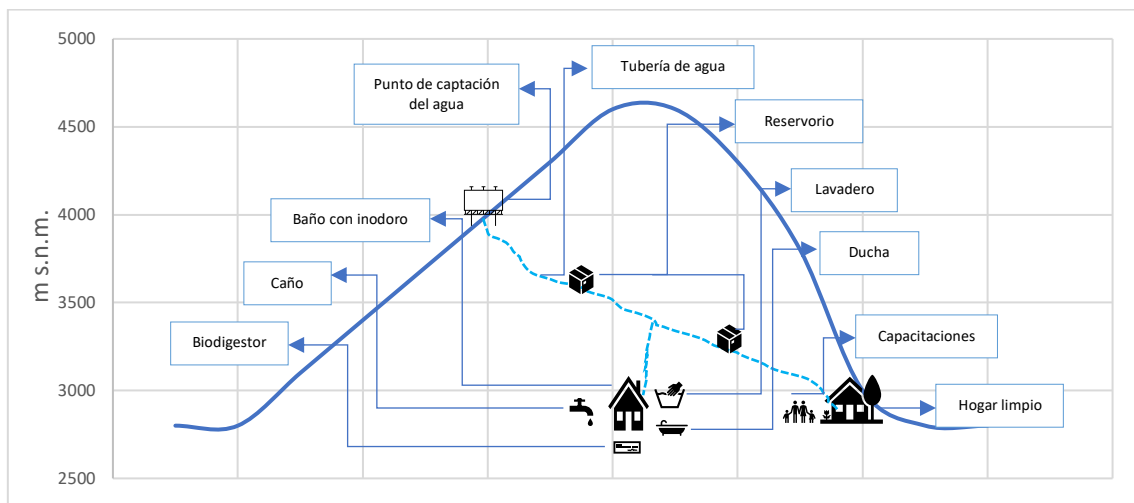
Desde el rol de trabajo social para garantizar las instalaciones implementadas se desarrolló talleres con casos prácticos de limpieza al baño, reparaciones de los lavaderos y la cloración del agua para el consumo. Los usuarios se comprometieron bajo documento continuar con los aprendizajes adquiridos para cada instalación. Los entrevistados señalan como la instalación es para su beneficio harán el cuidado necesario y si se malogra buscarán soluciones para repararlo. Además, las instalaciones del punto de captación y reservorio donde se ubica el tanque de cloración a través de los operadores serán mantenidos para su correcto funcionamiento garantizando agua de calidad.

Para garantizar se realiza todos los esfuerzos necesarios desde las capacitaciones, sin embargo, existen temores sobre el incumplimiento de compromisos como la cuota familiar que restringiría la compra de cloro además de la rotura de tubos que puede

ocasionar gastos y no haya fondos para la reparación. Las capacidades han sido fortalecidas de los usuarios para que puedan realizar todo el mantenimiento a las instalaciones.

En la figura 9 se presenta en un corte transversal de la geografía del territorio de la comunidad las instalaciones y acciones que se realizó como parte del proyecto de saneamiento básico.

Figura 9. Esquema de las instalaciones de saneamiento básico

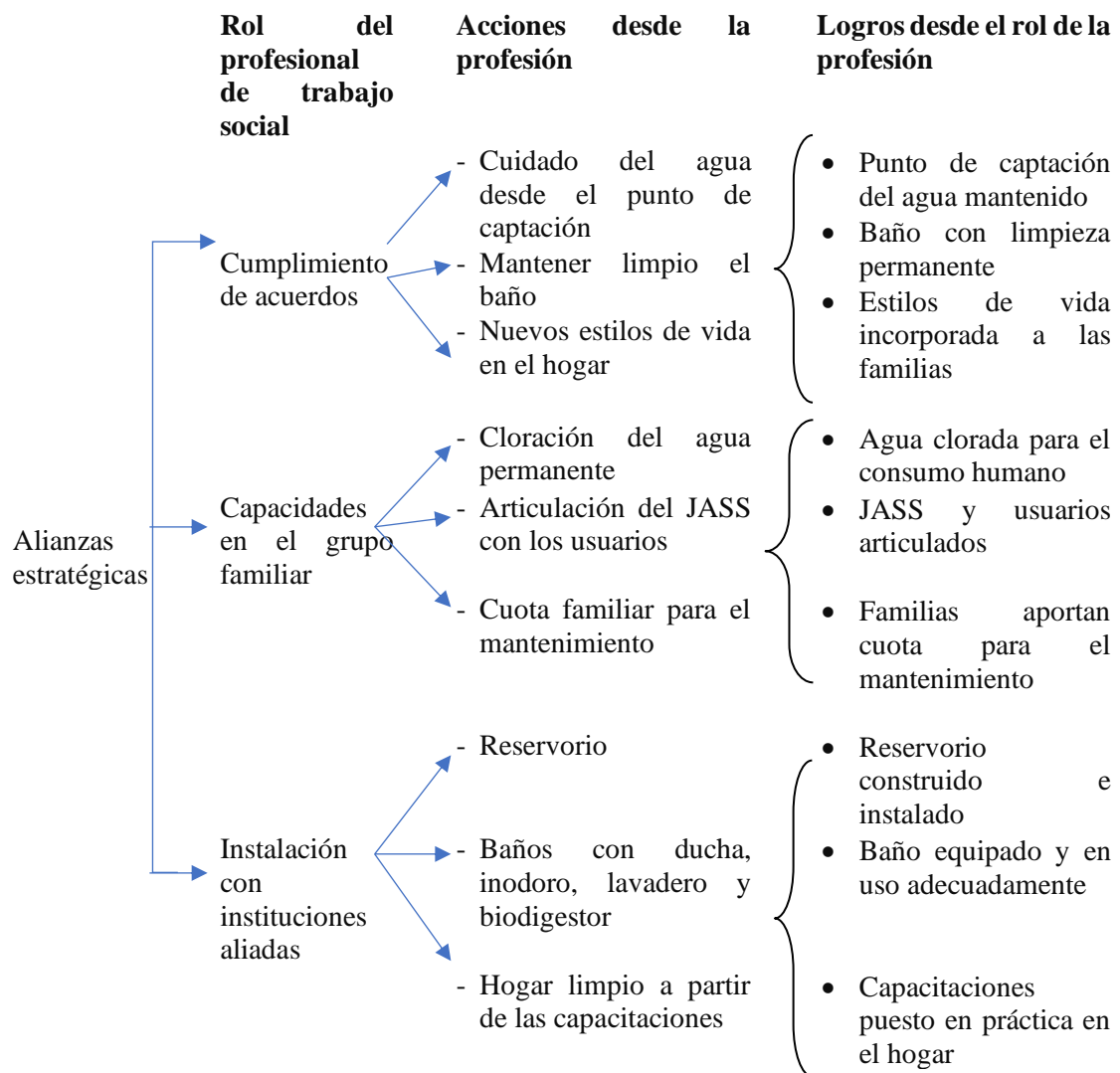


Fuente: Elaboración propia



En la gráfica 2 se muestra un resumen de las alianzas estratégicas del profesional de trabajo social desde las JASS. En ella se detalla el rol del profesional de trabajo social, las acciones desde la profesión y logros desde el rol de la profesión.

Gráfica 2. Resumen de las alianzas estratégicas del profesional de trabajo social desde las JASS



Fuente. Elaboración propia

### **4.3. Percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua**

La percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi están relacionadas a (i) la accesibilidad del servicio, (ii) equipamiento del servicio, (iii) consulta previa a la implementación del servicio (iv) cambios en las actitudes de los usuarios.

