

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



Título

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL EN LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y DESARROLLO DEL PROYECTO DE AGUA Y SANEAMIENTO URBANO - CASO ESQUEMA NUEVA RINCONADA ETAPA 1, EN EL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO, PERIODO DEL 2016 AL 2017.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTRA EN GERENCIA SOCIAL

AUTORA

Mirka Roxana Pérez Andrade

ASESORA

Mariela Trelles Cabrera

Mayo, 2019

RESUMEN EJECUTIVO

Según la OMS en el mundo existen aproximadamente 663 millones personas sin acceso a agua potable mejorada. La OMS estima que 2400 millones de personas en todo el mundo no tienen acceso a instalaciones de saneamiento mejoradas. En el Perú y en la ciudad de Lima esta situación no es diferente, según el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento son 985,253 personas sin acceso al agua potable. SEDAPAL desarrolla la política de saneamiento en Lima y Callao y cuenta con una importante cartera de estudios y obras bajo el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. SEDAPAL cuenta con la Gerencia de Proyectos y Obras, dentro de la cual se ubica el Equipo de Gestión Social de Proyectos, encargado de las actividades de intervención social en los proyectos.

La presente investigación analiza como la Gestión Social de SEDAPAL contribuye en la participación comunitaria y en el éxito del desarrollo del proyecto de agua y saneamiento urbano del Esquema Nueva Rinconada Etapa 1. Los resultados y conclusiones permiten evidenciar la importancia de la contribución de lo social en los proyectos de saneamiento. A partir de la relación bisagra que tiene la Gestión Social, por un lado, con los profesionales técnicos del proyecto y por otro lado establece y mantiene una estrecha relación con la población beneficiaria permitiendo desarrollar adecuadamente un proyecto de agua y saneamiento.

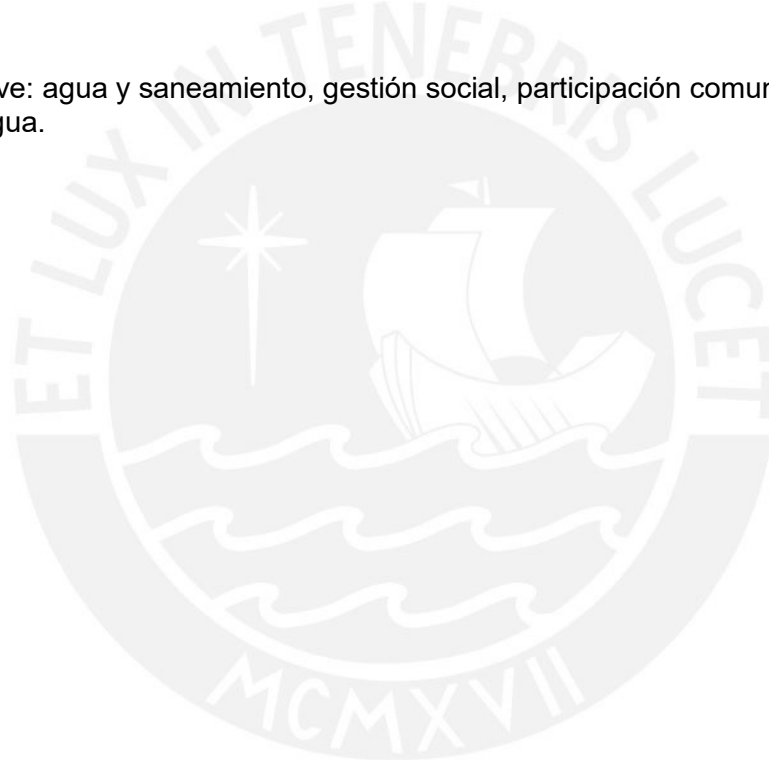
Los enfoques y el talento humano son los factores que más influyen en el desarrollo de la participación comunitaria. Los Enfoques forman parte de la Política Nacional de Saneamiento, por lo cual la Gestión Social de SEDAPAL cumple un rol de implementador de esta política, promoviendo la participación comunitaria. El enfoque del agua como derecho influye directamente en la participación comunitaria ya que la población asume este derecho y se moviliza para hacerlo efectivo. En la presente investigación se evidencia que el agua es un derecho que está condicionado a cumplir ciertos requisitos. Existe una ambigüedad entre el derecho y el servicio. Ambos conceptos coexisten ya que es necesaria la corresponsabilidad del estado y de la población en el desarrollo de los proyectos de agua y saneamiento. Por lo tanto, es imprescindible contar con mecanismos de participación como el Comité de Vigilancia Social para asegurar el adecuado desarrollo de los estudios y obras.

La presente investigación es de tipo cualitativo y analiza la política nacional de saneamiento y su implementación a través de la gestión social de SEDAPAL, la cual

promueve la participación comunitaria en los proyectos de agua y saneamiento. La forma de investigación seleccionada fue el estudio de caso porque es representativo, ya que la Gestión Social de SEDAPAL se desarrolla en todos los proyectos.

En cuanto al aporte o relevancia de la presente investigación a la Gerencia Social se puede manifestar que la Gestión Social de SEDAPAL promueve la participación comunitaria como una estrategia de intervención contribuyendo en el desarrollo del proyecto de agua y saneamiento; lo cual permite que el proyecto responda a las necesidades de la población, logrando generar bienestar y mejorando la calidad de vida de las personas. Por otro lado, se evidencia el desafío que tiene SEDAPAL de ver al “cliente” como un “ciudadano o ciudadana con derechos”.

Palabras Clave: agua y saneamiento, gestión social, participación comunitaria y derecho al agua.



EXECUTIVE SUMMARY

According to WHO in the world there are approximately 663 million people without access to improved drinking water. WHO estimates that 2.4 billion people worldwide do not have access to improved sanitation facilities. In Peru and in the city of Lima, this situation is no different, according to the Ministry of Housing, Construction and Sanitation, there are 985,253 people without access to drinking water. SEDAPAL develops the sanitation policy in Lima and Callao and has an important portfolio of studies and works under the National System of Multiannual Programming and Investment Management. SEDAPAL has the Project and Works Management, within which the Project Social Management Team is located, this team is responsible for the social intervention activities in the projects.

This research analyzes how the Social Management of SEDAPAL contributes to community participation and the success of the development of the urban water and sanitation project of the New Rinconada Scheme Stage 1. The results and conclusions show the importance of the social contribution in Sanitation projects. From the hinge relationship that Social Management has, on the one hand, with the technical professionals of the project and on the other hand it establishes and maintains a close relationship with the beneficiary population, allowing the development of a water and sanitation project.

Approaches and human talent are the factors that most influence the development of community participation. The Approaches are part of the National Sanitation Policy, which is why the Social Management of SEDAPAL fulfills a role of implementing this policy, promoting community participation. The approach of water as a right directly influences community participation since the population assumes this right and mobilizes to make it effective. This research shows that water is a right that is conditioned to meet certain requirements. There is an ambiguity between law and service. Both concepts coexist since the co-responsibility of the state and the population is necessary in the development of water and sanitation projects. Therefore, it is essential to have participation mechanisms such as the Social Surveillance Committee to ensure the proper development of studies and works.

This research is qualitative and analyzes the national sanitation policy and its implementation through the social management of SEDAPAL, which promotes community participation in water and sanitation projects. The form of investigation

selected was the case study because it is representative, since the Social Management of SEDAPAL is developed in all the projects.

Regarding the contribution or relevance of this research to the Social Management, it can be stated that the Social Management of SEDAPAL promotes community participation as an intervention strategy contributing to the development of the water and sanitation project; this allows the project to respond to the needs of the population, generating well-being and improving people's quality of life. On the other hand, SEDAPAL's challenge of seeing the "client" as a "citizen with rights" is evident.

Keywords: water and sanitation, social management, community participation and the right to water.



AGRADECIMIENTO

A mis padres, a mis hijas y a mi esposo por toda su paciencia, amor y apoyo incondicional.

A las dirigentas y dirigentes del Esquema Nueva Rinconada por su apoyo y dedicación en la búsqueda de la mejora de su comunidad.



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO.....	2
AGRADECIMIENTO	6
ÍNDICE.....	7
LISTA DE CUADROS, GRÁFICOS Y MAPAS.....	10
SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	11
INTRODUCCIÓN.....	12
PRIMERA PARTE: MARCO DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1 Pregunta General	15
1.2.2 Preguntas Específicas	15
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1 Objetivo General	16
1.4.2 Objetivos Específicos	16
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	17
2.1 GESTIÓN SOCIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS.....	17
2.1.1 EL AGUA COMO DERECHO.....	17
2.1.1.1 Derecho Al Agua	17
2.1.1.2 Enfoque de Desarrollo Basado en Derechos	19
2.1.2 ENFOQUE DE GÉNERO	20
2.1.3 ENFOQUE DE INTERCULTURALIDAD.....	21
2.1.4 ACUERDOS MUNDIALES Y POLÍTICAS DE AGUA Y SANEAMIENTO	22
2.1.4.1 Acuerdos Mundiales sobre Saneamiento.....	22
2.1.4.2 Política Nacional de Saneamiento	23
2.1.5 DE LA POLÍTICA PÚBLICA A LA GESTIÓN SOCIAL	27
2.2. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y PROYECTOS DE SANEAMIENTO.....	28
2.2.1 PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.....	28
2.2.2 CIUDADANÍA Y CLIENTES	30
2.2.3 METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS.....	32
2.2.4 EDUCACIÓN DE ADULTOS	33
2.2.5 LIDERAZGO.....	34

2.2.6 EMPODERAMIENTO	34
2.2.7 CAPITAL SOCIAL	36
2.2.8 VIGILANCIA SOCIAL	37
2.2.9 SEDAPAL Y EL SANEAMIENTO EN LIMA Y CALLAO	38
2.2.10 SISTEMA NACIONAL DE INVERSIÓN PÚBLICA - SNIP	40
2.2.11 CARACTERIZACIÓN SOCIAL DE LA POBLACIÓN.....	42
SEGUNDA PARTE: DISEÑO METODOLOGICO Y RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO 3: METODOLÓGIA DE INVESTIGACIÓN	48
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	48
3.2 FORMA DE INVESTIGACIÓN.....	48
3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS.....	48
3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	48
3.5 VARIABLES /SUB-VARIABLES E INDICADORES	49
3.6 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOJO DE INFORMACIÓN.....	50
CAPÍTULO 4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
4.1 FACTORES DE LA GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL QUE INFLUYEN EN LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.	51
4.1.1 ENFOQUES	51
4.1.1.1 Enfoque del Agua como Derecho.....	51
4.1.1.2 Enfoque de Género.....	55
4.1.1.3 Enfoque de Interculturalidad	57
4.1.1.4 Enfoque de Participación Comunitaria.....	58
4.1.2 METODOLOGÍAS	61
4.1.2.1 Metodologías Participativas.....	61
4.1.2.2 Educación de Adultos.....	62
4.1.3 TALENTO HUMANO	63
4.1.3.1 Talento Humano Interno y Externo.....	63
4.1.4 LIDERAZGO.....	64
4.1.5 ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS.....	67
4.1.6 RECURSOS FINANCIEROS.....	69
4.1.7 POLÍTICAS	70
4.2 FACTORES DE LA DE LA GESTIÓN SOCIAL QUE CONTRIBUYEN A LA EFECTIVIDAD DEL PROYECTO DE SANEAMIENTO URBANO.	71
4.2.1 GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL	71
4.2.2 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES.....	72
4.2.3 ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN CAMPO	73

4.2.4 DIÁLOGO CON LA POBLACIÓN.....	74
4.3 PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN EN EL PROYECTO DE SANEAMIENTO URBANO.....	76
4.3.1 CAPITAL SOCIAL: Presencia de Organizaciones Sociales y Redes.....	76
4.3.2 ROL DE LA POBLACIÓN.....	77
4.3.3 VIGILANCIA SOCIAL.....	78
4.4 PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL.....	79
4.4.1 A NIVEL DEL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL EQUIPO DE GESTIÓN SOCIAL DE PROYECTO DE SEDAPAL.....	80
4.4.2 A NIVEL DE COORDINACIÓN INTERNA.....	81
4.4.3 A NIVEL DE COORDINACIÓN EXTERNA.....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	82
CONCLUSIONES.....	82
RECOMENDACIONES.....	87
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	89
ANEXOS.....	95
GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CON FUNCIONARIOS MUNICIPALES.....	96
GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CON INGENIEROS DE SEDAPAL.....	99
GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CON MIEMBROS DEL EQUIPO DE GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL.....	104
GUIA DE GRUPO FOCAL A DIRIGENTES DE LA COMISIÓN CENTRAL.....	111
GUIA DE GRUPO FOCAL CON MIEMBROS DEL EQUIPO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DEL CONSULTOR Y SUPERVISOR.....	115

LISTA DE CUADROS, GRÁFICOS Y MAPAS

Cuadro 1 Variables Sub-variables e Indicadores.....	49
Cuadro 2: Instrumentos y actores.....	50
Gráfico 1: Cadena de Valor de SEDAPAL	39
Gráfico 2: Organigrama de SEDAPAL.....	39
Gráfico 3: Ciclo de un proyecto SNIP	41
Gráfico 4: Mejoras a la Gestión Social de SEDAPAL	79
Mapa 1: Área de Influencia.....	42



SIGLAS Y ABREVIATURAS

OACDH	Oficina de Alto Comisionado para los Derechos Humanos.
OMS	Organización Mundial de la Salud
MVCS	Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento
SEDAPAL	Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima y Callao
GPO	Gerencia de Proyectos y Obras
EGSP	Equipo Gestión Social de Proyectos
EBDH	Enfoque Basado en Derechos Humanos
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
JASS	Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento
COVAPP	Comité Vecinal de Administración de Agua Potable.
OTAOP	Oficia de Atención a las Organizaciones de Pobladores
SNIP	Sistema Nacional de Inversión Pública
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
COFOPRI	Organismo de Formalización de la Propiedad Informal
SBN	Superintendencia Nacional de Bienes Estatales
ANA	Autoridad Nacional del Agua

INTRODUCCIÓN

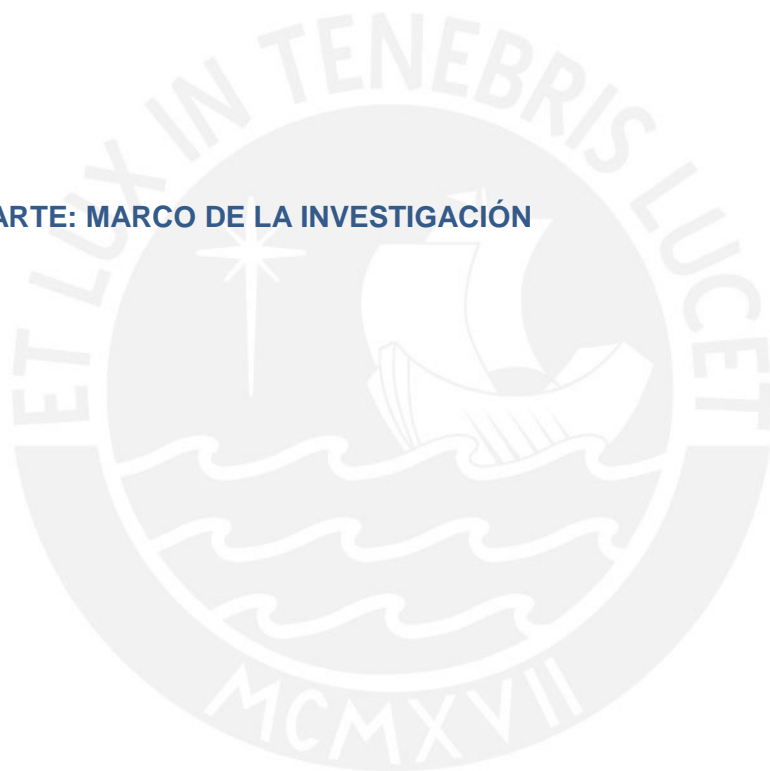
La presente tesis tiene como objetivo conocer y analizar los factores de la Gestión Social de SEDAPAL, que posibilitan la participación comunitaria y el desarrollo del proyecto de agua y saneamiento urbano, específicamente en el caso Esquema Nueva Rinconada Etapa 1 en el distrito de Villa María del Triunfo y comprende el periodo del 2016 al 2017.