En relación con la accesibilidad del servicio, los entrevistados manifiestan que el acceso a los baños para algunos se ha construido a una distancia de 20 a 30 metros desde sus dormitorios, esto por la geografía del territorio, es decir no es llano, sino quebrada. Esto hace que sea necesario rampa o escalones para llegar al baño. Para facilitar y garantizar el acceso de niñas, niños y adultos mayores se han comprometido construir caminos firmes con rampas escalonadas para que puedan acceder cómodamente.

*El baño estamos mejorando con caminos y otros para que nuestros hijos y visitas se sientan cómodos (Antonio).*

*Mi baño se encuentra casi a 20 metros de mi cocina el cual dificulta a mis hijos, pero tengo esa decisión de hacer tipo rampa en los lugares accidentados (Donato).*

Las experiencias de las familias previa a la construcción señalan que no tenían un baño en condiciones adecuadas, es decir era inexistente. Había letrinas que no ofrecía ninguna condición de uso por el mal olor, tético espacio y antihigiénico, además estas letrinas estaban ubicadas lejos de la vivienda siendo imposible el uso en horas de la noche o días con lluvia.

Los baños instalados actualmente se encuentran muy cerca de las viviendas, siendo una distancia máxima de 20 a 30 metros, pero excepcionalmente, mientras la mayoría de las viviendas está a una distancia de 5 a 10 metros. Los usuarios expresan su alegría por el proyecto porque sienten que entienden sus necesidades de las familias.

*Estoy muy alegre por que el baño está cerca a mi casa, anteriormente íbamos lejos (Filomeno).*

Algunas familias se sienten seguras y perciben que el proyecto ha logrado las expectativas de los usuarios. Señalan los entrevistados que sus menores hijos ahora sin temor alguno lo utilizan los baños accediendo a cualquier hora. Además, están las familias identificando sus necesidades para implementar con algunos insumos el baño y el lavadero. Asimismo, coinciden que una necesidad urgente para complementar la ducha es instalar agua caliente porque el frío es muy fuerte.

El lavadero también es accesible para todos, aunque los menores de edad tienen alguna restricción por el tamaño, pero dan salida con otras opciones como sacando agua en recipiente para el lavado de mano. Todas las instalaciones han sido pensadas en la población permitiendo el acceso de todos para hacer uso y mejorar sus condiciones de vida. Además tal como menciona Ariza et al., (2017) se vuelve aún más complejo la inequidad de varones y mujeres, puesto que en torno a la menstruación, pasa desapercibido por las escuelas, familias, entidades y funcionarios encargados de la gestión de políticas públicas; siendo en algunas comunidades rurales sumados a los prejuicios existentes que la menstruación se experimente ocultamente y para su higiene en condiciones inadecuadas, por ello es necesario espacios como un servicio higiénico pensando también en mujeres. Este punto de menstruación siendo un tema relevante no fue mencionado durante las entrevistas o que hayan realizado algún vínculo con el acceso al servicio higiénico y el agua. Esto implica para el mismo autor que las construcciones sociales y culturales sobre la menstruación conllevan a su configuración como experiencia negativa, lo cual genera y refuerza tabúes estigmatizando a mujeres adolescentes. En este contexto es fundamental el trabajo comunitario, así como el diseño de políticas públicas y acciones para fomentar la equidad de género.

En la figura 10 se observa la percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi relacionadas a la accesibilidad del servicio

Figura 10: Percepción de los usuarios sobre el proyecto relacionadas a la accesibilidad del servicio



Fuente. Elaboración propia con datos de la entrevista

En el equipamiento del servicio desde la percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua afirman que las instalaciones como el baño está equipado con ducha, espejo, inodoro, biodigestor, luz con energía eléctrica y lavadero de manos. Sin embargo, para los entrevistados queda pendiente la instalación de una terma para agua caliente puesto que el frío es intenso en meses de junio a agosto.

*Estoy alegre porque el baño tiene cortina, espejo, recogedor, tacho, lejía para hacer limpieza, el cual con toda la familia lo utilizamos (Donato).*

El equipamiento del baño es importante para los usuarios, esto ayuda a mantener limpio y ordenado. Además, cambian los hábitos de la población de ser limpios en la vivienda con los insumos que se tiene. Para dar continuidad con los insumos del baño los usuarios han realizado compromisos de realizar las compras básicas para la limpieza.

*En nuestros baños se encuentra su cortina, su espejo, tacho, escoba, escobilla para lavar los baños así mismo hay para guardar jabón y peines, solo falta la terma par agua caliente (Isaac).*

Es necesario para hacer uso de las duchas, la instalación de medios que generen agua caliente. Los entrevistados manifiestan que no es posible utilizar la ducha en horas de la mañana por la intensidad del frío. Las niñas y niños se ven perjudicados en su aseo de la mañana, por ello se requiere agua caliente.

Figura 11: Percepción de los usuarios sobre la implementación del proyecto de mejoramiento



Fuente. Elaboración propia con datos de la entrevista

En relación con la consulta previa a la implementación del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua y saneamiento los entrevistados señalan que los responsables del proyecto conformado por profesionales realizaron en una primera etapa la visita a las viviendas para consultar el lugar de ubicación de los baños asimismo el modelo. La finalidad de esta etapa fue recoger las sugerencias y opiniones sobre el tipo y modelo de baño. Además, manifestaron que los responsables del proyecto han trabajado con todos los comuneros en coordinación con la autoridad comunal. Esta forma de trabajo contribuyó al consenso de la población llegando a acuerdos para su ejecución en los plazos establecidos.

*Para hacer nuestro baño nos has mostrado los detalles y como beneficiario y usuario hemos visto y escogido un lugar y está construido en ese lugar (Rocke).*

Pero también los entrevistados manifiestan que en el proceso de ejecución de la obra fueron contratados los comuneros del lugar a pesar de ello hubo un déficit de trabajadores que finalmente han traído de otros lugares. Igual estas situaciones fueron conversadas con los pobladores del lugar para tener la viabilidad y avanzar con el trabajo.

Los entrevistados señalan que la percepción hacia a los profesionales del proyecto fue muy positiva porque generaron consenso y diálogo en todo momento sin alguna condición o coacción. Además, reconocen importante las reuniones frecuentes con las autoridades y la población para la instalación de los baños y el agua. Otro aspecto importante que también resaltan los entrevistados son los videos mostrados de diversos casos de organización comunal a favor de mejorar la calidad de vida de las familias con agua clorada, baño limpio, vivienda ordenada, entre otros.

*En videos han mostrado de cómo utilizar y dejar limpio el baño y por lo que lo tenemos limpio hasta hoy, no es para guardar otras cosa o pastos, sino se debe dar el uso que corresponde (Edmundo).*

Desde el equipo del proyecto las preguntas antes de la ejecución de la obra fueron valoradas, porque en coordinación y asesoramiento del equipo han decidido el lugar más apropiado para el baño.

En los cambios de las actitudes en los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua, los entrevistados señalan que ha sido un proceso de comprensión y reflexión en los talleres de mantener en condiciones adecuadas las instalaciones como los lavaderos y los baños. Ellos bajo acta se han comprometido que estarán pendiente de cualquier daño que pueda ocurrir para reparar inmediatamente. Reconocen que años anteriores los usuarios pocas veces cuidaban las instalaciones, además la limpieza y el reciclaje se desconocía, pero el proyecto al implementar ha empoderado y cambiaron de actitud proactiva de mejorar su calidad de vida.

*Años anteriores éramos desordenados no cuidábamos el agua, nuestro diario vivir era en desorden y ahora por lo que nos has enseñado ya*

*sabemos y cada uno ya nos estamos ordenando hasta nuestras calles los reciclajes o las basuras estamos amontonando a un solo sitio (Edmundo).*

El cambio de actitud en realizar las cosas de manera más ordenada y con sostenibilidad es posible por las constantes capacitaciones y talleres con enfoque intercultural, es decir en su lengua y con ejemplos elementales, pero también realizando acciones junto con ellos en sus hogares. Los entrevistados afirman que anteriormente desde la municipalidad realizaron campañas sobre el cuidado del agua y limpieza, pero las explicaciones fueron en español en menos de una hora en un local. Fue difícil de entender toda la temática además quedó en teoría por ello no practicaron en sus hogares.

*A veces cuando vienen del municipio no nos hace entender, solo vienen de pasada al cual no entiende al 100%. Ahora con este conocimiento ya estamos reciclando y clasificando las basuras; como orgánicos y no orgánicos (Isaac).*

Para la autoridad entrevistado las capacitaciones han tenido efecto a favor del cambio de actitud de la población usuaria. Las familias han empezado a practicar reciclar los residuos y ya no se ve en las calles ni bolsas o cáscaras de galletas y otros productos. Esto es un cambio que valora la autoridad del pueblo además incide que en las reuniones siempre hace recordar la necesidad de mantener limpio lo hogares y cuidar el agua, el baño, los lavaderos, pero también comunicar si hubiese algún daño para su reparación inmediata.

*Las capacitaciones nos ayudan aprender y cambiar de actitud, así mismo hago pedido para que haya más capacitaciones para que sea mejor nuestro pueblo y seguir adelante, cuando hay capacitación cambiamos si no habría no creo que podríamos cambiar (Filomeno).*

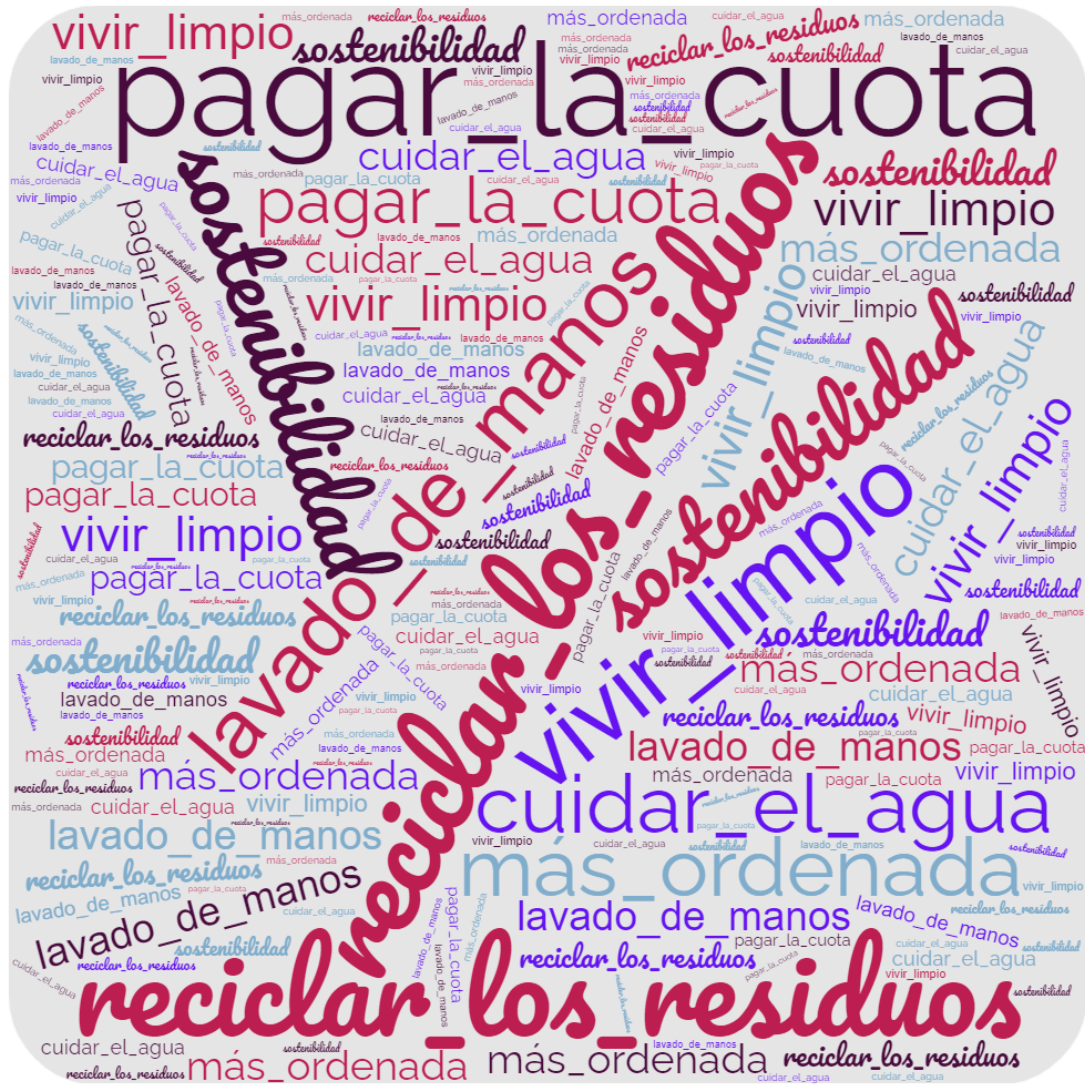
Además, los entrevistados están convencidos que desde la asistencia a las capacitaciones han cambiado en cuanto a la limpieza, lavado de manos, cuidar el agua, reciclar las basuras, pagar la cuota familiar, vivir limpio, entre otros. Es más, los entrevistados hacen sugerencia de realizar más capacitaciones en otros pueblos para que la población tenga una vida digna y mejorar su calidad de vida.



*Yo les recomendaría a los ingenieros y capacitadores cuando vayan a otro proyecto como a nosotros igual capacitar como vivir en nuestras comunidades, como cuidar el agua, como vivir con la familia (Roberta)*

Es importante señalar que el cambio de actitud de las personas usuarias garantiza la sostenibilidad el proyecto. Las autoridades manifiestan que muchos proyectos fracasan justamente porque no existen acompañamiento mediante capacitaciones y charlas donde se aprende cómo cuidar el agua y las instalaciones. Uno de los aspectos a trabajar tal como señalan Varela et al., (2019) es la educación en la búsqueda de la sostenibilidad, en este proceso no sólo es parte la institución educativa sino también la familia, lo que se busca son las buenas prácticas que permitirá a mejorar el compromiso del futuro orientada hacia la sostenibilidad favoreciendo el bienestar de las personas. Para estos cambios de actitud de las personas la participación del profesional de trabajo social tal como señala Sarasola et al., (2019) la intervención en proyectos puesto que se interactúa con personas para persuadir elementos positivos que generen diversas perspectivas o miradas a favor de mejorar la calidad de vida de la población.

Figura 12: Percepción de los usuarios sobre el proyecto relacionados a los cambios de las actitudes



Fuente. Elaboración propia con datos de la entrevista

## Conclusiones

Las estrategias de acción del profesional de trabajo social desde los usuarios del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi, se enmarca en el rol protagónico en los talleres que fueron organizadas oportunamente con visitas personalizadas para la invitación, permitiendo a los usuarios del proyecto tener mayor visión para la sostenibilidad de proyecto y poner en práctica los aprendizajes. Además, brindó información significativa vinculados al mantenimiento de los servicios higiénicos, el cuidado del agua, el lavado de las manos, aseo personal, la utilidad del baño, la ducha, el caño y lavadero. Asimismo, la claridad del tema relacionado al enfoque intercultural donde las capacitaciones fueron entendibles por la información brindada tanto en su lengua materna quechua y complementado en castellano para términos técnicos.