La presente investigación según su carácter es de tipo cualitativo y analiza la política nacional de saneamiento y su implementación a través de la Gestión Social de SEDAPAL, la cual promueve la participación comunitaria en los proyectos de agua y saneamiento. Como parte de la metodología se plantea el desarrollo de una encuesta semi-estructurada a nivel de funcionarios de SEDAPAL, un grupo focal dirigido a miembros del equipo de Intervención Social del Consultor y la Supervisión y un segundo grupo focal dirigido a los dirigentes de la Comisión Central del Esquema.

En el primer capítulo se presenta el marco teórico, donde se presenta el estado del arte y los diferentes conceptos que serán tomados en cuenta para la presente investigación, brindando un análisis de estos conceptos. En el segundo capítulo se describe la metodología e instrumentos a utilizar. En el tercer capítulo se presentan los resultados divididos en cuatro partes, la primera sobre los factores de la gestión social de SEDAPAL que influyen en la participación comunitaria, la segunda sobre los factores de la de la gestión social que contribuyen a la efectividad del proyecto de saneamiento urbano, la tercera sobre la participación de la población en el proyecto de saneamiento urbano y la cuarta sobre la propuesta de mejora de la gestión social de SEDAPAL. Asimismo, en el cuarto capítulo se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Los resultados y conclusiones permiten evidenciar la contribución del enfoque social en los proyectos de saneamiento. Por un lado, la Gestión Social de SEDAPAL tiene una relación directa con el componente técnico del proyecto y por otro lado mantiene una estrecha relación con la población beneficiaria, promoviendo su participación no sólo para el desarrollo de los estudios y obras sino también para el cuidado de los servicios, pues una vez que una obra entra en operación, los beneficiarios pasan a ser usuarios o clientes. La relación que establece la Gestión Social de SEDAPAL con los futuros usuarios es estratégica tanto para el desarrollo de las obras como para la sostenibilidad del servicio.

PRIMERA PARTE: MARCO DE LA INVESTIGACIÓN



CAPÍTULO 1: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En el mundo según la OMS¹ existen aproximadamente 663 millones personas sin acceso a agua potable mejorada. La OMS estima que 2,400 millones de personas en todo el mundo no tienen acceso a instalaciones de saneamiento mejoradas. En el Perú y en la ciudad de Lima esta situación no es diferente, según el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento son 985,253 personas sin acceso al agua potable y saneamiento.

Con el objetivo de revertir esta situación muchos gobiernos toman como tema prioritario el acceso al agua y saneamiento. Un ejemplo claro fue en el año 2006, con el Shock de inversiones, este no tuvo el impacto esperado debido a la poca capacidad estatal en términos de recursos humanos profesionales para el diseño e implementación de proyectos de inversión pública, pese a esto se incrementaron los proyectos. El año 2007 se crea el Programa Agua Para Todos, el cual tuvo como objetivo dotar a la población de escasos recursos de Servicios de Saneamiento: Agua Potable y Alcantarillado. El programa se desarrolló bajo el Sistema de Inversión Pública (SNIP). Para el año 2010, el gobierno lanza el Programa 148, como una continuidad del desarrollo de proyectos de saneamiento, con un mayor enfoque de los recursos en las zonas rurales.

En la actualidad, si bien ya no se cuenta con el Sistema de Inversión Pública-(SNIP), el cual se derogó mediante Decreto Supremo N° 027-2017-EF. Se ha pasado a lo que se denomina como Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones, conocido como INVIERTE.PE. Los proyectos que son declarados viables con el SNIP deben continuar su proceso, es el caso del proyecto presentado en la presente investigación, Esquema Nueva Rinconada, ya que se encuentra en etapa de Expediente Técnico. Asimismo, el actual gobierno a través del Decreto Supremo N° 007-2017-VIVIENDA aprueba la Política Nacional de Saneamiento, brinda los enfoques y lineamientos para el desarrollo de los proyectos de saneamiento en el Perú.

¹ ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS)
2015 Informe 2015 del PCM: Datos Esenciales. Consulta: 21/11/17
http://www.who.int/water_sanitation_health/monitoring/JMP-2015-keyfacts-es-rev.pdf?ua=1

Los proyectos de saneamiento no están conformados solo por componentes técnicos, sino que desde hace algún tiempo también cuentan con un componente social. Es en este contexto que SEDAPAL empresa líder en el saneamiento en el Perú y en la región incluye y desarrolla un componente social en sus diferentes proyectos y en las diferentes etapas como son perfil, expediente técnico y obra. Para ello cuenta con el Equipo de Gestión Social de Proyectos quien está a cargo de desarrollar este componente y es el que estuvo a cargo del presente caso de estudio del Esquema Nueva Rinconada, Etapa 1.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Pregunta General

- ¿Cómo la Gestión Social de SEDAPAL promueve la participación comunitaria y contribuye en la efectividad del proyecto de agua y saneamiento caso: Esquema Nueva Rinconada Etapa 1 en el distrito de Villa María del Triunfo?

1.2.2 Preguntas Específicas

- ¿Qué factores de Gestión Social de SEDAPAL influyen en la participación comunitaria del proyecto de agua y saneamiento del caso de estudio?
- ¿Qué factores de la Gestión Social de SEDAPAL contribuyen a la efectividad del proyecto de agua y saneamiento del caso de estudio?
- ¿Qué tipo de participación y rol desarrolla la población en el proyecto de agua y saneamiento del caso de estudio?

1.3. JUSTIFICACIÓN

SEDAPAL cuenta con un Equipo de Gestión Social de Proyectos, como parte de la Gerencia de Proyectos y Obras, que tiene como objetivo garantizar la paz social que permita el adecuado desarrollo de los estudios y obras de ampliación, mejoramiento y rehabilitación de agua y alcantarillado. Para esto la Gestión Social de SEDAPAL tiene relación directa con el componente técnico del proyecto, y mantiene una estrecha relación con la población beneficiaria, promoviendo su participación no sólo para el

desarrollo de los estudios y obras sino también para el cuidado de los servicios, pues una vez que la obra entra en funcionamiento los beneficiarios pasan a ser usuarios o clientes. La relación con los futuros usuarios que establece la Gestión Social de SEDAPAL se vuelve estratégica tanto para el desarrollo de las obras como para la sostenibilidad del servicio.

Por todos estos argumentos es importante y necesario conocer y analizar cómo los factores de la Gestión Social de SEDAPAL posibilitan o influyen en la participación comunitaria y a su vez como contribuye esta participación en el desarrollo del proyecto de agua y saneamiento. Asimismo, la presente investigación nos ayuda a analizar el tipo de participación y el rol de la población en los proyectos de saneamiento y finalmente esto permite proponer aspectos a mejorar en la Gestión Social de SEDAPAL para continuar en los siguientes estudios y proyectos.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Conocer y analizar los factores de la Gestión Social de SEDAPAL que posibilitan la participación comunitaria y desarrollo del proyecto de agua y saneamiento en Nueva Rinconada Etapa 1 en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo del 2016 al 2017.

1.4.2 Objetivos Específicos

- i) Identificar y analizar los factores de la gestión social de SEDAPAL que influyen en la participación comunitaria.
- ii) Examinar y analizar qué factores de la gestión social contribuyen a la efectividad del proyecto de saneamiento urbano.
- iii) Analizar el tipo de participación y rol de la población en el proyecto de saneamiento urbano.
- iv) Plantear una propuesta de mejora de la Gestión Social de SEDAPAL.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 GESTIÓN SOCIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS

2.1.1 EL AGUA COMO DERECHO

Para la presente investigación se tiene en cuenta los conceptos de: Derecho al agua, enfoque basado en derechos humanos y enfoque de abastecimiento de agua potable basado en derechos.

2.1.1.1 *Derecho Al Agua*

Como lo indica la Oficina de Alto Comisionado para los Derechos Humanos-OACDH:

Aunque el derecho al agua no está reconocido expresamente como un derecho humano independiente en los tratados internacionales, las normas internacionales de derechos humanos comprenden obligaciones específicas en relación en el acceso a agua potable. Esas obligaciones exigen a los Estados que garanticen a todas las personas el acceso una cantidad suficiente de agua potable para el uso personal y doméstico que comprende el consumo, el saneamiento, el lavado de ropa, la preparación de alimentos y la higiene personal doméstica. También les exigen que aseguren progresivamente el acceso a servicios de saneamiento adecuados, como elemento fundamental de la dignidad humana y la vida privada, pero también que protejan la calidad de los suministros y los recursos de agua potable (2011:3).

Un aspecto fundamental del derecho al agua que refiere la OACDH es que el derecho al agua entraña libertades, e indica que tiene relación con la no discriminación en el acceso al agua potable y el saneamiento, en particular por ubicación o tipo de vivienda. La OACDH también menciona: “El derecho al agua significa que los servicios de abastecimiento de agua deben ser asequibles para todos y que nadie debe verse privados del acceso a ellos por no tener la capacidad de pagar. De por sí, el marco de los derechos humanos no establece el derecho a un suministro de agua gratuito. Sin embargo, en determinadas circunstancias, el acceso a agua potable y servicios de saneamiento puede tener que ser gratuito, si la persona o la familia no pueden pagar” (OACDH 2011:12).

Para la presente investigación tomamos en cuenta lo que indica la Política Nacional de Saneamiento:

El Tribunal Cons

, el Tribunal Constitucional ha señalado que corresponde al Estado, dentro de su inobjetable rol social y en razón de su objetivo primordial de protección del ser humano y su dignidad, fomentar que el agua potable se constituya no solo en un derecho de permanente goce y disfrute, sino a la par, en un elemento al servicio de un interminable repertorio de derechos, todos ellos de pareja trascendencia para la realización plena del individuo;

Que, considerando el rol que le compete al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento como Ente Rector, es importante aprobar la Política Nacional de Saneamiento como instrumento que orienta los objetivos, políticas y estrategias del Estado en materia de agua potable y saneamiento, a fin de lograr el cierre de brechas de cobertura o calidad de agua, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales;

Que, este derecho debe plantearse como uno prestacional cuya efectividad depende de la acción del Estado. La razón de ser de su reconocimiento se basa en que a través de él se pueden hacer efectivos derechos como la salud, el trab

tres aspectos: el acceso, la calidad y la suficiencia (MVCS 2017:42).

El estado peruano acoge lo indicado por diferentes organismos internacionales y a través de la Constitución Política del Perú y luego mediante la Política Nacional de Saneamiento indica que el agua es un derecho, que debe ser incluido como prioridad para el estado peruano y que es a través del MVCS y para el caso de Lima y Callao a través de SEDAPAL quien ejecuta esta política. Asimismo, como lo indica la OACDH el derecho al agua, no implica una conexión gratis ni ilimitada, sino se refiere a que la población puede tener acceso a los servicios de saneamiento con calidad y de manera suficiente, aspectos que son relevantes para la presente investigación.

2.1.1.2 Enfoque de Desarrollo Basado en Derechos

Como lo indica Bregalio, Constantino y Chávez el Enfoque Basado en Derechos Humanos (EBDH) plantea una nueva mirada a los procesos de desarrollo insertos a su vez dentro de programas de lucha contra la pobreza. Resulta, por tanto, necesario considera las relaciones existentes entre derechos humanos, pobreza y desarrollo (2014:18). Por su parte la OACDH plantea que el enfoque basado en derechos “es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo se basa en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a promover y proteger los recursos humanos” (OACDH 2011:16).

La OACDH aterriza el enfoque basado en derechos al abastecimiento de agua potable, lo denomina enfoque del abastecimiento del agua potable y saneamiento basado en los derechos, el cual aporta un nuevo paradigma al sector, pasando a convertirse en un derecho legal, es decir una obligación para el estado, la cual orienta las decisiones políticas y económicas en relación a la prestación de los servicios.

Para Bregalio, Constantino y Chávez “la aplicación del EBDH a la lógica de las políticas públicas permite no solo el cumplimiento de las obligaciones de los estados en material derechos humanos en relación con un derecho específico. Por el contrario, permitirá una protección integral. Como es el caso de proveer servicios de saneamiento, si bien se puede basar en el derecho de acceso a agua y saneamiento, pero esto tiene relación con mejorar la calidad de vida de las familias” (Bregalio 2014:24).

Por su parte Alza indica que en el Perú la Defensoría del Pueblo ha generado tres cambios de suma importancia en relación al enfoque basado en derechos, así se tiene:

- Incorporar el discurso de los derechos constitucionales y el derecho internacional de los derechos humanos de manera más integral.*
- Incluir la mirada desde los actores pasando de la visión de consumidor a la de ciudadano.*
- Redefinir el rol de supervisión de los servicios públicos actuando más proactivamente en la incidencia sobre las políticas públicas y estableciendo las responsabilidades estatales de manera más clara en este tema (Alza 2009:727).*

Tanto la OACDH como la Defensoría del Pueblo indican que los estados deben considerar al agua y por extensión al alcantarillado como un derecho humano, esto es importante porque ayuda a que los estados tomen en cuenta estos planteamientos y pongan mayor atención en el tipo de servicios que se brinda a la población, que el “Cliente” sea visto como un ciudadano, contribuyendo a mejorar el enfoque de atención.

Es importante resaltar que el enfoque de desarrollo basado en derechos no solo habla del derecho, es este caso, a acceder a los servicios de agua y alcantarillado, sino a las obligaciones que implica este derecho, como es el uso adecuado y el pago. Estos dos últimos aspectos son básicos para la sostenibilidad del negocio de SEDAPAL, por lo tanto es importante que SEDAPAL pueda tenerlos identificados en su modelo de gestión. De allí la relevancia de contar con este enfoque en el tratamiento del presente estudio.