Las alianzas estratégicas del profesional de trabajo social desde las JASS están relacionadas a las capacidades incorporadas en el grupo familiar, entre los responsables de la implementación del proyecto y los usuarios con aprendizajes de nuevos paradigmas de estilo de vida. Otro aspecto fue el cumplimiento de acuerdos entre responsables de la implementación del proyecto y los usuarios con la finalidad de garantizar el mantenimiento de la instalación desde el punto de captación hasta el destino final en las viviendas. Además, la instalación de servicios con instituciones aliadas garantizando desde el profesional de trabajo social el cumplimiento del proyecto beneficiando a toda la población de la comunidad.

La percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua con la participación del profesional de trabajo social están vinculadas a (i) la accesibilidad del servicio, siendo estos servicios accesibles por la cercanía y higiénicas por la instalación adecuada. Además, el equipamiento de los servicios con ducha, espejo, inodoro, biodigestor, luz con energía eléctrica y lavadero de manos son las óptimas para su uso. Asimismo, previo a la ejecución del proyecto conformado por profesionales como trabajador social, realizaron visitas a las familias con el fin socializar y recoger las opiniones y sugerencias de las instalaciones como los servicios higiénicos. También los cambios en las actitudes de los usuarios del servicio están vinculada a garantizar la sostenibilidad el proyecto, para ello fue clave el acompañamiento mediante capacitaciones y charlas con la participación del profesional de trabajo social que

interactuó y persuadió elementos positivos generando diversas perspectivas o miradas a favor de mejorar la calidad de vida de la población.

## Recomendaciones

Para los profesionales de trabajo social que participen proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en ámbitos rurales, es necesario garantizar que los talleres se realicen en horarios de la noche para no perjudicar las actividades de las y los comuneros que en las zonas rurales sus actividades laborales inician desde las 4 a 5 am. Asimismo en estos talleres se debe brindar información significativa y directa sin mayores detalles técnicos vinculados al mantenimiento de los servicios higiénicos, el cuidado del agua, el lavado de las manos, aseo personal, la utilidad del baño, la ducha, el caño y lavadero. Asimismo, durante la explicación se hace necesario explicar en su lengua materna para generar la confianza necesaria.

Para los usuarios del proyecto urge que los aprendizajes de nuevos paradigmas de aprendizaje tengan continuidad a largo plazo, asimismo los acuerdos entre responsables de la implementación del proyecto y los usuarios sean respetados para garantizar el mantenimiento de la instalación desde el punto de captación hasta el destino final en las viviendas garantizando la sostenibilidad y mejorar su calidad de vida las familias.

Para los responsables de la ejecución y las instituciones aliadas y promotoras, es necesario la socialización del proyecto para recoger opiniones y sugerencias de la accesibilidad, diseño y equipamiento de las instalaciones como de la ducha, servicios higiénicos, lavadero, entre otros con el acompañamiento del profesional en trabajo social.

## Referencias

- Agámez, L. (2013). *Informe de gestión: Intervención profesional de trabajo social en el proyecto conexiones intradomiciliarias*. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/1089>
- Aguado, T., Gila, I., & Mata, P. (2012). El Enfoque Intercultural en la Formación del Profesorado: Dilemas y Propuestas. *Revista Complutense de Educación*, 28(1), 275–292. <https://doi.org/10.5209/RCED.56262>
- Aliaga, L. (2018). *La gestión de servicios y su relación con la entrega de valor de los servicios de tecnologías de información de un Laboratorio Analítico [Universidad Privada del Norte]*. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13535/Aliaga%20Salda%20C3%20B1a%20Leoncio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amartya, S. (2000). *Desarrollo y Libertad*. [https://indigenasdelperu.files.wordpress.com/2015/09/desarrollo\\_y\\_libertad\\_-\\_amartya\\_sen.pdf](https://indigenasdelperu.files.wordpress.com/2015/09/desarrollo_y_libertad_-_amartya_sen.pdf)
- ANA. (2018). *Plan de fortalecimiento de capacidades*.
- Anthonj, C., Githinji, S., Höser, C., Stein, A., Blanford, J., & Grossi, V. (2021). Kenyan school book knowledge for water, sanitation, hygiene and health education interventions: Disconnect, integration or opportunities? *International Journal of Hygiene and Environmental Health*, 235(2). <https://doi.org/10.1016/J.IJHEH.2021.113756>
- Ariza, L., Espinosa, M., & Rodríguez, J. (2017). Desafíos de la menstruación en niñas y adolescentes de comunidades rurales del pacífico colombiano. *Revista de Salud Pública*, 19(6), 833–841. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V19N6.71741>
- Bacilo, R. (2018). *Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento institucional en la municipalidad provincial de Pasco*. [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2036/1/T026\\_04065312\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2036/1/T026_04065312_M.pdf)
- Batet, E., & Solanes, L. (2014). *Fortalecimiento de valores comunitarios en los niños y niñas de Primaria de la comunidad Nuevo Horizonte de Guatemala. Creación de un espacio socioeducativo diseñado y elaborado por sus agentes comunitarios*. <https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/238515/TFG1.pdf>
- BID. (2019). *El agua y saneamiento como un derecho humano: hacia un manual de buenas prácticas para su implementación - Volvamos a la fuente*. <https://blogs.iadb.org/agua/es/el-agua-y-saneamiento-como-un-derecho-humano-hacia-un-manual-de-buenas-practicas-para-su-implementacion/>
- Brenes, C., & Sandi, J. (2011). Retos y desafíos para el fortalecimiento y apoyo de las capacidades de gestión empresarial a través del trabajo comunal universitario. *Revista de Las Sedes Regionales*, 24, 7–12. <https://www.redalyc.org/pdf/666/66622581001.pdf>