2.1.2 ENFOQUE DE GÉNERO

Para la presente investigación se ha considerado el concepto de género y el enfoque de género. Según Lamas (1999:84) el concepto de género nos ayuda a entender que lo que creemos como características naturales de hombres y mujeres no se derivan del sexo de las personas, sino que son construidas culturalmente a través de las relaciones sociales y los mandatos culturales (2009:6).

En cuanto a este enfoque el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) del Perú indica que “es un modo de entender las relaciones humanas, especialmente las de poder, relaciones construidas sobre la base de las diferencias entre hombres y mujeres, pero que han devenido en inequidad y desigualdad social. Este enfoque analiza la realidad sobre la base de los conceptos sexo y género y sus manifestaciones en los distintos contextos geográficos, sociales, culturales, étnicos e históricos” (MIMP 2012:19)

En un proyecto de saneamiento es de suma importancia realizar un análisis que permita identificar cuáles son los roles de género en relación al servicio y plantear estrategias que permitan incluir a la mujer, pero al mismo tiempo tener cuidado en recargarla como lo indica el MIMP “Un programa o proyecto con alta participación femenina no siempre ha incorporado el enfoque de género, ya que puede estar

reforzando estereotipos sexistas y manteniendo las desigualdades entre hombres y mujeres” (MIMP 2012:21).

El MIMP también indica que existe un vínculo entre el enfoque de género y la competencia del sector saneamiento, en este caso el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. “Los espacios urbanos están segmentados por las necesidades de género, por ello debe incluir en su planeamiento las necesidades de mujeres y varones” (MIMP 2012:36). Por lo cual, es de suma importancia que los proyectos de agua y saneamiento utilicen el enfoque de género como una herramienta de análisis para identificar estas necesidades.

Por ello, se aborda este enfoque en la presente investigación, para identificar la importancia de la participación de las mujeres en un proyecto de saneamiento e identificar su relevancia para la toma de decisiones en la implementación de mejoras para sus hogares y comunidades.

2.1.3 ENFOQUE DE INTERCULTURALIDAD

Para Correa “Las políticas públicas no son solo un conjunto de disposiciones legales, administrativas y presupuestales, sino también un modo de relación entre el Estado y los ciudadanos. El enfoque intercultural contribuye a mejorar los términos de dicha relación al facilitar que los esquemas e instrumentos de políticas sean más sensibles a la diversidad cultural y estén mejor adecuados a las necesidades diferenciadas de una ciudadanía plural en términos de raza, etnia, género, etc.” (Correa 2016:19).

Según indica la GIZ la interculturalidad presenta dos aspectos: “Por un lado, la interculturalidad desde un punto de vista del comportamiento, como competencia para desenvolverse y comunicarse en la convivencia intercultural. Por otro lado, la interculturalidad como propuesta política. Ambos tienen aportes a la gobernabilidad en el sentido que propugnan una ciudadanía intercultural y un estado pluricultural” (GIZ 2013:11).

En cuanto al concepto del enfoque de interculturalidad la GIZ menciona: “El enfoque de interculturalidad es una herramienta que permite analizar las relaciones entre los grupos culturales que cohabitan un mismo espacio, desde dos dimensiones:

-Distribución del poder en la toma de decisiones sobre sus propias prioridades de desarrollo y control de sus vidas.

-El nivel de reconocimiento de sus diferencias culturales, sin que ello sea motivo de exclusión o discriminación” (GIZ 2013:17)

En tal sentido, se rescatan los aspectos señalados por Correa, quien indica que el enfoque de interculturalidad ayuda al estado a mejorar el modo de relación con los ciudadanos, pues toma en cuenta su cultura, sus formas y usos de los espacios públicos para mejorar su relación con el ciudadano y aporta en el desarrollo de las Políticas Públicas. Para el caso de la presente investigación es pertinente tener en cuenta estos mismos aspectos. El de comportamiento es el que más se ha identificado, mientras que el de propuesta política se presenta como una oportunidad en los proyectos de saneamiento.

2.1.4 ACUERDOS MUNDIALES Y POLÍTICAS DE AGUA Y SANEAMIENTO

2.1.4.1 Acuerdos Mundiales sobre Saneamiento

Según el documento de Apoyo del UNDP a la implementación del Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 6, en los primeros 20 años del presente milenio se evidencia un avance en lo concerniente a los temas del agua y saneamiento, los esfuerzos por cumplir con los Objetivos del Milenio han contribuido a esta mejora, sin embargo queda mucho por hacer, sobre todo en el tema del agua y saneamiento, un aspecto relacionado directamente al Desarrollo Sostenible que se enmarca en los objetivos del desarrollo sostenible.

El UNDP menciona a la Gestión Sostenible del Agua y Saneamiento como un elemento fundamental del desarrollo sostenible y sus tres dimensiones como son la económica, la social y la ambiental, ya que el agua y el saneamiento son la base para reducir la pobreza y por lo tanto mejorar la calidad de vida de las persona. También indica que para el 2015, 800 millones de personas no tenían acceso a una mejora en el suministro de agua, 1,8 mil millones de personas en todo el mundo utilizan una fuente de agua para beber contaminada con materia fecal y 2,5 mil millones de personas no tienen instalaciones de saneamiento adecuadas (UNDP 2016: 3-8).

2.1.4.2 Política Nacional de Saneamiento

Durante el desarrollo de la presente investigación la Política Nacional de Saneamiento sufre un cambio debido a que la política se rige por el Plan Nacional de Saneamiento y este es quinquenal, por lo cual se presenta un balance de los períodos 2011-2015 y se describe el nuevo plan para el periodo del 2016-2021. Es importante indicar que durante el año 2017 no se contó con nuevo Plan Nacional de Saneamiento por lo que se siguió tomando como referencia el anterior.

Es el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS) el ente rector del sector saneamiento y es responsable de formular, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial en materia de saneamiento, la cual es de cumplimiento obligatorio para todas las entidades del Estado de los tres niveles de Gobierno.

En cuanto a los resultados de la Política Nacional de Saneamiento del 2011-2015 según el MVCS se tiene:

La prioridad del quinquenio concluido por incrementar los niveles de cobertura, que en el período - 4.4 millones de peruanos con servicios de agua potable y a 2.0 millones con saneamiento, lo que se traduce en un aumento de las coberturas de 11.8 y 4.4 puntos porcentuales, respectivamente.

Una de las principales características de la situación de acceso al agua y saneamiento, es la existencia de amplias brechas de cobertura entre el ámbito urbano y el ámbito rural, las zonas rurales experimentan menores niveles de cobertura en comparación con el ámbito urbano en ambos servicios. La brecha de agua potable se ha reducido considerablemente en los últimos años, no obstante, la de saneamiento aún representa un reto relevante en el sector; cabe señalar que existe una amplia brecha entre el nivel de cobertura de agua y cobertura de saneamiento dentro del ámbito rural.

El gasto en inversión en agua y saneamiento promedio anual en el período 2012-2015 fue de S/4,042 millones, hubo una clara priorización en el ámbito rural, reflejada en una mayor participación 31% en el 2011 al 59% en el 2015. Si bien ha habido un aumento en los niveles de

inversión, estos aún no alcanzan el monto necesario para lograr la cobertura universal al 2021 (MVCS 2016:6).

En el , el sector agua y saneamiento ha mostrado una mejora importante en los últimos años, especialmente en los indicadores de cobertura en el período 2011-2015. No obstante, aún subsisten brechas de acceso tanto en el ámbito urbano como en el rural, como deficiencias en los indicadores de calidad, cantidad y continuidad de los servicios, que están asociadas a la prevalencia de modelos de gestión a nivel nacional y local que muestran serios problemas (MVCS 2016:7).

Como lo indica el MVCS la política nacional de saneamiento tiene un avance significativo a nivel de inversiones y reducción de brechas en lo que se refiere a agua y saneamiento, a pesar de estos logros todavía queda mucho por hacer no solo a nivel rural, sino también a nivel urbano.

Asimismo, el MVCS indica que para el mismo quinquenio SEDAPAL ha ejecutado 34 proyectos por un monto total de S/ 1,177 millones que se ha traducido en el beneficio de más de 2.2 millones de peruanos (MVCS 2016:49).

La gestión de SEDAPAL también mejoró entre el 2011 y 2015 de acuerdo a los siguientes indicadores:

- *La reducción del índice de agua no facturada desde 34.6% a 29.8%,*
- *, que facilita emitir la facturación real de consumo de los clientes, se en 6.2 puntos porcentuales, llegándose a facturar el 83.5% de los clientes, según su registro de consumo.*
- *El incremento de la cobertura de servicios de agua y saneamiento. Se instalaron 163,250 conexiones nuevas de agua y 139,195 conexiones de alcantarillado.*
- *en 11.92 m³/seg, con lo cual el 75% de aguas residuales generadas en Lima y Callao son tratadas. (MVCS 2016:51).*

Aún con las mejoras indicadas la nueva política nacional de saneamiento aprobada el 29 de marzo del 2017 enfrenta varios desafíos, uno de ellos es alcanzar la cobertura al 100% en Lima y Callao.

Según el Decreto Supremo N°007-2017-VIVENDA la Política Nacional tiene los siguientes objetivos y componentes:

El objetivo principal del Gobierno del Perú en el sector saneamiento es dotar del acceso a los servicios saneamiento² a todos los habitantes de las zonas urbanas al año 2021 y lograr la universalización de estos servicios en forma sostenible antes del año 2030, de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas³, a los cuales el Perú se ha adherido.

Un Factor Crítico de Éxito para alcanzar coberturas universales es el fortalecimiento de los prestadores y garantizar inversiones eficientes en el sector; para lo cual se ha diseñado una estrategia con tres componentes importantes:

1. Una Política Nacional de Saneamiento, en adelante Política Nacional, que contribuya al fortalecimiento y modernización de los prestadores de servicios⁴; y a la ejecución eficiente de las inversiones, de manera que la generación interna de recursos económicos de los prestadores constituya la principal fuente de financiamiento; y que las asignaciones de los recursos del Tesoro Público se ejecuten con normas transparentes.

La Política Nacional constituye una herramienta fundamental y estructurada de política pública dirigida a las entidades de la administración pública que intervienen en el desarrollo del sector saneamiento, además este instrumento da una señal clara hacia la sociedad, para responder a las expectativas sobre el papel del Estado en el sector.

² Decreto Legislativo N° 1280 Decreto Legislativo que aprueba la Ley Marco para la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.

"Artículo 2.- Sistemas y procesos que comprenden los servicios de saneamiento

Los servicios de saneamiento están conformados por sistemas y procesos, de acuerdo al siguiente detalle

1. Servicio de Agua Potable:

a) Sistema de producción, que comprende los procesos de: captación, almacenamiento y conducción de agua cruda; tratamiento y conducción de agua tratada, mediante cualquier tecnología.

b) Sistema de distribución, que comprende los procesos de: almacenamiento, distribución, entrega y medición al usuario mediante cualquier tecnología.

2. Servicio de Alcantarillado Sanitario, que comprende los procesos de: recolección, impulsión y conducción de aguas residuales hasta el punto de entrega para su tratamiento.

3. Servicio de Tratamiento de Aguas Residuales para disposición final o reusó, que comprende los procesos de mejora de la calidad del agua residual proveniente del servicio de alcantarillado mediante procesos físicos, químicos, biológicos u otros, y los componentes necesarios para la disposición final o reusó.

4. Servicio de Disposición Sanitarias de Excretas, que comprende los procesos para la disposición final del agua residual y la disposición sanitaria de excretas a nivel intradomiciliaria, con o sin arrastre hidráulico."

³ La meta 6 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) especifica cobertura de agua mejorada en términos de agua limpia y libre de contaminación fecal o química y saneamiento mejorado que incluye tratamiento seguro de excretas in situ o no. Disponible en: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

⁴ En el ámbito urbano, -en adelante empresas prestadoras-, y a los prestadores en el ámbito de pequeñas localidades rural, -en adelante prestadores-.

2. Un Plan Nacional de Saneamiento, instrumento enmarcado en la Política Nacional que orienta la gestión y la inversión sectorial mediante ejes estratégicos de desarrollo cuyo objetivo es el de establecer las líneas de acción requeridas para su cumplimiento.

3. Un Nuevo Marco Normativo del sector saneamiento, constituido por tres normas: el Decreto Legislativo N° 1280, que aprueba la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento, en adelante Ley Marco; el Decreto Legislativo N° 1284, Decreto Legislativo que crea el Fondo de Inversión Agua Segura, y; el Decreto Legislativo N° 1285, Decreto Legislativo que modifica el artículo 79 de la Ley N° 29338, Ley de Recursos Hídricos, que establece disposiciones para la adecuación progresiva a la autorización de vertimientos y a los instrumentos de gestión ambiental⁵ (MVCS 2017:43-44).

Los Objetivos Específicos aprobados en la Política Nacional de Saneamiento están alineados a los ejes de política y cuentan con lineamientos de política, para el caso de la presente investigación tomaremos en cuenta el objetivo específico, eje y lineamientos de política N° 1 y 6 relacionados con el acceso a los servicios de poblaciones pobres y con la cultura ciudadana y valoración del servicio. La Política Nacional de Saneamiento indica que la valoración de los servicios de saneamiento, contribuyen a la gobernabilidad y gobernanza, es además una condición necesaria para garantizar la sostenibilidad y continuidad. Asimismo, implementar mecanismos de participación de la población beneficiaria de un proyecto de saneamiento, desde la formulación hasta su mantenimiento, acentuada en la transparencia, sostenibilidad social y prevención de conflictos (MVCS 2017:51). La presente investigación justamente intenta contribuir en identificar los aportes de la gestión social de SEDAPAL para el desarrollo de proyectos de agua y saneamiento.

Como lo indica la Política Nacional de Saneamiento el Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021 es un instrumento que orienta la gestión y la inversión nacional, por esta razón el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento aprueba el Plan Nacional de Saneamiento 2016-2021 con el Decreto Supremo N° 018-2017-VIVIENDA. La presente investigación puede aportar en el desarrollo del Plan Nacional de Saneamiento y al cumplimiento de la Política Nacional de Saneamiento pues el caso de estudio recoge experiencias importantes sobre como la gestión social que

⁵ Decretos Legislativos publicados el 29 de diciembre de 2016 en el diario oficial El Peruano.

desarrolla SEDAPAL promueve la participación ciudadana en los proyectos de saneamiento.

2.1.5 DE LA POLÍTICA PÚBLICA A LA GESTIÓN SOCIAL

Para la presente investigación se tendrá en cuenta los conceptos de política pública, gerencia social y gestión social, en el marco de la gestión de programas y proyectos de desarrollo, que como lo indica Bobadilla tienen la particularidad de buscar la mejora de la calidad de vida de las personas (Bobadilla 2004:112).