- CARE. (2018). *Plan de fortalecimiento comunal en administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento*.
- Cervantes, S., & Lara, J. (2017). *El rol de Trabajo Social en casos emblemáticos para el fortalecimiento del Sistema de Protección en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19004/1/TUCE-0013-CSH-122.pdf>
- Cohen, E., & Franco, R. (1992). *Evaluación de proyectos sociales*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1915/S3092C678E\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1915/S3092C678E_es.pdf)
- Córdova, V. (2020). *La problemática en la generación de residuos del sector urbano en los asentamientos humanos y el rol del Trabajador Social*. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/30665>
- Creswell, J., & Poth, C. (2007). *Qualitative inquir y research design* (SAGE). [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DLbBDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Creswell,+J.+W.+\(2007\).+Qualitative+inquir%C3%AD+y+research+design.&ots=-hv5afGROw&sig=wK5Qpf2J\\_L7Ib0RR-s3ug2gjHB4#v=onepage&q=Creswell%2C%20J.%20W.%20\(2007\).%20Qualitativ e%20inquir%C3%AD%20y%20research%20design.&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DLbBDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Creswell,+J.+W.+(2007).+Qualitative+inquir%C3%AD+y+research+design.&ots=-hv5afGROw&sig=wK5Qpf2J_L7Ib0RR-s3ug2gjHB4#v=onepage&q=Creswell%2C%20J.%20W.%20(2007).%20Qualitativ e%20inquir%C3%AD%20y%20research%20design.&f=false)
- Cruz, D., & López, A. (2019). El trabajo social, democracia y política pública. *Voces Desde El Trabajo Social*, 7(1), 86| – 109. <https://revistavocests.org/public/journals/2019/a4.pdf>
- Decreto Legislativo. (2016). *Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento - DECRETO LEGISLATIVO - N° 1280*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-marco-de-la-gestion-y-decreto-legislativo-n-1280-1468461-1/>
- Destéffani, C. (2023). *Una mirada sobre la pertinencia del Trabajo Social en el Programa de Conexiones Intradomiciliarias de Saneamiento*. [https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/38154/1/TTS\\_AmaralCarolina.pdf](https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/38154/1/TTS_AmaralCarolina.pdf)
- Dias, S., Araújo, L., & Sousa, L. (2023). Gerontological social workers' perspectives about the future at the start of a COVID-19 vaccination program: A photovoice study. *Journal of Social Work (London, England)*, 23(2), 363. <https://doi.org/10.1177/14680173221144412>
- Escate, J. (2013). *La gestión comunal del servicio de agua potable y la asistencia técnica municipal: El caso de tres localidades rurales y la municipalidad de San Marcos (provincia de Huari, departamento de Áncash) 2006-2009* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3484/Escate\\_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3484/Escate_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- FAO. (2008). *Fortalecimiento de las capacidades*. [www.fao.org/capacitydevelopment.org](http://www.fao.org/capacitydevelopment.org)

- FAO. (2010). *Fortalecimiento de las capacidades*.  
<https://www.fao.org/3/i1998s/i1998s.pdf>
- Federación Internacional de Trabajo Social. (2014). *Definición Trabajo Social - Portal del Consejo General del Trabajo Social*.  
<https://www.cgtrabajosocial.es/DefinicionTrabajoSocial>
- Galvez, N. (2019). *Evaluación y mejoramiento del sistema de saneamiento básico en la comunidad de Santa Fe del centro poblado de Progreso, distrito de Kimbiri, provincia de La Convención, departamento de Cusco y su incidencia en la condición sanitaria de la población* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10725/SISTEMA\\_S\\_DE\\_SANEAMIENTO\\_BASICO\\_CONDICION\\_SANITARIA\\_DE\\_LA\\_%20Poblacion\\_Galvez\\_Jeri\\_Nery\\_Yaneth.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10725/SISTEMA_S_DE_SANEAMIENTO_BASICO_CONDICION_SANITARIA_DE_LA_%20Poblacion_Galvez_Jeri_Nery_Yaneth.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- García, E. (2018). Gobernanza y dinámicas locales en los programas de desarrollo territorial en áreas rurales. Análisis de la implementación del programa PESA en dos municipios del Estado de México - Dialnet. *Helvia*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=150854>
- García, X. (2013). Vista de Las Organizaciones Sociales Venezolanas como espacio de actuación del Trabajo Social. Caso Consejos Comunales. *RUMBOS TS*, 7(8), 59–71.  
<https://revistafacso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/view/125/121>
- Gomez, D. (2020). *Fortalecimiento del Rol de las Juntas de Acción Comunal en el Municipio de Guamal – Meta* [Universidad Nacional Abierta y a Distancia].  
<https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/37488/1/dmgomezf.pdf>
- Gora, K. (2022). *El trabajo social y su participación con la empresa comunal de servicios*.  
<http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/6424/4.-TSP%20Gora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutierrez, M., & Montalvan, A. (2020). Diagnóstico del proceso de capacitación para operarios del servicio de saneamiento ambiental. *Monteverdia*, 13(2), 92–100.  
[https://www.researchgate.net/profile/Adelmo-Montalvan/publication/353646755\\_Diagnostico\\_del\\_proceso\\_de\\_capacitacion\\_para\\_operarios\\_del\\_servicio\\_de\\_saneamiento\\_ambiental/links/610850331e95fe241aa5a59e/Diagnostico-del-proceso-de-capacitacion-para-operarios-del-servicio-de-saneamiento-ambiental.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Adelmo-Montalvan/publication/353646755_Diagnostico_del_proceso_de_capacitacion_para_operarios_del_servicio_de_saneamiento_ambiental/links/610850331e95fe241aa5a59e/Diagnostico-del-proceso-de-capacitacion-para-operarios-del-servicio-de-saneamiento-ambiental.pdf)
- Huaman, F. (2021). *Fortalecimiento de capacidades locales y responsabilidad social ambiental en la comunidad Cruzpampa Sincos Jauja 2017-2020* [Universidad Nacional del Centro del Perú].  
[https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7175/T010\\_20085444\\_M.pdf?sequence=1](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7175/T010_20085444_M.pdf?sequence=1)
- INEI. (2020). *Perú: Formas de acceso al agua y saneamiento básico*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_agua\\_junio2020.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf)

- MEF. (2011). *Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos saneamiento básico*.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/instrumentos\\_metod/saneamiento/Diseno\\_SANEAMIENTO\\_BASICO.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/saneamiento/Diseno_SANEAMIENTO_BASICO.pdf)
- Merriam, S. B. (1988). Case Studies as Quality Research. *Quality Research and Case Study Applications in Education*, 26–43.
- MIMP. (2010). *Orientaciones para la intervención sectorial en el desarrollo de capacidades*. <https://www.mimp.gob.pe/ogd/pdf/Orientaciones-intervencion-sectorial-desarrollo-capacidades.pdf>
- Moreira, S., & Vences, J. (2015). *El trabajador social y su labor en las unidades educativas*. <http://hdl.handle.net/123456789/228>
- Morse, J. (1991). *Qualitative Nursing Research: A Contemporary Dialogue*. SAGE.  
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-NyAwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Morse+J.+Qualitative+nursing+research.+A+contemporary+dialogue.+In+Morse,+J.+editors.+Strategies+for+sampling..&ots=9Kqodbjno2&sig=lrKbbsiIq12UO6emIop9aNK4mIU#v=onepage&q&f=false>
- MVCS. (2017). *El Peruano - Decreto Supremo que aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2017 - 2021 - DECRETO SUPREMO - N° 018-2017-VIVIENDA - PODER EJECUTIVO - VIVIENDA, CONSTRUCCION Y SANEAMIENTO*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-saneamiento-decreto-supremo-n-018-2017-vivienda-1537154-9/>
- Nansubuga, J., Smith, H., & Jeffrey, P. (2022). A de jure study of social accountability for water and sanitation services in Uganda. *Journal of Water, Sanitation and Hygiene for Development*, 12(6), 463–474.  
<https://doi.org/10.2166/WASHDEV.2022.037>
- Nino, A. (2021). *La sostenibilidad de los proyectos*.  
<https://saluddesdelaotraorillas.com/2021/10/09/la-sostenibilidad-de-los-proyectos-una-mirada-diferente/>
- Oltra, R. (2016). *Gestión de Servicios de TI (ITSM)*.  
[https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/68295/Oltra%20-%20Gesti%C3%B3n%20de%20Servicios%20de%20TI%20\(ITSM\).pdf?sequence=1](https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/68295/Oltra%20-%20Gesti%C3%B3n%20de%20Servicios%20de%20TI%20(ITSM).pdf?sequence=1)
- OMS. (2022). *Saneamiento*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/sanitation>
- ONU. (2019). *Gestión del agua y saneamiento con una perspectiva de género ODS abordados*. [www.sdgfund.org](http://www.sdgfund.org)
- ONU. (2022). *Agua y saneamiento - Desarrollo Sostenible*.  
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>
- OPS. (2021). *Agua y Saneamiento - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*.  
<https://www.paho.org/es/temas/agua-saneamiento>



- Ramos, S. (2021). *Desarrollo de capacidades para la gestión comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento, implementado por la “Asociación Servicios Educativos Rurales” en la localidad Unión la Victoria, distrito de Anco, Churcampa – Huancavelica, 2015 - 2017* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19265/RAMOS\\_HUAYNATE\\_SHIRLEY\\_MIRIAM%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/19265/RAMOS_HUAYNATE_SHIRLEY_MIRIAM%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Richmond, M. (1917). *Diagnostico Social*. <https://www.buenastareas.com/ensayos/Trabajo-Socialo-Segun-Mary-Richmond/3421581.html>
- Rueda, J. (2013). *El desarrollo de capacidades Un enfoque central de la cooperación al desarrollo*. [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/66912/1/Memoria\\_Julian\\_Rueda\\_Bouillon.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/66912/1/Memoria_Julian_Rueda_Bouillon.pdf)
- Ruiz, J. (2007). *Metodología de Investigación Cualitativa*. cuarta edi, 344.
- Salamanca, A. (2021). *El papel de centros demostrativos de capacitación para el fortalecimiento de capacidades técnicas y de autogestión en la población participante*.
- Sánchez, M., & Sánchez, C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Universidad Veracruzana*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sarasola, J., González, J., & Roiz, A. (2019). La importancia del trabajo social comunitario. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 8, 81–88. <https://doi.org/10.6018/AZARBE.364411>
- Siesquen, C. (2019). *Capacitación en administración, operación y mantenimiento de agua y saneamiento rural, desinfección, cloración y educación sanitaria del distrito de Túcume (JASS)*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8852>
- Silva, C., Pereira, C., & Magano, J. (2023). The value of project management to competitiveness: key factors from a holistic and practical perspective. *International Journal of Managing Projects in Business*, 16(1), 67–91. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-02-2020-0042/FULL/XML>
- Solana, N. (2015). *Mujeres jóvenes de la zona del pacífico y el golfo de México. Vivencias, prácticas y espacios cotidianos*.
- Soto, L. (2022). Plan de capacitación en el uso del agua para mejorar la calidad de vida de los pobladores de Pacora. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78765>
- Stake, R. (1995). *The art of case study research* (SAGE). [https://books.google.com.pe/books?id=ApGdBx76b9kC&printsec=frontcover&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ApGdBx76b9kC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

- Tito, P. (2012). *Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana*. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3155/Tito\\_hp\(2\).pdf.txt?sequence=2](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3155/Tito_hp(2).pdf.txt?sequence=2)
- Unesco. (2015). *Fortalecimiento de capacidades | Diversidad de las expresiones culturales*. <https://es.unesco.org/creativity/fortalecimiento-de-capacidades>
- Unión Europea. (2023). *RRN | Conecta con el Desarrollo Rural*. <https://www.redruralnacional.es/buenas-practicas>
- Varela, M., Arias, A., & Vega, P. (2019). Educar para el cambio y la sostenibilidad: Evaluación de una propuesta de aprendizaje experiencial para formar al profesorado en formación inicial. *Revista Portuguesa de Educação*, 32(2), 57–73. <https://doi.org/10.21814/rpe.15303>
- Vargas, C., & Castellanos, J. (2020). *Diseño de un plan de saneamiento básico para la comunidad de la vereda San Antonio del municipio Castilla La Nueva - Meta*. [https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2769&context=ing\\_ambiental\\_sanitaria](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2769&context=ing_ambiental_sanitaria)
- Vásquez, M. (2017). *La gestión comunal del agua y la ciudadanía rural en el Perú: Las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento en Cutervo y Tacabamba, departamento de Cajamarca* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9480/VASQUEZ\\_MOLINA\\_ALFREDO\\_GESTION\\_COMUNAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9480/VASQUEZ_MOLINA_ALFREDO_GESTION_COMUNAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexos

### Anexo 1: Instrumentos de recolección de datos para mujeres, varones y autoridades

| Lineamientos de entrevista   | Objetivos específicos  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participación en los talleres sobre el proyecto ¿cómo fue tu participación en las capacitaciones? ¿Por qué decidiste participar tú de la familia?</li> <li>2. Información significativa del proyecto ¿Qué aprendiste en las capacitaciones? ¿Cómo te ayuda las capacitaciones para lograr a mejorar tu situación?</li> <li>3. Claridad del especialista con enfoque intercultural ¿fueron entendibles las capacitaciones? ¿explicaron en tu idioma? ¿qué sugerencias dirías a los capacitadores?</li> </ol>  | <p>Identificar la percepción de los usuarios sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p> |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Capacidades incorporadas ¿desde las capacitaciones qué acciones practicas? ¿cómo compartes con otros grupos familiares lo que aprendiste en las capacitaciones?</li> <li>5. Cumplimiento de acuerdos ¿los compromisos acordados en las capacitaciones cómo pondrás en práctica? ¿cómo darás mantenimiento a las instalaciones de agua y saneamiento?</li> <li>6. Tipo de instalación de servicios ¿el proyecto qué servicios ha instalado?</li> </ol>  | <p>Caracterizar las percepciones de la junta administradora de servicio y saneamiento (JASS) sobre las alianzas estratégicas que desarrolla el profesional de trabajo social en el de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p>                 |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Accesibilidad al servicio ¿estas instalaciones son accesibles para ti y tu familia como niñas, niños o qué se debe mejorar?</li> <li>8. Calidad del servicio con equipamiento necesario ¿Cómo es el equipamiento de los servicios? ¿qué se debe añadir a las instalaciones para la comodidad de tu familia? ¿el servicio utiliza todos?</li> <li>9. Aceptable y con pertinencia cultural ¿cómo fue la consulta antes de construir los servicios? ¿les mostró el diseño? ¿Ustedes sugirieron algo para las instalaciones o ubicación de los servicios? ¿los responsables del proyecto como capacitadores, especialistas, obreros de dónde fueron?</li> <li>10. Cambios en las actitudes ¿cómo son los cambios en tu persona a partir de las capacitaciones? ¿Cuál es tu recomendación final para mejorar las instalaciones de saneamiento?</li> </ol> | <p>Describir la percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p>   |

## Anexo 2. Ficha del proyecto

FORMATO N° 31

INFORME N° 003 – 2023- CUI N° 2338940- TANAHUASI - CI/ GS-RGE

**A :** LIC. EDITH AYALA REMÓN  
SUPERVISORA SOCIAL  
CONSORCIO CHURUNMARCA

**DE :** Bach. ROSMERY GUTIÉRREZ ESPINOZA  
GESTORA SOCIAL DE LA LOCALIDAD DE TANAHUASI  
CONSORCIO INGENIERÍA

**ASUNTO :** INFORME MENSUAL CORRESPONDIENTE AL MES DE ENERO 2023 – INFORME MENSUAL N° 6 DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN EL MARCO DEL PROYECTO: "MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE E INSTALACIÓN DE UNIDADES BÁSICAS DE SANEAMIENTO (UBS) EN LAS COMUNIDADES DE TANAHUASI Y CHURUNMARCA DEL DISTRITO DE UCHURACCAY, PROVINCIA DE HUANTA, DEPARTAMENTO DE AYACUCHO". CUI: 2338940

**FECHA :** Tanahuasi, 27 del 2023

Por la presente me dirijo a usted, para informar la ejecución de actividades correspondientes al mes de enero 2023 – informe mensual n° 6 – de INTERVENCIÓN SOCIAL, según el expediente técnico del proyecto: "Mejoramiento del Servicio de Agua Potable e Instalación de Unidades Básicas de Saneamiento (UBS) en las comunidades de Tanahuasi y Churunmarca del distrito de Uchuraccay, Departamento de Ayacucho" - CUI N° 2338940, actividades ejecutados en cumplimiento al cronograma y programados y ejecutados según Formato N°11 de 01 al 12 de enero.