Partimos del concepto de gestión, según Bobadilla la gestión está relacionada a la racionalidad organizativa, es decir a la necesidad de organizarse adecuadamente para el cumplimiento de objetivos. La gestión pública consiste en la administración, planificación y control de bienes y servicios colectivos o comunes que son considerados propiedad del estado. La gestión pública también abarca la gestión de programas y proyectos de desarrollo. La gerencia social se distingue de la gestión pública y privada por el carácter participativo y los diferentes roles que juegan los actores en la ejecución de los programas y proyectos de desarrollo financiado por cooperación internacional, banca bilateral o multilateral o empresas privadas con responsabilidad social (Bobadilla 2004: 112).

Bobadilla también indica que la gerencia social se define como la orientación y adaptación de bienes públicos y semipúblicos que se cogestionan de manera intersectorial o interinstitucional y que busca garantizar una cooperación racional que produzcan beneficios entre los actores de un determinado programa o proyecto (Bobadilla 2004: 126).

Mokate y Saavedra presentan a la Gerencia Social como una estrategia que busca obtener mejores resultados en el campo de los proyectos de desarrollo, incluso llegando a lograr que las políticas públicas sean más eficientes y se logre mayor eficacia en la mejora de la calidad de vida de la población. Incluyen también criterios de participación y rendición de cuentas ante la sociedad civil (Mokate y Saavedra 2006: 27).

Siendo SEDAPAL una empresa pública de derecho privado existe relación con lo que se denomina gestión pública y al ser los servicios de agua y alcantarillado, servicios

domiciliarios que buscan mejorar las condiciones de vida de la población se puede afirmar que se realiza lo que se denomina Gerencia Social, que para SEDAPAL está definido como Gestión Social y que acompaña del desarrollo de sus estudios y obras.

2.2. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y PROYECTOS DE SANEAMIENTO

2.2.1 PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

En la actualidad la participación comunitaria es vista por muchos como un aspecto importante en el diseño y realización de un proyecto. Podemos observar casos donde por no considerar espacios de participación comunitaria la población no está adecuadamente informada, no participa en el diseño y la ejecución de un determinado proyecto y esto genera muchas complicaciones y problemas en el desarrollo de un determinado proyecto. Los proyectos de agua y saneamiento no están ajenos a esta realidad, pues al ser proyectos que involucran un servicio domiciliario, es necesario contar con la participación de toda la comunidad en diferentes espacios de organización como pueden ser las juntas directivas o la Comisión del Súper Esquema los 300. Esta participación se da a diferentes niveles, desde estar informados hasta la toma de decisiones.

Como lo indica Giraldo “La participación es un eje central de la intervención comunitaria. A través, de ella se busca promover, favorecer y dinamizar la participación de la comunidad en todo el proceso de desarrollo de los programas de intervención. Sin esta participación será difícil lograr una intervención que responda a las necesidades de la comunidad y que mejore su calidad de vida” (Giraldo 2004: 49)

Si bien la experiencia de la participación comunitaria en proyectos de agua y saneamiento proviene de las experiencias de las JASS⁶ o los COVAPP⁷, donde la participación comunitaria es un medio para el diseño, implementación y mantenimiento del proyecto, al respecto Giraldo también indica:

La participación comunitaria se ha enfocado igualmente a lograr la financiación de los costos de operación y mantenimiento, por lo que se promueve centrar la actividad de las juntas administradoras en el cobro de las tarifas para sostener

⁶ Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento.

⁷ Comité Vecinal de Administración de Agua Potable.

el funcionamiento del sistema. Por esta razón, las instituciones se preocupan por garantizar la existencia de una organización comunitaria que, una vez terminada la construcción de las obras, se encargue de administrar el sistema como una empresa que logre sostener la prestación del servicio con criterios de calidad y eficiencia económica y ambiental. (Giraldo 2004:74)

Para Cohen y Franco participar es “acutar intencionalmente persiguiendo objetivos y utilizando medios, lo que supone una estrategia que exige organización, recursos y alguna concepción respecto a las acciones necesarias para transformar dichos insumos, en resultado que tiendan a la consecución de los objetivos propuestos” (Cohen y Franco 2005:83).

En cuanto a los beneficios de la participación Cohen y Franco indican: “a) mejora el diseño de los proyectos, haciendo que el diagnóstico y las formas de intervención se adapten a las características específicas de la población beneficiaria; b) posibilita el control de la población destinataria sobre el proyecto, ayudando así a la transparencia en su manejo. Y d) incrementa la sostenibilidad del proyecto al involucrar a los beneficiarios en la operación del mismo” (Cohen y Franco 2005:85).

Para lograr estos beneficios es necesario una actitud de apertura por parte de SEDAPAL, los beneficios apuntan a la sostenibilidad del servicio, por lo cual la gestión social cobra relevancia en este proceso y son sus profesionales los llamados a ver la gestión social no sólo como el relacionamiento con la población, sino como un proceso interno y externo que contribuye con la sostenibilidad del negocio.

Podemos definir la participación comunitaria en el caso de proyectos de agua y saneamiento, como los procesos donde las personas ejercen sus derechos y asumen responsabilidades en relación a los servicios.

La Política Nacional de Saneamiento tiene como uno de sus objetivos específicos el desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento y como uno de sus ejes la articulación de los actores. En este contexto, SEDAPAL considera importante que los estudios y proyectos de agua y saneamiento se desarrollen con un enfoque participativo, promoviendo el desarrollo de espacios de participación ciudadana e incluya un trabajo coordinado con los diferentes actores involucrados. Según el documento de la política, “participar es actuar intencionalmente persiguiendo objetivos y utilizando medios, lo que supone una estrategia que exige

organización, recursos y alguna concepción respecto a las acciones necesarias para transformar dichos insumos en resultados que tienden a la consecución de los objetivos propuestos” (MVCS 2017:81)

El Concepto de participación ciudadana asume dos significados que podrían ser considerados desde distintas perspectivas: como ejercicio de derechos y como control. El primero alude a la intervención para la toma de decisiones tanto en las esferas públicas como privadas, el segundo involucra la

[...]

vigilancia social, se refiere, por un lado, a la actuación de la sociedad civil y su derecho a recibir información y ejercer vigilancia, y por otro, simplemente a la facultad de acceder a información sobre la gestión de las instituciones. Un sistema de vigilancia social implica varios componentes articulados que supone: información, vigilancia, difusión y retroalimentación para la toma de decisiones. (Gamero, Cabrera, Cortés y Gibu 2004: 19-20)

Por razones de orden se desarrolla el tema de vigilancia social en puntos posteriores.

2.2.2 CIUDADANÍA Y CLIENTES

En el caso de SEDAPAL, al ser una empresa que brinda servicios de agua y alcantarillado para Lima y Callao, considera como clientes a quienes ya cuentan con los servicios y beneficiarios a los que son futuros clientes, esto se encuentra establecido en los procedimientos internos de la empresa.

Para Kymlicka y Norman “el concepto de ciudadanía parece integrar las exigencias de justicia y de pertenencia comunitaria, que son respectivamente los conceptos centrales de la filosofía política de los años setenta y ochenta. El concepto de ciudadanía está íntimamente ligado, por un lado, a la idea de derechos individuales y, por el otro, a la noción de vínculo con una comunidad particular [...] Cuando se hablaba de la idea de ciudadanía, se la veía como derivada de las nociones de democracia y justicia; un ciudadano es alguien que tiene derechos democráticos y exigencias de justicia. Pero hoy toma fuerza a lo largo de todo el espectro político la idea de que el concepto de ciudadanía debe jugar un rol normativo independiente en toda teoría política plausible, y que la promoción de la ciudadanía responsable es un objetivo de primera magnitud para las políticas públicas” (2002:2).

Por otro lado “La ciudadanía es una colectividad, es una membresía en una comunidad nacional lo cual conlleva ciertos derechos y responsabilidades. La opción colectiva no es simplemente una agregación de las preferencias de ciudadanos individuales, tal agregación sería difícil de lograr porque cada ciudadano tiene diferentes deseos y aspiraciones” (Mokate y Saavedra 2006:13).

En cuanto al Cliente:

La persona que paga directamente por un bien o servicio y muestra una preferencia positiva por el servicio dado su precio. Los servicios públicos de distribución domiciliaria de agua, recolección de basuras, y manejo de alcantarillado se interrelacionan con clientes. Los servicios privados de salud y educación son entregados a clientes. Los productos de los ámbitos públicos producen valor tanto para la ciudadanía como para los clientes, pero cada uno recibe un tipo de valor diferente. La ciudadanía recibe valor público mientras que los clientes reciben valor privado. [...]

Por ello, la experiencia del sector privado en cuanto a la relación productor-cliente tiene limitada validez en el contexto del sector público. Sin embargo, rechazar totalmente un enfoque de intercambio equivaldría a dar nuestras espaldas a una forma útil de concebir las relaciones entre las organizaciones públicas y sus clientes. Por ello, necesitamos una concepción más amplia sobre el intercambio de las organizaciones públicas con las personas, teniendo en cuenta los diversos roles que las personas juegan en su interacción con el valor público.

La teoría del intercambio no da cuenta de todas las relaciones entre organizaciones gubernamentales y clientes. Sin embargo, los conceptos de intercambio social y la tipología previamente expuesta tienen implicancias de cómo los administradores públicos conciben y desempeñan sus tareas. (Mokate y Saavedra 2006:14-15)

Si bien, los autores indican que el servicio de agua y alcantarillado se interrelacionan con clientes o futuros clientes, es importante tomar en cuenta lo mencionado sobre el concepto de ciudadanía, ya que el agua y el alcantarillado se realaciona con las

personas, cambia sus estilos y calidad de vida, por lo tanto ofrece un valor privado y público a su vez. Para una empresa el relacionamiento con sus “clientes” es un aspecto fundamental para la sostenibilidad del negocios, en el caso de SEDAPAL también es importante. El concepto de ciudadanía además de derechos implica un conjunto de responsabilidades, como son el pago de los servicios y el uso adecuado de los servicios, contribuyendo a la sostenibilidad del servicio y del negocio.

2.2.3 METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS

Las metodologías participativas en un proyecto de agua saneamiento son recursos y técnicas que buscan promover la participación de las personas de una determinada área de influencia para la identificación de sus problemas y búsqueda de soluciones para el desarrollo de un determinado proyecto.

Como indican Solis y Maldonado, si la participación es vista como una exigencia, por lo cual se tiene que cumplir, se confunde con presencia y queda casi siempre como clientelismo. Pero si se entiende como construcción colectiva, implica que las personas y comunidades participan en el diseño e implementación de los proyectos, promoviendo la participación comunitaria. La Investigación Acción Participativa (IAP) es una de las metodologías que permite el empoderamiento y la construcción de soberanía, ayudando en la transformación de los grupos marginados. (Solis y Maldonado 2006:4).

La integralidad es un aspecto importante ya que toma en su conjunto a la persona con sus propias características, parte de una experiencia concreta que ayuda a generar nuevos conocimientos.

Las metodologías participativas nos abordan, así como seres integrales, que piensan, sienten y hacen; que además de razón tienen cuerpo y emociones. Las metodologías participativas siempre comienzan su intervención desde la realidad y la experiencia de los actores sociales que participan en la misma, generando un proceso creativo de reflexión y análisis sobre las creencias, actitudes y prácticas que forman parte de su realidad y la de su grupo; para “ ” formas de actuar sobre ella (Christian s/f:3).

La participación es parte de la gestión social, “Entendemos esta gestión social como intrínsecamente participativa en la medida en que favorece la transformación social y

propende a el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad, a partir de la construcción colectiva de diagnósticos y de su capacidad de integrar saberes y experiencias de diversos actores sociales e institucionales” (Lora y Rocha 2016:175,176).

Los proyectos de agua y saneamiento son implementados de una mejor manera si cuentan con la participación de la población, pero esta participación tiene que ser organizada. La participación como ya se indicó contribuye a desarrollar los estudios y obras acorde a la realidad y contribuye en la sostenibilidad de los proyectos. Para el caso de SEDAPAL en la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.

2.2.4 EDUCACIÓN DE ADULTOS

Si bien los servicios de saneamiento benefician a toda la población, son los adultos quienes reciben la información sobre temas sanitarios y quienes implementan sus módulos sanitarios⁸ al interior de sus hogares, por lo que la Educación de adultos o andragogía son aspectos de suma importancia para el desarrollo de los estudios y obras.

Una de las diferencias entre la andragogía y pedagogía es que la primera se centra en el alumno “La andragogía a diferencia de la pedagogía centra su atención en el alumno y no en el profesor. La adultez es asumida no como un problema cronológico (ni e z – vejez) sino como actitudinal, la adultez es aceptación de la cultura previa del alumno, de su capacidad de generar sus propias estrategias de aprender y de reconocer sus necesidades y expectativas individuales.” (Rodriguez 2003:84)

Como lo indica Lifshitz la andragogía se sustenta en la observación del adulto y es necesario que en este proceso se tome en cuenta que los adultos son independientes, cuentan con experiencia previas, valoran la utilización de lo que aprenden en su vida cotidiana y tienen motivaciones diferentes a otros públicos. (Lifshitz 2004:154)

Tomar a la andragogía o educación adultos como enfoque en los proyectos de agua y saneamiento permite contribuir a lograr que los participantes de los proyectos esten más motivados en participar, ya que los espacios de capacitación permiten que pasen

⁸ Entiéndase por módulos sanitarios al inodoro, lavadero de manos, ducha y lavadero de cocina.

a la acción, logrando generar cambios en su comportamiento, asociados a las prácticas sanitarias.

2.2.5 LIDERAZGO

Para los proyectos de agua y saneamiento el liderazgo es un aspecto importante ya que los equipos de profesionales son muchas veces amplios y multidisciplinarios. Por lo tanto, es necesario contar un liderazgo que pueda hacer la diferencia y que pueda encaminar a los profesionales técnicos y sociales al éxito y cumplimiento de los estudios y obras.

El líder tiene las metas definidas y sabe movilizar a las personas de una manera adecuada.

El líder hace una buena gestión de personas cuando, además de mostrar direcciones, objetivos y metas claramente definidas, es capaz de dar toda la orientación y participar en la transformación del potencial en desempeño efectivo, que son los resultados concretos de la acción humana.

El mayor recurso que un líder tiene a su alcance es el humano. Son las personas las únicas que pueden transformar procesos en resultados, y el líder tiene que estar preocupado por alcanzar resultados con eficacia y eficiencia. La gestión moderna no se basa solo en elementos como la tecnología y la información; pero sí en una gestión acertada de la gente que en ella participa (Delgado y Delgado 2003:83).

El liderazgo en proyectos de agua y saneamiento contribuye al desarrollo no solo del proyecto, sino que genera un ambiente de trabajo que privilegia el bien común. Durand nos indica que el liderazgo es un concepto difícil de definir y está relacionado a rasgos genéticos y psicológicos. Desde lo funcional, el liderazgo genera condiciones que favorecen a todos para desarrollar un adecuado trabajo (Durand 2006:6)

2.2.6 EMPODERAMIENTO

Si bien el término “Empoderamiento” tiene diferentes significados y como lo indican varios autores es un término que se encuentra en proceso de construcción es

importante considerado para la presente investigación pues nos permite identificar que entienden los profesionales y la población sobre este término.