### I. GENERALIDADES:

|   |                     | EJECUCIÓN DE OBRA                         |   |
|---|---------------------|---|---|
|   |                     | EMPRESA EJECUTORA                         | CONSORCIO INGENIERIA                                |
| PRESUPUESTO TOTAL                                   |                     | INICIO DE OBRA:                           | 08 de agosto 2022                                   |
| 3,776,793.79  |                     | TERMINO DE OBRA:                          | 12 de enero 2022                                    |
| PRESUPUESTO COMPONENTE SOCIAL:                      |                     | EJECUCIÓN COMPONENTE SOCIAL               |   |
| EJECUCIÓN   |                     | INICIO:                                   | 08 de agosto 2022                                   |
| S/. 37,286.01                                       |                     | TERMINO:                                  | 12 de enero 2022                                    |
| PRESUPUESTO EDUSA                                   | PRESUPUESTO GESTIÓN |   |   |
| pS/. 15,562.59.                                     | S/. 21,723.42       |   |   |
| LOCALIDAD   | DISTRITO            | PROVINCIA                                 | REGIÓN  |
| TANAHUASI   | UCHURACCAY          | HUANTA                                    | AYACUCHO  |
| TIPO DE SISTEMA DE AGUA                             |                     | TIPO DE UBS (OPCIÓN TECNOLÓGICA)          | N° UBS + LAVADERO CONSTRUIDOS E INSTALACIÓN DE AGUA |
| AGUA POTABLE POR GRAVEDAD SIN PLANTA DE TRATAMIENTO |                     | UBS CON ARRASTRE HIDRÁULICO Y BIODIGESTOR | +   |
| N° FAMILIAS BENEFICIARIAS                           | N° INSTITUCIONES    | FAMILIAS CON NIÑOS < DE 5 AÑOS            | TOTAL DE POBLACIÓN BENEFICIARIA                     |
| 47  | 0                   | 24  | 138   |

### Anexo 3. Cata de consentimiento<sup>1</sup>

#### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Manuel Antonio Huamán Huachaca  
con DNI 28701291 declaro que se me ha explicado que mi participación en la investigación desarrollada por el bachiller en Trabajo Social, Rosmery Gutiérrez Espinoza, sobre el tema de "Fortalecimiento comunal para la gestión del servicio de saneamiento básico en la comunidad de Tanahuasi (Uchuraccay – Ayacucho)", consistirá en responder una entrevista a través del diálogo que pretende aportar al conocimiento. Por tal motivo acepto la solicitud de que la entrevista sea grabada en formato de audio para su posterior transcripción y análisis, asimismo se podrán tomar fotografías para los fines correspondientes. El investigador me ha dado seguridad que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. He leído esta hoja de consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

19 de enero del año 2023

  
.....

---

<sup>1</sup> Fueron 8 cartas firmadas, se presenta solo uno como modo de evidencia y ejemplo

Anexo 4. Matriz de consistencia

| Planteamiento   | Problemas   | Objetivos   | Técnicas                                     | Instrumento  |
|---|---|---|--|--|
| <p>En las comunidades rurales el fortalecimiento de capacidades para la gestión de servicios es poco efectivo, debido a la aplicación de metodologías no amigables por parte de los responsables de este rubro, tales como la incidencia de la teoría sin acompañamiento de acción o práctica, por ello los usuarios al culminar los talleres quedan con limitadas capacidades fortalecidas para su adecuada gestión de servicios</p> | <p><b>General</b><br/>¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre el rol del trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?</p>  | <p><b>General</b><br/>Analizar la percepción de los usuarios sobre el rol del profesional de trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p>  | <p>Entrevista y observación participante</p> | <p>Guion de entrevista y ficha de observación participante</p> |
|   | <p><b>Específico 01</b><br/>¿Cuál es opinión de los usuarios sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?</p> | <p><b>Específico 01</b><br/>Identificar la percepción de los usuarios sobre las estrategias de acción que desarrolla el profesional de trabajo social en el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p> |  |  |
|   | <p><b>Específico 02</b><br/>¿Cómo percibe la junta administradora de servicio y saneamiento (JASS) sobre las alianzas estratégicas que desarrolla el profesional de trabajo social en el de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?</p>                           | <p><b>Específico 02</b><br/>Caracterizar las percepciones de la junta administradora de servicio y saneamiento (JASS) sobre las alianzas estratégicas que desarrolla el profesional de trabajo social en el de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p>                 |  |  |
|   | <p><b>Específico 03</b><br/>¿Cómo perciben los usuarios sobre la calidad que ofrece el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi?</p>  | <p><b>Específico 03</b><br/>Describir la percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi</p>   |  |  |

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Ayacucho, siendo las quince horas con diez minutos (15: 10), el día 4 de setiembre de 2023 se reúnen en la sala de sesiones de la Facultad de Ciencias Sociales los miembros del jurado de evaluación de tesis, bajo la dirección del Dr. José Alberto Ochatoma Paravicino (Presidente) y los docentes: Mtro. Marcelino Carrera Oré (Miembro), Lic. Soledad Rocío Torres García (Miembro), Mg. Guissel Esteves Yaranga (Miembro), Mg. Maura Quispe Sulca (Asesora) y el secretario docente Mg. Juan Teófilo Cáceres Curo, encargados de la recepción, calificación y sustentación de la tesis presentada por la bachiller Rosmery GUTIERREZ ESPINOZA, titulado: "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL ROL DEL TRABAJO SOCIAL EN EL PROYECTO DE MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL AGUA POTABLE E INSTALACIÓN DE UNIDADES BÁSICAS DE SANEAMIENTO EN LA COMUNIDAD DE TANAHUASI (UCHURACCAY – AYACUCHO)"; con la cual aspira optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social, verificado el quorum reglamentario, el presidente del jurado solicita al secretario docente dar la lectura a la RESOLUCIÓN DECANAL N° 504-2023-UNSC-FCS/D, de acuerdo al reglamento de Grados y Títulos del Plan de Estudios Revisado de 2004 de la Escuela Profesional de Trabajo Social. Culminada la lectura, el presidente de la comisión autoriza al bachiller, iniciar la sustentación en un tiempo de 20 minutos siendo las quince horas con once minutos (15: 11). Siendo las quince horas con treinta y dos minutos (15: 32) la bachillera termina con la exposición de su tesis y se inicia con la ronda de preguntas de parte del jurado, en el orden siguiente:

- Lic. Soledad Rocío Torres García. Felicita. ¿Cuál es el problema identificado con tu trabajo? Habría que ampliar el trabajo. ¿A qué nivel de investigación pertenece tu trabajo? Cualitativo. ¿En qué consiste la bola de nieve? ¿Cuál es tu compleción? El rol del trabajo social.
- Mtro. Marcelino Carrera Oré. ¿Cuál es tu motivación para elegir el tema? El desconocimiento de la unidad básica. ¿Cuáles son las estrategias de acción? Plan de trabajo, capacitaciones.
- Mg. Guissel Esteves Yaranga. Felicito. No esta el enfoque comunitario, ¿Cómo garantiza la sostenibilidad del proyecto? El uso adecuado, monitoreo. Finalmente, la participación del asesor para precisar algunos puntos.