En términos generales, los proyectos de desarrollo y los servicios públicos se realizan en una estructura de poder descendente: los que controlan el dinero deciden las reglas del juego y los propósitos de la acción, los técnicos y profesionales dan cuerpo a estos lineamientos generales y elaboran programas de trabajo y los destinatarios reciben lo que ha sido previamente concebido. ¿Qué tipo de empoderamiento puede gestarse en una estructura como esta? Solamente aquel que supone delegación de poder de arriba hacia abajo, del que tiene poder al que no tiene. Y esta es precisamente la noción de empoderamiento que ha sido desarrollada para la administración de empresas: los gerentes delegan poder a quienes están cerca de los procesos productivos y de los clientes porque son quienes menos conocen lo que se debe hacer. Es un empoderamiento que fundamentalmente busca efectividad. De la misma manera, el aparato burocrático que opera los proyectos de desarrollo, necesita que los usuarios o beneficiarios participen para que sus objetivos y metas se cumplan. La participación de los beneficiarios en los servicios o proyectos, no tiene por objetivo principal profundizar la democracia sino mejorar la efectividad de los procesos. (García 2006:10-11)

Según García, para el presente caso de estudio el empoderamiento es un medio que ayuda a que los proyectos de agua y saneamiento sean más efectivos.

No puede existir desarrollo sostenible o auto sostenido si las personas no se apropian o hacen suyos los planteamientos de los proyectos, pareciera ser la consigna. En este sentido, un desafío ventral para lograr la sostenibilidad de estas propuestas y disminuir o mitigar los problemas de dependencia entre agentes externos y población pobre es el desarrollo de capacidades y la mejora de los desempeños de estos últimos. De esta manera, los representantes o líderes de estos grupos podrán cogestionar con el Estado o las ONG la ejecución de programas y proyectos, definiendo claramente las funciones y las responsabilidades de cada actor que debe cumplir en la puesta en práctica de dichas propuestas.

Esto implica dar a los pobres el poder y la autoridad para tomar decisiones responsables y actuar de manera rigurosa y eficiente en el manejo de los

recursos públicos o semipúblicos así como en los efectos o consecuencias de sus decisiones produzcan en la realidad.

El empoderamiento entonces se convierte en un medio (estrategia) pero también en un fin (objetivo), para lograr cambios sustanciales en la calidad de vida de las personas más necesitadas y en los enfoques de las políticas sociales del estado. (Bobadilla 2006:30-32)

Como indican García y Bobadilla el empoderamiento de los futuros beneficiarios busca *per se* mejorar los procesos de desarrollo del proyecto, desde los estudios hasta el desarrollo de la obra, buscando asegurar la sostenibilidad de los servicios. Para este caso SEDAPAL brinda poder los futuros clientes a fin de lograr proyectos que se ajusten a la realidad y a las necesidades de las personas, por lo que el empoderamiento puede ser un medio y también un fin.

2.2.7 CAPITAL SOCIAL

El capital social es un elemento importante en la presente investigación ya que el presente caso de estudio se presenta en una zona periurbana, específicamente en Villa María del Triunfo, con una población que tiene un buen nivel organizativo, producto de su experiencia dirigencial de más de treinta años.

El capital social son normas o valores compartidos que promueven la cooperación social. Dentro de esta perspectiva, el capital social es una manera utilitaria de mirar la cultura. La cultura tiende a considerarse como un fin en sí misma, lo que es innegable, o como una forma de expresión creativa. Pero también desempeña un papel funcional muy importante en toda sociedad, ya que es el medio por el cual grupos de individuos se comunican y cooperan en una gran variedad de actividades (Fukuyama 2003:37).

Una de las mayores dificultades de trabajar con el concepto de capital social es saber cómo insertarlo en las políticas. Conviene tener presente que este concepto ha sido de singular utilidad para ampliar nuestro conocimiento del contexto cultural del problema del desarrollo, e identificar los obstáculos a la reforma institucional. Pero no resulta tan claro cómo generar capital social en sociedades donde éste no existe. Esto por cierto es comprensible: el capital social entendido como las normas y valores que promueven la cooperación se

origina con frecuencia en fenómenos como la religión, la experiencia histórica compartida y otras tradiciones culturales muy arraigadas que sólo pueden configurarse con gran dificultad. La situación más difícil de abordar desde el punto de vista de las políticas son aquellas sociedades que carecen por completo de confianza social, las que lamentablemente no son pocas en el mundo de hoy. (Fukuyama 2003:42)

Para el presente caso de estudio, las organizaciones sociales y la población tienen que gestionar el desarrollo de su proyecto, desde el perfil hasta la obra. Para el desarrollo del proyecto se relacionan con SEDAPAL, con la Municipalidad y con otros actores, todo esto genera experticia y capacidad de gestión con diversos actores. Como lo indica Fukuyama, el capital social son normas y valores compartidos, con las que cuentan las organizaciones sociales de la presente investigación, pero además tienen un objetivo común que es lograr contar con los servicios de agua y saneamiento, que es un aspecto movilizador en la comunidad.

2.2.8 VIGILANCIA SOCIAL

La Vigilancia Social es un concepto que se encuentra en construcción y también es denominado vigilancia ciudadana, control social, veeduría ciudadana, control ciudadano, observatorio social, entre otros. La vigilancia social es definida como una modalidad de participación activa, a la cual le son atribuidos tres significados: La vigilancia como fiscalización, la vigilancia como canal participativo y la vigilancia entendida como exigibilidad de derechos. Los Vigilancia Social se diferencia de la Vigilancia Ciudadana en relación a que la Vigilancia Social esta focalizada a la vigilancia de las actividades del Estado, a través de sus programas y proyectos, por lo que tomaremos la Vigilancia Social para la presente investigación. (Gamero, Cabrera, Cortés y Gibu 2004: 11-15).

Los autores también indican que es el Estado quien utiliza la vigilancia social como una estrategia, un medio para dar cumplimiento a las políticas sociales. SEDAPAL plantea la vigilancia social como parte del proyecto de agua y saneamiento, incluyéndola en los términos de referencia del componente de intervención social del proyecto.

2.2.9 SEDAPAL Y EL SANEAMIENTO EN LIMA Y CALLAO

En el Perú, y específicamente en Lima y Callao es la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima - SEDAPAL el encargado de brindar los servicios de saneamiento. SEDAPAL es una empresa estatal de derecho privado, íntegramente de propiedad del Estado, constituida como sociedad anónima, siendo su objeto la prestación de servicios públicos.

SEDAPAL es una empresa líder en el sector saneamiento y tiene como visión y misión:

Visión: Lograr al 2021 la cobertura al 100% y 24 horas de servicios de agua potable y alcantarillado en el ámbito jurisdiccional de SEDAPAL, con el compromiso de todo el personal.

Misión: Brindar servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y reúso de aguas residuales con altos estándares de calidad para satisfacer las necesidades de la población atendida por SEDAPAL. (SEDAPAL 2016:8)

Su visión tiene carácter social porque contribuye directamente a mejorar la calidad de vida de la población de Lima y Callao por lo que ejecuta la política del sector en la operación, mantenimiento, control y desarrollo de los servicios básicos, con funciones específicas en aspectos de normatividad, planeamiento y programación. Adicionalmente se encarga de la elaboración de proyectos, financiación, ejecución de obras, asesoría, asistencia técnica y otras actividades afines, vinculadas, conexas y/o complementarias a su objeto social.

Según el Informe de Sostenibilidad de SEDAPAL del 2016 la cadena de valor de SEDAPAL “esquematiza sus actividades claves o primarias y sus actividades de apoyo o secundarias a fin de asegurar los servicios de saneamiento, el cual se inicia con la captación del recurso hídrico, continúa con el almacenamiento para su regulación, la producción y distribución al usuario, culminando con la recolección de aguas residuales, su tratamiento y disposición final, siendo el resultado final la cobertura y calidad de los servicios” (SEDAPAL 2016:13).

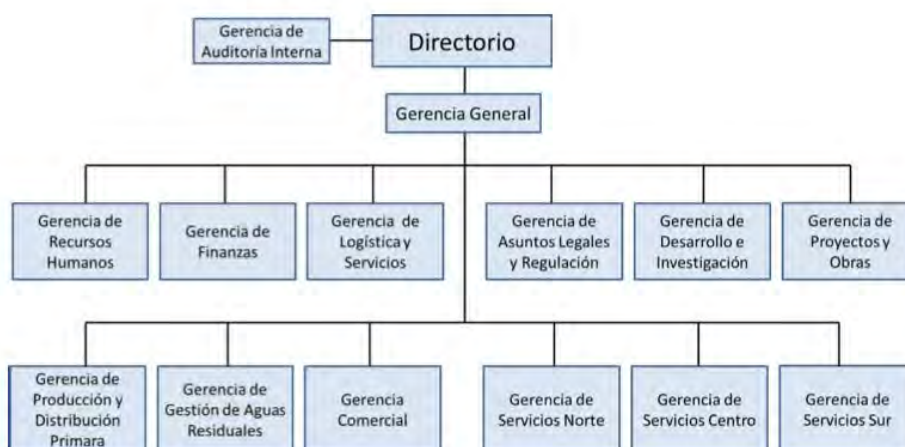
Gráfico 1: Cadena de Valor de SEDAPAL



Fuente: Memoria de Sostenibilidad de SEDAPAL 2016

La Gerencia de Proyectos y Obras (GPO) se encuentra como parte de la gestión de infraestructura que es una actividad de apoyo en la cadena de valor de SEDAPAL, aquí se desarrollan los estudios y obras de ampliación, mejoramiento y rehabilitación. Dentro de esta gerencia se encuentra el Equipo de Gestión Social de Proyectos (EGSP), el cual tiene como objetivo garantizar la paz social que permita el adecuado desarrollo de los estudios y obras. Así también lo podemos observar en el organigrama:

Gráfico 2: Organigrama de SEDAPAL



Fuente: Memoria de Sostenibilidad de SEDAPAL 2016

Para SEDAPAL la gestión social en proyectos y obras de saneamiento es un sistema o modelo de gestión que busca desarrollar y mantener buenas relaciones con las organizaciones sociales y vecinos que son actuales o futuros clientes de SEDAPAL. Para esto SEDAPAL mantiene un constante diálogo y participación con los diversos actores sociales, busca identificar sus necesidades, brindar servicios básicos y promueve la cultura del agua, buscando la sostenibilidad de los servicios.

SEDAPAL implementa la Gestión Social en la empresa frente a la necesidad de gestionar el entorno donde realiza sus proyectos y obras. En un primer momento se conforma la Oficina de Atención a las Organizaciones de Pobladores (OTAOP), creado bajo resolución de Gerencia General N°775-2004-GG. Luego, el 2009 mediante acuerdo de directorio N°100-015-2009 se forma el Equipo Acompañamiento Social. El 2010 mediante Acuerdo de Directorio N°007-2010 se crea el Equipo Gestión Social de Proyectos. SEDAPAL se enfrenta constantemente a un entorno diferente, donde a pesar de ser un monopolio en la dotación de servicios, realizar sus proyectos y obras implica gestionar una serie de aspectos como son: aspectos técnicos, legales y sociales.

La gestión social (gerencia social) contribuye a que la población valore y reconozca las mejoras sociales, en este caso el servicio de agua y alcantarillado, pasando de una mirada paternalista asistencialista a una población que asume responsabilidades para la gestión y sostenibilidad de los servicios, ya que el ciudadano se convierte en cliente de SEDAPAL y esta relación se mantiene en el tiempo, generándose relaciones de confianza, por lo que se convierte en una oportunidad para la empresa para garantizar la sostenibilidad de los servicios.

2.2.10 SISTEMA NACIONAL DE INVERSIÓN PÚBLICA - SNIP

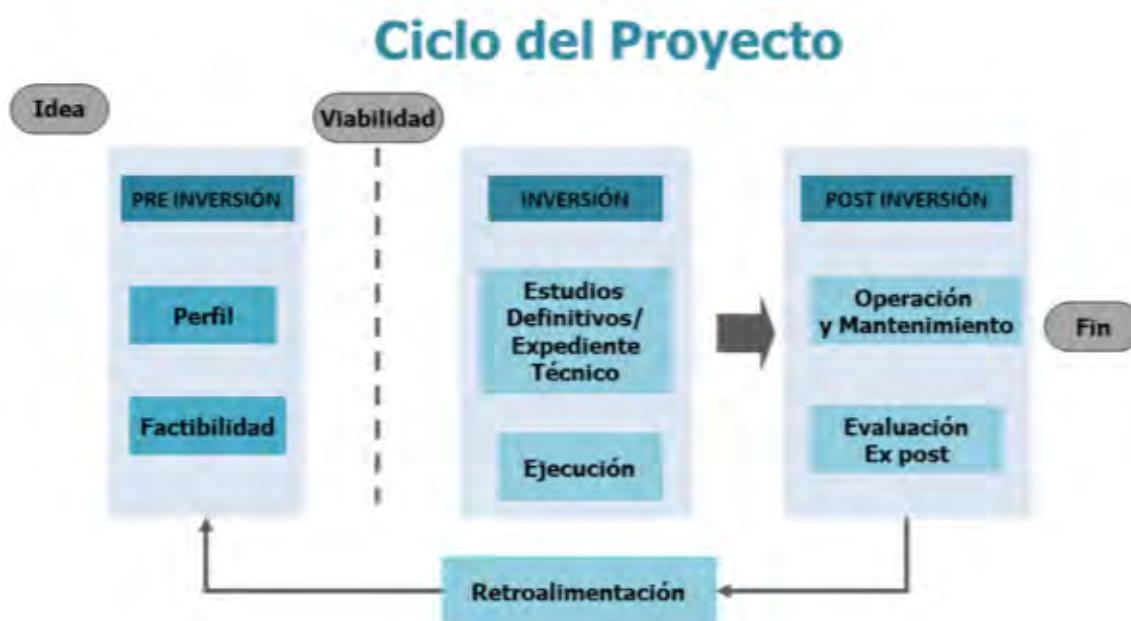
SEDAPAL financia sus proyectos a través de la inversión pública, por lo que utiliza el Sistema Nacional de Inversión Pública, llamado ahora Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.

Según el Ministerio de Economía y Finanzas el Sistema Nacional de Inversión Pública - SNIP “es un sistema administrativo descentralizado, por tanto, las decisiones sobre la

ejecución de un PIP se adoptan en las entidades del nivel nacional, regional o local, de acuerdo con las competencias de cada una.” (MEF 2015:9)

El Ciclo de Proyecto contempla las Fases de Pre inversión, Inversión y Post Inversión. Durante la Fase de Pre inversión de un proyecto se identifica un problema determinado y luego se analizan y evalúan - en forma iterativa - planteando dos o más alternativas de solución que permitan elegir y desarrollar la mejor alternativa técnico-económica, garantizando la mayor rentabilidad social. En la Fase de Inversión se pone en marcha la ejecución del proyecto conforme a los parámetros aprobados en la declaratoria de viabilidad para la alternativa seleccionada mientras que, en la Fase de Post Inversión, el proyecto entra a operación y mantenimiento y se efectúa la evaluación ex post.