El Mg. Juan Teófilo Cáceres Curo (secretario docente) consolida la hoja de calificación la hoja de calificación de acuerdo al siguiente detalle:

| Nombre del jurado evaluador      | Calificación de la exposición | Calificación de respuestas de las preguntas | Promedio |
|----------------------------------|-------------------------------|---|----------|
| Mtro. Marcelino Carrera Oré      | 15                            | 15  | 15       |
| Lic. Soledad Rocío Torres García | 13                            | 13  | 13       |
| Mg. Guissel Esteves Yaranga      | 14                            | 14  | 14       |

El promedio final es de 14 (catorce).

Finalmente, el presidente del jurado informa al sustentante el resultado de la calificación y hace llegar las felicitaciones que corresponde.

El acto académico concluye a las quince horas con cincuenta y cinco minutos (15: 55) y firma en señal de conformidad el presidente y el secretario docente.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
Dr. José Alberto Ochatoma Paravicino  
PRESIDENTE (a)

Juan T. Cáceres Curo  
Secretario docente



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

*(Segunda Universidad Fundada en el Perú)*

Av. Independencia s/n- Ciudad Universitaria

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

N°205 EPTS/FCS/UNSCH

1. **Nombres y Apellidos del investigador (a):** Rosmery Gutiérrez Espinoza.

**DNI N°** 76638505 **Código N°** 12144368

2. **Escuela Profesional:** TRABAJO SOCIAL.

3. **Facultad:** CIENCIAS SOCIALES

4. **Tipo de trabajo académico evaluado:** TESIS DE PREGRADO

5. **Título del trabajo académico:**

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL ROL DEL TRABAJO SOCIAL EN EL PROYECTO DE MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL AGUA POTABLE E INSTALACIÓN DE UNIDADES BÁSICAS DE SANEAMIENTO EN LA COMUNIDAD DE TANAHUASI (UCHURACCAY – AYACUCHO).

6. **Software de similitud:** TURNITIN

7. **Fecha de recepción:** 12 de septiembre 2023

8. **Fecha de evaluación:** 13 de septiembre 2023

9. **Porcentaje de similitudes.** 25%

10. **Evaluación de originalidad.**

| Porcentaje de similitud | Resultado   |
|-------------------------|-------------|
| * 25%                   | ** APROBADO |

\* Consignar el porcentaje de similitud

\*\*Consignar APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido o DESAPROBADO si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 21 de septiembre del 2023

Mtro. Marcelino Carrera Oré

**Docente Instructor**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES**



# Percepción de los usuarios sobre el rol del trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi (

*por Rosmery Gutiérrez Espinoza*

---

**Fecha de entrega:** 13-sep-2023 09:51a.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2165065135

**Nombre del archivo:** TESIS\_4\_Rosmery.pdf (4.45M)

**Total de palabras:** 23359

**Total de caracteres:** 134132

# Percepción de los usuarios sobre el rol del trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi (

## INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | <a href="http://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                 | 3% |
| 2 | <a href="http://vsip.info">vsip.info</a><br>Fuente de Internet                           | 2% |
| 3 | <a href="http://www.who.int">www.who.int</a><br>Fuente de Internet                       | 2% |
| 4 | <a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a><br>Fuente de Internet                 | 2% |
| 5 | Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga<br>Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | <a href="http://www3.vivienda.gob.pe">www3.vivienda.gob.pe</a><br>Fuente de Internet     | 1% |
| 7 | <a href="http://revistavocests.org">revistavocests.org</a><br>Fuente de Internet         | 1% |

|    |   |      |
|----|---|------|
| 8  | Fuente de Internet  | 1 %  |
| 9  | docplayer.es<br>Fuente de Internet  | 1 %  |
| 10 | issuu.com<br>Fuente de Internet   | 1 %  |
| 11 | Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes<br>Trabajo del estudiante | 1 %  |
| 12 | www.fcs.edu.uy<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 13 | www.monografias.com<br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 14 | repositorio.uta.edu.ec<br>Fuente de Internet                                | <1 % |
| 15 | www2.slideshare.net<br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 16 | core.ac.uk<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 17 | www.muninuevoprogreso.gob.gt<br>Fuente de Internet                          | <1 % |
| 18 | www.revistas.unah.edu.pe<br>Fuente de Internet                              | <1 % |
| 19 | 1library.co<br>Fuente de Internet   | <1 % |

<1 %

20

[www.paho.org](http://www.paho.org)

Fuente de Internet

<1 %

21

[repositorio.unc.edu.pe](http://repositorio.unc.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

22

[repositorio.utm.edu.ec:3000](http://repositorio.utm.edu.ec:3000)

Fuente de Internet

<1 %

23

Submitted to Universidad de Valladolid

Trabajo del estudiante

<1 %

24

[scielo.sld.cu](http://scielo.sld.cu)

Fuente de Internet

<1 %

25

[publications.iadb.org](http://publications.iadb.org)

Fuente de Internet

<1 %

26

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

27

[www.elperulegal.com](http://www.elperulegal.com)

Fuente de Internet

<1 %

28

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

29

[prezi.com](http://prezi.com)

Fuente de Internet

<1 %

30

[doc.rero.ch](http://doc.rero.ch)

Fuente de Internet

<1 %

|    |   |      |
|----|---|------|
| 31 | <a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | <1 % |
| 32 | Submitted to Universidad Ricardo Palma<br>Trabajo del estudiante  | <1 % |
| 33 | <a href="https://ciencia.lasalle.edu.co">ciencia.lasalle.edu.co</a><br>Fuente de Internet                   | <1 % |
| 34 | <a href="https://revistas.unal.edu.co">revistas.unal.edu.co</a><br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 35 | <a href="http://www.colibri.udelar.edu.uy">www.colibri.udelar.edu.uy</a><br>Fuente de Internet              | <1 % |
| 36 | <a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a><br>Fuente de Internet                                     | <1 % |
| 37 | <a href="https://qdoc.tips">qdoc.tips</a><br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 38 | <a href="https://revistas.reduc.edu.cu">revistas.reduc.edu.cu</a><br>Fuente de Internet                     | <1 % |
| 39 | <a href="https://cdn.www.gob.pe">cdn.www.gob.pe</a><br>Fuente de Internet                                   | <1 % |
| 40 | <a href="https://repositorio.unap.edu.pe">repositorio.unap.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | <1 % |
| 41 | <a href="https://fddocuments.net">fddocuments.net</a><br>Fuente de Internet                                 | <1 % |
| 42 | <a href="http://www.ohchr.org">www.ohchr.org</a><br>Fuente de Internet                                      | <1 % |

|    |  |      |
|----|--|------|
| 43 | nike.vivienda.gob.pe<br>Fuente de Internet                       | <1 % |
| 44 | ri.uaemex.mx<br>Fuente de Internet                               | <1 % |
| 45 | www.uca.edu.sv<br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 46 | imghandler.laestrella.com.pa<br>Fuente de Internet               | <1 % |
| 47 | www.ongawa.org<br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 48 | Submitted to INACAP<br>Trabajo del estudiante                    | <1 % |
| 49 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante | <1 % |
| 50 | Submitted to Universidad Continental<br>Trabajo del estudiante   | <1 % |
| 51 | aserv2.udg.edu<br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 52 | blogs.iadb.org<br>Fuente de Internet                             | <1 % |
| 53 | repositorio.ug.edu.ec<br>Fuente de Internet                      | <1 % |

---

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía Activo