Gráfico 3: Ciclo de un proyecto SNIP



Fuente: Manual de Gestión Social para Proyectos de Saneamiento (2017:14-15)

Si bien el actual gobierno crea el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones “Invierte.pe”, en reemplazo del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), como lo indica el Decreto Supremo N° 248-2017-EF el presente caso de estudio continúa con el desarrollo del Expediente Técnico como la indica la norma. “Si se cuenta con un proceso de selección convocado o adjudicado para la elaboración del Expediente Técnico o Estudio Definitivo, o este se encuentra contratado o en elaboración, las Entidades Públicas correspondientes podrán adecuar dicho Expediente Técnico o Estudio Definitivo previo acuerdo de partes con el contratista respectivo.” (MEF 2017:20).

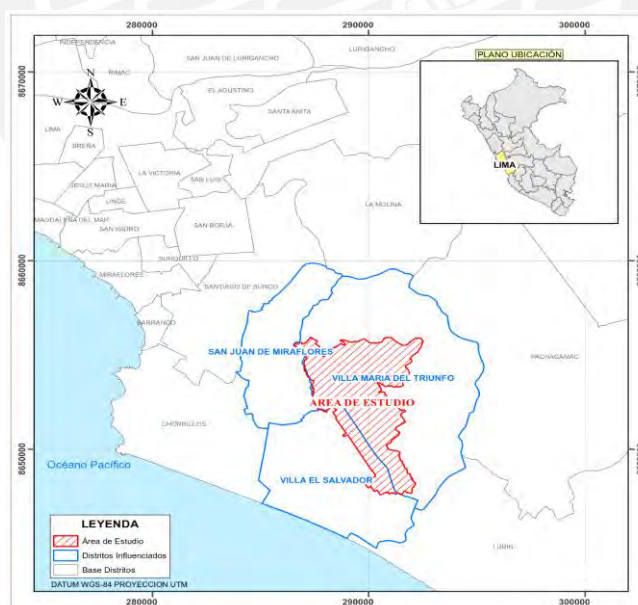
2.2.11 CARACTERIZACIÓN SOCIAL DE LA POBLACIÓN

El proyecto se denomina “Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 311 – 313 – 330 – 310 – 312 – 314 – 300 – 307 – 319 – 324 y 301 Nueva Rinconada Distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador” Etapa 1”.

Para el presente caso de estudio se toma en cuenta la etapa de estudio a nivel de expediente técnico, el cual tiene un tiempo de duración de 14 meses y el cual fue desarrollado por el CONSORCIO INTEGRAL & ASESORES de acuerdo a los lineamiento marcos de SEDAPAL y a la normativa legal vigente.

Según el diagnóstico social⁹ del expediente técnico el área de influencia del proyecto se ubica en la región y departamento de Lima, en la provincia de Lima, y se encuentra enmarcado por los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador. Es importante indicar que la Etapa 1 le corresponde los sectores 310, 311, 312, 313, 314, 319, 324 y 330 por lo que más del 90% del proyecto se localiza en el distrito de Villa María del Triunfo. (2018:9)

Mapa 1: Área de Influencia



Fuente: Consorcio Integral & Asesores

⁹ SEDAPAL

2018 Diagnóstico Social del Estudio de Inversión a Nivel de Estudio Definitivo y Expediente Técnico del Proyecto “Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 311 – 313 – 330 – 310 – 312 – 314 – 300 – 307 – 319 – 324 y 301 Nueva Rinconada Distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador - Etapa 1”

El diagnóstico social¹⁰ del expediente técnico también indica:

Villa María del Triunfo, se encuentra ubicado al sur del departamento de Lima, tiene una extensión territorial de 70.57 km². Su clima es templado y seco, su principal casco urbano es también conocido como el Cercado de Villa María que está ubicado a 200 metros sobre el nivel del mar a 12°,07,26.9 de latitud y 76°,54,37.9 de longitud. [...] El distrito de Villa María del Triunfo fue creado el 28 de diciembre de 1961 mediante Ley N° 13796. Villa María del Triunfo está integrada por 07 zonas pobladas: Villa María 1 (José Carlos Mariátegui, la de mayor población), Villa María 2 (Cercado, Capital del Distrito), Villa María 3 (Inca Pachacutec), Villa María 4 (Nueva Esperanza), Villa María 5 (Tablada de Lurín), Villa María 6 (Villa Poeta José Gálvez Barrenechea) y Villa María 7 (Nuevo Milenio) [...] El distrito de Villa María del Triunfo se encuentra asentado en un área de lomas costeras, las cuales son ecosistemas de alta humedad de la costa peruana, fenómeno estacional y cíclico que se presenta gracias a neblina y llovizna de invierno, cubriéndose las laderas occidentales de la costa de una vegetación herbácea, arbustiva y arbórea, acompañada una fauna natural compuesta de roedores, reptiles, mamíferos pequeños, etc. Según el INEI la Población estimada en el Distrito de Villa María del Triunfo es de 448,545 habitantes. (2018:10-12)

Según el Diagnóstico Social del Expediente Técnico “la población total del área de influencia del proyecto es de 271,813 personas. Para realizar la estimación de la población actual se han considerado el total de lotes vivienda de las habilitaciones tanto de ampliación, de mejoramiento y habilitaciones que no cuentan con plano visado, multiplicado por el número de habitantes por vivienda que es de 5.02 [...] La población beneficiaria del proyecto es 265,096 personas correspondiente a 240 habilitaciones beneficiarias del Proyecto (asentamientos humanos, asociaciones, agrupaciones, entre otros), de las cuales 116 son de ampliación de la cobertura y 124 habilitaciones son de mejoramiento.” (2018:28-29).

¹⁰ SEDAPAL

2018 Diagnóstico Social del Estudio de Inversión a Nivel de Estudio Definitivo y Expediente Técnico del Proyecto “Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 311 – 313 – 330 – 310 – 312 – 314 – 300 – 307 – 319 – 324 y 301 Nueva Rinconada Distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador - Etapa 1”

Respecto al uso del lote, esta información es de suma importancia pues en base a esta se identifican las conexiones domiciliarias a instalarse o rehabilitarse. Según el Diagnóstico Social del expediente técnico se tiene en total 51,617 lotes usados como viviendas y vivienda comercio que serán atendidas, mientras que se han identificado 4,391 lotes de otros usos. Asimismo, en cuanto a la habitabilidad tenemos que de los 51,617 lotes identificados como posibles beneficiarios existen 48,622 lotes que se encuentran habitados, 2,475 lotes deshabitados y 520 lotes baldíos. (2018:28-29)

Según el diagnóstico social del expediente técnico un 47% de personas en edad económicamente activa no cuentan con ingresos, un 28% tiene un ingreso entre S/851 a S/1700 y solamente un 3% que gana más de S/1700. [...] se percibe que el monto total mensual en gasto promedio que genera una familia es de S/. 1,343.67 (2018:43-44).

Sobre las organizaciones sociales el diagnóstico social¹¹ del expediente técnico indica:

La presencia de Organizaciones de tipo social en cada una de las habilitaciones, son consideradas como un ente alrededor del cual se pueden desplegar diversas actividades en pro de la sostenibilidad del Proyecto, debido a su gran poder de convocatoria y accionar directo sobre la población beneficiaria como son las Juntas Directivas, Comedores Populares y Vaso de Leche. Las Juntas Directivas de cada habilitación están compuestas por un grupo humano quienes están encargados por la población para algunas funciones específicas. Estos cargos tienen un periodo de vigencia limitado y se encuentran supeditados en todo momento a la opinión popular. Una vez elegidos, estos tramitan ante la Municipalidad Distrital su registro legal expedito en una resolución denominada Reconocimiento Municipal de Junta Directiva, así como también algunas Juntas Directivas realizan su reconocimiento en la SUNARP. El 55.7% de habilitaciones consideradas para la ampliación de la cobertura cuentan con la Junta Directiva Vigente, el 34.8% cuenta con Junta Directiva no vigente pero se encuentran tramitando ante la Municipalidad la Resolución de la Junta Directiva y el 9.6 % no cuenta con Junta Directiva. En las

¹¹ SEDAPAL

2018 Diagnóstico Social del Estudio de Inversión a Nivel de Estudio Definitivo y Expediente Técnico del Proyecto "Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 311 – 313 – 330 – 310 – 312 – 314 – 300 – 307 – 319 – 324 y 301 Nueva Rinconada Distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador - Etapa 1"

habilitaciones de mejoramiento se evidencia que el 48.8% no cuentan con Junta Directiva Vigente el 17.6% no cuentan con Junta Directiva esto se puede deber que en estas zonas ya cuentan con los servicios básicos y es por eso que en muchos casos se ha desarticulado dichas organizaciones finalmente el 33.6% cuenta con Juntas directivas Vigentes. (2018:45-48)

Además, de las organizaciones indicadas el proyecto cuenta con una Comisión reconocida por la población denominada Súper Esquema de los 300 Nueva Rinconada quienes tienen como función el coordinar y comunicar a las Juntas Directivas de las habilitaciones beneficiarias sobre el avance del Proyecto. Esta es una organización de segundo nivel que agrupa a las juntas directivas de la zona de influencia del proyecto.

En cuanto a las formas de abastecimiento y almacenamiento de agua que presenta la población el Diagnóstico Social¹² indica:

Las formas de abastecimiento de agua en las habilitaciones urbanas sin servicio de agua potable son variables, debido a las condiciones particularidades que presenta cada una. Se ha logrado identificar que una de las formas de abastecimiento más comunes es a través del uso del pilón y a través del camión cisterna. En el caso del pilón se establecen los horarios del almacenamiento, los cuales son programados por la junta directiva, mientras que el camión cisterna depende de la frecuencia con la que llegue a la habilitación. [...] El 40% de las habilitaciones que no cuentan con el servicio de agua se abastecen a través del camión cisterna, mientras que el 39% cuentan con pilón en su zona, asimismo el 15% de las habilitaciones se abastecen por medio de los vecinos que cuentan con el servicio, mientras que solo un 6% se abastece d x [...] En cuanto a las formas de almacenamiento de agua que adquieren los pobladores, se ha identificado que en gran parte lo hacen en tanques Rotoplast, bidones, baldes, cilindros. El 84% del total de habilitaciones almacenan su agua en Tanques Rotoplast, mientras que el 53% lo hacen en bidones, asimismo se ha podido observar que en menor cantidad suelen almacenar el agua en Baldes (26%) y Pozas de

¹² SEDAPAL

2018 Diagnóstico Social del Estudio de Inversión a Nivel de Estudio Definitivo y Expediente Técnico del Proyecto "Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 311 – 313 – 330 – 310 – 312 – 314 – 300 – 307 – 319 – 324 y 301 Nueva Rinconada Distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador - Etapa 1"

Concreto (2%), esto debido a que son los almacenamientos más vulnerables a la contaminación. (2018:63-65)

En cuanto al pago y frecuencia de abastecimiento el Diagnóstico Social¹³ indica:

En cuanto al pago promedio que las habilitaciones de ampliación de la cobertura gastan en el agua potable es de S/.37. Un 21% de las habilitaciones pagan por el agua entre 30 a 35 soles, mientras que el 15% pagan entre 20 y 27 soles, asimismo también el 15% pagan entre 55 a 60 soles mensuales. Se ha observado que el 9% paga entre 10 a 16 soles, mientras que solo el 7% de las habilitaciones pagan mensualmente entre 36 a 40 soles. Cabe resaltar que el gasto promedio mensual va equivalente en el tipo de abastecimiento que tiene las habilitaciones, puesto que las habilitaciones que se abastecen de agua por medio de camión cisterna son las que tienen un gasto promedio mayor a las que se abastecen por medio de pilón. [...] La frecuencia del abastecimiento de agua depende mucho de cómo se abastecen del servicio, tanto en camión cisterna, pilón o vecinos. La frecuencia del abastecimiento de las habilitaciones en su mayoría es semanalmente (31%), mientras que el 28% se abastece quincenal, asimismo se observa que el 18% lo hace 2 veces por semana y el 15% lo hace interdiario. Mientras que solo el 5% lo hace mensual, es decir, una vez % [...] La evacuación de excretas se está dividiendo en cuatro variables dependiendo de la situación de la habilitación considerada para la ampliación de la cobertura, para el próximo análisis; Silos, Alcantarillado Ilegal, Alcantarillado Ilegal – No recepcionado y alcantarillado recepcionado. El 63% de las habilitaciones de ampliación usan silos para la eliminación de las excretas. Mientras que existe 6% de habilitaciones que se han conectado a la red de SEDAPAL de forma ilegal sin ningún permiso, ni factibilidad de obra. (2018:65-66)

¹³ SEDAPAL

2018 Diagnóstico Social del Estudio de Inversión a Nivel de Estudio Definitivo y Expediente Técnico del Proyecto "Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 311 – 313 – 330 – 310 – 312 – 314 – 300 – 307 – 319 – 324 y 301 Nueva Rinconada Distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador - Etapa 1"

SEGUNDA PARTE: DISEÑO METODOLOGICO Y RESULTADOS



CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación según su carácter es de tipo cualitativo y analiza la política nacional de saneamiento y su implementación a través de la gestión social de SEDAPAL, la cual promueve la participación comunitaria en los proyectos de agua y saneamiento.

La presente tesis analiza a SEDAPAL como actor de la política de saneamiento.

3.2 FORMA DE INVESTIGACIÓN

La forma de investigación seleccionada es el estudio de caso, porque es representativo, ya que la Gestión Social de SEDAPAL se desarrolla en todos los proyectos, por lo tanto, el Esquema Nueva Rinconada Etapa 1 presenta las características de un proyecto de agua y saneamiento de SEDAPAL. Está ubicado en una zona periférica, cuenta con dirigentes organizados a nivel de cada asentamiento humano y a su vez cuenta con una organización de segundo nivel. Adicionalmente es una de las primeras experiencias donde SEDAPAL desarrollo un espacio de vigilancia social.

3.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis es el Esquema Nueva Rinconada Etapa 1 en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo del 2016 al 2017.

Como lo indica Ávila (2006) la unidad de análisis se refiere a las unidades de observación y representan el objeto de estudio. Los dirigentes y dirigentas que representan a la población del proyecto, los equipos sociales y técnicos de SEDAPAL, los equipos sociales del Consultor y de la Supervisión del expediente técnico.

3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la presente investigación se consideran fuentes primarias y secundarias. Entre las primarias tenemos a los profesionales técnicos y sociales de SEDAPAL, de la empresa Consultora, la empresa Supervisora y a los dirigentes y dirigentas del

proyecto. En cuanto a las fuentes secundarias tenemos el documento de Diagnóstico Social del Estudio de Inversión a Nivel de Estudio Definitivo y Expediente Técnico del Proyecto “Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 311 – 313 – 330 – 310 – 312 – 314 – 300 – 307 – 319 – 324 y 301 Nueva Rinconada Distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador - Etapa 1, así como las fuentes de información consultadas.

3.5 VARIABLES /SUB-VARIABLES E INDICADORES

Cuadro 1 Variables Sub-variables e Indicadores

Variable	Indicadores
<p>Factores de la gestión social de SEDAPAL que influyen en la participación comunitaria.</p> <p><u>Definición:</u> Se refiere al conocimiento y aplicación de conceptos, metodologías, estrategias y recursos que implementa el equipo de gestión social, para garantizar la participación de la comunidad. Del mismo modo, la comprensión y promoción del liderazgo en la comunidad.</p>	<p>Dominio de de enfoques</p> <p>Dominio de metodologías participativas</p> <p>Tipo de recursos humanos</p> <p>Tipos de liderazgo</p> <p>Tipo de estrategias utilizadas</p>
<p>Factores de la gestión social que influyen en la ejecución del proyecto.</p> <p><u>Definición:</u> La gestión social en SEDAPAL que interviene en el proyecto de saneamiento se define como la transferencia de conceptos básicos para democratizar y sociabilizar los procesos de toma de decisiones en cada etapa del proyecto. Por ello establece las orientaciones elementales de los aspectos que permitirán la viabilidad social del proyecto, como la participación de la población en el ciclo del proyecto, la necesidad del diálogo oportuno y transparente con la población y las autoridades, la significancia del catastro social, la sensibilización y el acompañamiento social durante el desarrollo del proyecto.</p>	<p>Tipos de relacionamiento con actores locales</p> <p>Grado de conocimiento de la Gestión Social</p> <p>Tipos de acciones de sensibilización y comunicación.</p>
<p>Participación y rol de la población en el proyecto de saneamiento.</p>	<p>Tipos de participación comunitaria</p>

3.6 TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Como parte de la metodología se plantea el desarrollo de una encuesta semi-estructurada a nivel de funcionarios de SEDAPAL, un grupo focal dirigido a miembros del equipo de Intervención Social del Consultor y la Supervisión y un segundo grupo focal dirigido con los dirigentes de la Comisión Central del Esquema Nueva Rinconada, como se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 2: Instrumentos y actores

Instrumento	Actor	Cantidad instrumentos aplicados	N° de personas	Criterios de selección
Entrevista semiestructurada	Ex Jefa del EGSP de SEDAPAL. Analistas del EGSP de SEDAPAL.	3	3	Participación en el estudio entre 2016 - 2017
Entrevista semiestructurada	Jefe del Equipo de Estudios Definitivos y Expedientes Técnicos de SEDAPAL.	1	1	Participación en el estudio entre 2016 - 2017
Grupo Focal 1	Miembros del Equipo de Intervención Social del Consultor.	1	6	Participación en el estudio entre 2016 - 2017
	Miembros del Esquipo Supervisor Social			
Grupo Focal 2	Dirigentes de la Comisión Central del Esquema Nueva Rinconada.	1	6	Participación en el estudio entre 2016 - 2017

CAPÍTULO 4 RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 FACTORES DE LA GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL QUE INFLUYEN EN LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA.

En el presente capítulo se abordan los factores de la Gestión Social de SEDAPAL considerando el dominio y manejo de los enfoques, metodologías y estrategias, tipo de talento humano y liderazgo. Entendiendo que todos estos factores en su conjunto han influido en mayor o menor medida, positiva o negativamente en la participación comunitaria, es por ello la pertinencia de realizar este análisis.

Para el desarrollo de este capítulo se han considerado los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas al equipo técnico y social del proyecto y dos grupos focales aplicados a dirigentes y profesionales de la empresa supervisora y consultora del proyecto, con la finalidad de contar con información comparada que nos lleva a identificar las coincidencias y diferencias entre los factores que influyen en la participación comunitaria. Así como, la relevancia o no de estos factores en la participación comunitaria.

4.1.1 ENFOQUES

Los enfoques marcan la orientación de los diferentes programas y proyectos que se desarrollan en el ámbito público y privado, nos brindan aquellos elementos a tener en cuenta de manera transversal en las intervenciones sociales, sobre todo en la coyuntura de la modernización del estado peruano, por lo que es de suma importancia identificar, cuáles son los enfoques que presenta la gestión social de SEDAPAL, pero además y sobre todo identificar qué tanto son conocidos y aplicados, es decir dominados por los profesionales técnicos, sociales y consultores. Entre los enfoques a analizar tenemos: el agua como derecho, género, interculturalidad y participación comunitaria.

4.1.1.1 Enfoque del Agua como Derecho

“Es un derecho fundamental, deberíamos tener el 100% saneamiento en la capital del Perú, donde sea que estemos deberíamos tener el servicio.”

Conclusión del Grupo focal con dirigentes del proyecto, 2017

Si bien todos los entrevistados sociales y técnico de SEDAPAL consideran y afirman que el agua es un derecho y que este se encuentra relacionado directamente a mejorar la calidad de vida de la población. También, indican que este derecho es solo declarativo, pues no es como otros derechos que se hacen efectivos inmediatamente. Este derecho está condicionado a cumplir ciertos requisitos relacionados con documentación como son: Los planos visados por la autoridad local correspondiente, constancia de posesión o título de propiedad y aspectos técnicos necesarios como son: Contar con fuente de agua, muros de contención, disponibilidad de las áreas donde se van a ubicar la infraestructura (cisternas, pozos, etc.) y contar con las servidumbres de paso para las redes o infraestructuras necesarias, entre otros.

Para los entrevistados del equipo social de SEDAPAL el agua es una demanda insatisfecha, la población al no contar con el servicio se organiza, realiza diversos esfuerzos para solicitar el servicio y es en base a esto que se desarrollan los proyectos.

Como indica la OACDH la inclusión del agua como derecho ha sido un proceso que en la actualidad no ha concluido y lo que se busca es que al ser asumido el agua como derecho los estados asuman esta responsabilidad y lo incluyan en la políticas sociales (2011:3). Podemos indicar que en el caso del Perú el agua como derecho ha sido incluida y si bien se viene desarrollando el Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021 existen varios retos por cumplir para llegar a una cobertura del 100%.

Los participantes del Grupo Focal Supervisión-Consultor indican lo difícil que es poder contar con el agua como recurso y poder distribuirlo a toda la población. Al ser un recurso escaso también es necesario que la ciudadanía pueda realizar un uso responsable del servicio y contribuir con su sostenibilidad. Este un aspecto relevante a tomar en cuenta porque vincula la noción de derechos y deberes, que es parte del enfoque de derechos y que muchas veces el ciudadano no tiene claro esta otra parte del derecho que son las responsabilidades.

A partir de las entrevistas y los grupos focales realizados se identifican dos aspectos vinculantes al agua como derecho: (1) el agua asociado a beneficios y oportunidades y (2) el cuestionamiento del derecho versus el servicio, que a continuación se explican.

“No necesariamente son beneficios, pues la población entiende que el agua es un derecho, pero lo que no entienden es que ese derecho está asociado a cumplir ciertos requisitos como el saneamiento de la propiedad o que SEDAPAL cuente con reservas de agua para atenderlos, entonces la mirada del Agua como Derecho va más allá de brindar solo el servicio, sino más bien que como país se gestione adecuadamente el agua, de darse esta gestión si sería un beneficio para los proyectos de saneamiento.”
Entrevistado del Equipo Social de SEDAPAL, 2017

Para los dirigentes, la dotación de los servicios de agua y saneamiento son responsabilidad del Estado e indican que es el Estado quien los tiene que atender, no importando donde se ubique la vivienda. Esta afirmación acrecienta las diferencias, genera conflictos y contribuye con la informalidad de la posesión de los terrenos. Un ejemplo claro de las contradicciones que se ha presentado en el caso de estudio es la existencia de áreas destinadas desde el perfil del proyecto para reservorios o cisternas y que son invadidas por la misma población, con el conocimiento de sus propios dirigentes.

Según indican los profesionales de SEDAPAL, si bien es técnicamente factible buscar una solución para aquellas viviendas que estén ubicadas en zonas alejadas, atenderlas es más caro, menos sostenible y toma más tiempo. Es necesaria la corresponsabilidad en el desarrollo de los proyectos de agua y saneamiento tanto del Estado como de la población, por lo cual es imprescindible establecer mecanismos de participación para el desarrollo de los estudios y obras.

De acuerdo a los hallazgos analizados, constatamos que el enfoque de derechos en los servicios de agua y saneamiento tiene que ser trabajado en los diferentes niveles del Estado. Por un lado, se encuentran las autoridades sectoriales y los gobiernos locales quienes deberían realizar un ordenamiento territorial y jurídico de tal forma que la población no se asiente en lugares inaccesibles y por otro lado, trabajar con la misma población para que puedan entender el nuevo ordenamiento y los requisitos necesario para poder contar con los servicios de agua y saneamiento.

A partir de lo expuesto por los entrevistados, se puede concluir que un enfoque de derechos debe incluir no solo los derechos, sino también las obligaciones en relación a los servicios de agua y saneamiento. Este es un tema pendiente a trabajar con los diferentes actores. Es necesario buscar un punto medio entre lo que solicitan los dirigentes y la realidad o las necesidades técnicas para poder brindar el servicio

adecuadamente, donde los ciudadanos ejerzan sus derechos y cumplan con sus obligaciones.

Al respecto se debe mencionar que la Política Nacional de Saneamiento no establece lineamientos sobre el ordenamiento territorial y no toma en cuenta la problemática del tráfico de terrenos que existe en ciudades como Lima y Callao. Contar con un ordenamiento territorial permite a SEDAPAL poder organizar y definir sus áreas de intervención y contribuir a brindar una cobertura del 100%, este es un aspecto que se amplía en el planteamiento de mejoras.

“SEDAPAL ve el agua como un servicio. SEDAPAL es una empresa y debería ver el agua como un derecho y como un servicio ya que es una entidad del estado debería verlo como un derecho”

Conclusión del Grupo focal con Dirigentes del proyecto.

Se tiene la percepción por parte de los ciudadanos de que SEDAPAL al ser una empresa del Estado, debe brindar el servicio, indistintamente de cuanto cueste o de donde se encuentre la casa. Podemos observar que en los entrevistados no existe claridad sobre el término de enfoque, pero si todos indican que es un derecho, desde diferentes perspectivas.

El derecho al agua y al saneamiento también implica una responsabilidad, por lo que si realmente se garantizaría que toda persona que vive en Lima y Callao tiene acceso al servicio de agua y saneamiento, esto permite reforzar el tema de las obligaciones con respecto al agua como son: i) realizar un uso responsables y ii) pagar por el servicio. Es una buena oportunidad para que la población conozca cómo funciona el servicio y la necesidad que se tiene de tratar las aguas servidas. Todo esto garantiza que los estudios y obras se desarrollen si mayores problemas y se disminuyen las oposiciones al desarrollo de reservorios de agua y plantas de tratamiento de aguas residuales.

Por lo expuesto, el enfoque del agua como derecho influye directamente en la participación comunitaria ya que la población asume este derecho y se moviliza para hacerlo efectivo. Por otro lado este enfoque que necesita ser incluido por SEDAPAL, no solo como parte de la Gestión Social, sino como parte del modelo de negocio, ya que esto puede permitir reforzar la participación comunitaria para el mejor desarrollo de los proyectos y el cumplimiento de obligaciones de los usuarios con el servicio.

4.1.1.2 Enfoque de Género

“S
marcada por las prioridades que tienen los hombres o mujeres. Si bien los hombres muchas veces tienen una mayor presencia en las organizaciones sociales, son las mujeres las que toman las decisiones respecto a sus conexiones internas, llámese cocina, baño, lavadero, por lo tanto, para la sostenibilidad del servicio es necesario

”

Entrevistado del Equipo Social de SEDAPAL, 2017.

Otro de los enfoques que constituye un eje orientador y que debe transversalizarse en toda intervención del Estado es el del enfoque de género, al respecto, la Gestión Social de SEDAPAL pone especial énfasis en este tema por ello se planteó iniciar con la pregunta referida a cuál es el concepto que tienen sobre este tema a los diferentes actores tanto sociales como técnicos.

En cuanto al concepto del enfoque de género, de las entrevistas realizadas podemos afirmar que los profesionales de SEDAPAL tienen un concepto diferenciado sobre el enfoque de género; Algunos entienden por enfoque de género a la participación propiamente dicha y más bien hacen hincapié en que no debe existir diferenciación, aludiendo al enfoque de igualdad de derechos. Mientras que otros, entienden el enfoque de género como una estrategia que permite proponer espacios de participación exclusiva para las mujeres.

Esto nos lleva a visualizar o interpretar que la concepción de género está ligada al tratamiento común y a diferenciar lo natural ligado al sexo y lo de género vinculado a una construcción social y cultural de los roles. Si bien, uno de los entrevistados sociales se acerca al enfoque, por su respuesta podemos interpretar que hay un nivel de acercamiento en la medida que coloca el tema de oportunidades y atribuyendo un rol activo a las mujeres. De la misma manera, los participantes del Grupo Focal Supervisión-Consultor hacen referencia al enfoque de igualdad de oportunidades, señalando que el enfoque de género es producto de la lucha de las mujeres, quienes evidencian las diferencias. Por lo tanto, es necesario promover que las mujeres participen, opinen y tomen decisiones en los proyectos de agua y saneamiento.

En cuanto a la forma como se trabajó el enfoque de género en el caso de estudio, los entrevistados y participantes de los Grupos Focales indican que el enfoque de género se da de manera natural, por lo que se entienden que se mantienen las mismas relaciones de género.

En relación a la importancia del enfoque de género, los entrevistados indican que si es importante que se trabaje el enfoque de género en un proyecto de agua y saneamiento, esto debido a que la mujer dinamiza mejor la comunicación al interior de su hogar y comunidad en relaciones a temas sanitarios. Tiene un mayor orden y el tema del agua es una prioridad porque está relacionada con su hogar. Se puede evidenciar que no existe claridad sobre la importancia de establecer espacios de participación para las mujeres y se mantienen las formas que tienen las organizaciones sociales.

De las entrevistas y grupos focales se puede concluir que no se utiliza el enfoque de género como una herramienta de análisis para identificar las brechas y proponer acciones que disminuyan estas brechas. Esto se contrapone a lo que indica el MIMP “Los espacios urbanos están segmentados por las necesidades de mujeres y hombres” (2012:36). En el presente caso de estudio se mantienen las relaciones de género y el proyecto no realiza un análisis de estas relaciones de manera sustancial y en consecuencia la aplicación del mismo en las intervenciones del proyecto se SEDAPAL están limitadas en este aspecto.

Asimismo, entre los beneficios que se indican al trabajar el enfoque de género se tiene que se puede realizar una revisión de la efectividad de las actividades del proyecto en relación al tipo de público con el que se trabaja. Permite fortalecer la participación de las mujeres, ya que se evidencia un mayor compromiso por parte de las mujeres en las actividades del proyecto. Por lo manifestado, aplicar el enfoque de género en proyectos de agua y saneamiento es un mandato de la política nacional y a su vez es una oportunidad para que las mujeres participen en la toma de decisiones en sus comunidades y en sus hogares.

4.1.1.3 Enfoque de Interculturalidad

“En Nueva Rinconada se puede ver gente de todas partes del Perú, es una mezcla. Si toma en cuenta, en el padrón o a través de la encuesta y el trabajo de campo va identificando las diversas culturas que existen. Los profesionales toman en cuenta el tema cultural para generar un mayor entendimiento ”

Conclusión del Grupo Focal de Dirigentes, 2017.

Los entrevistados indican que este enfoque es importante, sobre todo porque en la ciudad de Lima convergen ciudadanos de las diferentes regiones de nuestro país. A pesar de esto en el presente caso de estudio se puede identificar que no se realiza un análisis sobre el Enfoque de Interculturalidad, ni se incluyen estrategias y acciones que ayuden a no generar mayores diferencias.

En cuanto a lo que conocen los profesionales sociales y técnicos sobre el enfoque de interculturalidad, se puede concluir que lo relacionan meramente con el respeto a sus costumbres. El respeto, entendido como no hacer nada en contra de sus costumbres. No implica analizar y tener una estrategia de intervención en relación a este enfoque y más bien en el caso de estudio este enfoque ha sido reactivo a solicitud de la población y no como parte de la intervención social del proyecto. Si tomamos en cuenta lo que menciona Correa sobre este aspecto, las Políticas Públicas son una forma como el Estado se relaciona con los ciudadanos (2011:19) y un proyecto de agua y saneamiento es la aplicación de la política pública, entonces aplicar el enfoque de interculturalidad ayuda a mejorar esa relación garantizando que los proyectos respondan a las necesidades de la población.

Los entrevistados y los participantes del Grupo Focal reconocen la importancia de trabajar con el enfoque de interculturalidad, pues esto permite conocer su cultura, genera empatía y confianza. Elementos principales en una buena relación para el trabajo comunitario. Asimismo, indican que es importante conocer la cultura de los beneficiarios de un proyecto porque esto permite contextualizar las actividades del proyecto, sobre todo las actividades de fortalecimiento de capacidades, pues permite identificar cuáles son sus saberes previos.

En el caso de proyectos de agua y saneamiento, se tiene que tener en cuenta que se busca generar cambios de comportamiento, por lo que es de suma importancia identificar los referentes o los antecedentes culturales de las personas. Todo esto

confirma lo planteado por Correa y la GIZ sobre que este enfoque ayuda a mejorar la relación de los ciudadanos con el Estado y se presenta como una oportunidad para SEDAPAL, mediante la cual se puede mejorar la relación con sus clientes.

Para el presente caso de estudio, podemos evidenciar como lo indica el GIZ que la interculturalidad se ha desarrollado más como una competencia para desenvolverse y comunicarse y no como propuestas políticas. El Enfoque de Interculturalidad no se desarrolla intencionalmente por SEDAPAL, sino que al tener que desarrollar proyectos en la comunidad, el consultor encargado del desarrollo del expediente técnico ha tenido que tomar en cuenta la diversidad cultural que existe y lo incluye en las diversas actividades del proyecto. Quiere decir que los profesionales toman en cuenta la interculturalidad como una competencia para desenvolverse y relacionarse con la población más que como una herramienta de análisis para el desarrollo del proyecto.

4.1.1.4 Enfoque de Participación Comunitaria

“En general, el proyecto se desarrolla de la mano de los dirigentes del proyecto, son ellos quienes ayudan a identificar todos los asentamientos humanos. Participan activamente como parte del Comité de Vigilancia Social, monitoreando el desarrollo del proyecto, ayudando a identificar las posibles soluciones frente a los conflictos que se presentan ”

Entrevistado 2 del Equipo Social de SEDAPAL, 2017.

Para un proyecto de agua y saneamiento el enfoque de participación comunitaria es fundamental y debe ser transversal a toda la intervención, ya que facilita el desarrollo del proyecto en sus diferentes etapas, pero además son las personas quienes utilizan los servicios, por lo que es de suma importancia promover su participación, no solo a nivel informativo, sino que esta participación debe llegar a la acción, al ejercicio de la ciudadanía y debe estar presente en todas las etapas del proyecto.

Las respuestas obtenidas sobre el concepto de participación comunitaria se acercan al concepto de Cohen y Franco quienes indican que participar es actuar intencionalmente persiguiendo objetivos con una determinada estrategia buscando resultados (2005:83). La participación comunitaria garantiza que la población se apropie del proyecto y por lo tanto como sociedad civil organizada juega un papel importante, al incidir sobre otros actores como son las municipalidades y algunos organismos sectoriales que

intervienen en el desarrollo y aprobación de estudios. También, se corrobora lo que indican Lora y Rocha sobre que la participación es parte de la gestión social, ya que promueve un cambio en las condiciones de vida de la población, basada en la construcción colectiva entre los diferentes actores (2016:175) esto se aplica al presente caso de estudio, pues un proyecto de agua y saneamiento tiene una relación directa con la mejora de la calidad de vida de las personas.

Si bien SEDAPAL contempla dentro de sus términos de referencia aspectos tangibles sobre la participación comunitaria, el Consultor refiere que la participación comunitaria es una exigencia de SEDAPAL y no lo identifica como un enfoque o aspecto que puede ayudar a que realicen su trabajo de una mejor manera, no identificando los beneficios que se generan en cuanto a sostenibilidad y tiempo. Se evidencia que se tiene la percepción de que lo participativo toma más tiempo y tiene pocos beneficios. Esto corrobora lo que indica Soli y Adolfo “Si entendemos dicha participación de manera marginal, como imposición o como un simple formalismos entonces la participación se confunde con presencia y queda dispersa y articulada alrededor de reivindicaciones puntuales cayendo casi siempre en clientelismos” (2006:4). Aquí se presenta un reto para SEDAPAL pues es necesario que sus consultores y contratistas estén alineados y promuevan la participación comunitaria como un enfoque que genera beneficios para todos.

El enfoque de participación comunitaria requiere que los profesionales se adecuen a las necesidades y realidad de la población, muchas veces los profesionales están pensando en desarrollar sus actividades en horarios de oficina y es precisamente fuera de estos horarios, durante las noches y los fines de semana que se va a encontrar a las familias en sus hogares.

Entre los procesos participativos que se desarrollan en el caso de estudio tenemos: la identificación de los obstáculos, apoyo para la resolución de conflictos con la población, identificación de las habilitaciones, implementación del Comité de Vigilancia Social, entre otros. El Comité de Vigilancia Social es un espacio de participación utilizado por los dirigentes de una manera muy activa. Las reuniones informativas mensuales garantizan que los dirigentes estén informados sobre el avance del proyecto.

Los procesos participativos implican varios actores, así tenemos a los profesionales técnicos y sociales que deben tener claros los enfoques y la importancia de estos

procesos, los dirigentes, que son el primer actor con el que se toma contacto, el Comité Central Súper Esquema los 300, el Comité de Vigilancia Social y la población, entendida como los vecinos y vecinas de un determinado lugar.

En cuanto a las etapas de participación va a variar directamente con las etapas del proyecto, al inicio durante el desarrollo del perfil es una etapa más informativa, mientras que en el desarrollo del expediente técnico y la obra se requiere una mayor participación comunitaria.

Los dirigentes del caso de estudio cuentan con un nivel de organización que les permite establecer relaciones con otros organismos y sectores. En este sentido, al estar informados de los avances o dificultades de los proyectos realizan un seguimiento a SEDAPAL y a los otros entes del Estado.

“En este proyecto la participación ha sido muy buena, así hemos podido ayudar e identificar con el proyecto. Participar es dar nuestro tiempo, comunicar el avance de las actividades ”

Conclusión del Grupo Focal Dirigentes, 2017.

La participación comunitaria en los proyectos de agua y saneamiento permite obtener información fidedigna, ayuda a identificar las necesidades reales, a conocer o identificar posibles observaciones técnicas para brindar el servicio. Todo esto corrobora lo indicado por Cohen y Franco, quienes mencionan como beneficios la mejora del diseño de los proyectos y el incremento de la sostenibilidad del proyecto (2005:85), en este caso de los servicios.

Un aspecto importante que indican los entrevistados está referido a los niveles de participación, pues en el presente caso de estudio el éxito de proyecto depende del nivel de participación de la población y a futuro esta participación contribuye en la sostenibilidad de los servicios. Se puede concluir que no es suficiente una participación a nivel de información, sino que la participación comunitaria debe lograr que las personas se involucren con el desarrollo del proyecto y busquen soluciones a los problemas que se presenten.

Se corrobora lo que indica Giraldo “la participación es el eje central de la intervención comunitaria. A través de ella se busca promover, favorecer y dinamizar la participación de la comunidad en todo el proceso de desarrollo de los programas de intervención” (2004:49). Por lo tanto, es indispensable que la participación comunitaria sea uno de

los enfoques pilares de los proyectos de agua y saneamiento, porque se garantiza la sostenibilidad del servicio y este es un valor agregado que tiene la gestión social de SEDAPAL y que puede ser rescatado del presente caso de estudio.

4.1.2 METODOLOGÍAS

Las metodologías son un factor importante para el desarrollo de cualquier intervención social y por lo tanto también para la Gestión Social de SEDAPAL. Para el presente caso se ha visto por conveniente identificar aspectos relacionados a metodologías participativas y educación para adultos o andragogía.

4.1.2.1 Metodologías Participativas

“Todos los procedimientos que podamos elaborar a través de los términos de referencia para que el Equipo de Gestión Social de SEDAPAL pueda trabajar y haga posible la participación de la población en el desarrollo del proyecto ”

Entrevistado 1 del Equipo Social de SEDAPAL, 2017.

Las metodologías participativas ayudan a promover la participación de los actores en un determinado proyecto, permiten establecer vínculos de confianza y ayudan a obtener información de primera mano. A continuación, se presentan los resultados obtenidos sobre metodologías participativas a partir de las respuestas de los profesionales sociales.

De las entrevista podemos concluir que se relaciona a las metodologías participativas con los procedimientos y términos de referencia, si bien es necesario que SEDAPAL cuente con procedimientos que incluyan metodologías participativas entre otros aspectos, esto nos indica que no existe un concepto claro y unificado de lo que son las metodologías participativas entre los profesionales entrevistados, pero si se comparte la idea de que las metodologías participativas promueven la participación comunitaria.

En cuanto a las metodologías participativas que conocen, tenemos las diferentes técnicas o dinámicas utilizadas en espacios de fortalecimiento de capacidades, los talleres, reuniones informativas. Se puede evidenciar confusión entre los espacios de

fortalecimiento de capacidades como son talleres y campañas con técnicas y dinámicas utilizadas al interior de estos espacios.

El desarrollo de las metodologías participativas depende del conocimiento y experiencia de los profesionales sociales. Las metodologías participativas necesitan ser diseñadas según las necesidades de cada proyecto y el tipo de población con la cual se realiza el proyecto. Siendo el agua y saneamiento un tema que necesita trabajar en el cambio de actitudes, es necesario ir construyendo un conjunto de metodologías participativas acorde a este tipo de proyectos. Asimismo, las metodologías participativas permiten generar un clima de cooperación con los beneficiarios, identificar las necesidades de la población y cumplir con sus expectativas.

Las metodologías participativas son un factor que facilita la participación comunitaria en un proyecto de agua y saneamiento. Es necesario sistematizar las diferentes experiencias que existen a fin de generar o validar estrategias utilizadas en el desarrollo de estudios, ejecución de obras y funcionamiento de los servicios de agua y saneamiento.

4.1.2.2 Educación de Adultos

“En los talleres, pero estos talleres no pueden ser muy largos, pensando otras cosas. Los talleres deben ser dinámicos y participativos. Es difícil trabajar con población tan grande se vuelve un reto.

Conclusión del Grupo Focal Supervisión-Consultor, 2017.

Solo uno de los entrevistados sociales de SEDAPAL indica que conoce el concepto de Andragogía, el resto de los entrevistados y participantes del Grupo Focal Supervisión-Consultor indican que no tienen conocimiento del término. Esto llama la atención, pues la población con la cual se relaciona SEDAPAL para el desarrollo de sus estudios y obras es mayoritariamente adultos y al no tener claro el concepto de educación para adultos se puede concluir que esto repercute directamente en la definición de estrategias y diseño de las actividades, específicamente en las de fortalecimiento de capacidades. Este es un factor que limita la participación comunitaria en un proyecto de agua y saneamiento.

A pesar que no conocen el término de educación de adultos en su mayoría los entrevistados y participantes del Grupo Focal Supervisión-Consultor indican que la Educación de adultos o Andragogía es importante para un proyecto de agua y saneamiento debido a que la población objetivo es población adulta y es importante saber cómo trabajar con ella.

4.1.3 TALENTO HUMANO

El talento humano juega un papel importante en el desarrollo de los proyectos de agua y saneamiento, pues tiene que ver con el tipo de profesionales, con su experticia en el tema y son quienes se organizan para llevar a cabo el proyecto. Por lo que es relevante identificar como son los profesionales del presente caso de estudio y como se relacionan para llevar a cabo un proyecto de agua y saneamiento.

4.1.3.1 Talento Humano Interno y Externo

“Básicamente de las ciencias sociales, y de preferencia trabajadores sociales porque estos profesionales tienen mayor empatía con la población, con los dirigentes, es por el tiempo de carrera, debe ser un enfoque integral, social, cultural y lograr la participación de todos los involucrados. También hay sociólogos, comunicadores, psicólogos sociales y ahora he visto educadores ”

Entrevistado del Equipo Social de SEDAPAL, 2017.

SEDAPAL se caracteriza por contar con profesionales que son parte de su staff, pero además cuenta con empresas consultora o contratistas para el desarrollo de sus estudios y obras, por lo que también se ha tomado en cuenta a todos los tipos de profesionales para el análisis de la presente investigación.

De las entrevistas y grupos focales podemos inferir que los profesionales que participan en la Gestión Social de SEDAPAL son mayoritariamente profesionales de las ciencias sociales. En cuanto al número de profesionales que han participado en el presente caso de estudio, tenemos que han sido aproximadamente 13 sociólogos, 03 trabajadores sociales, 03 antropólogos y 01 psicóloga.

En cuanto a la oferta de capacitación, podemos concluir que no existen cursos, diplomados o maestrías en el tema específico de gestión social en agua y saneamiento, pero si hay oferta referida a la Gestión Social o Gerencia Social en varias universidades. Esta situación también es una limitante para el fortalecimiento de capacidades de los profesionales, pues no permite una mayor especialización en temas sociales en proyectos de agua y saneamiento.

De las entrevistas y grupos focales se puede concluir que existe una alta rotación del personal social en el desarrollo de los proyectos de agua y saneamiento, esta situación repercute en la calidad de las intervenciones sociales. Asimismo, existe poca oferta de capacitación en gestión social para proyectos de agua y saneamiento. Estos aspectos deberían ser tomados en cuenta por SEDAPAL, ya que el talento humano es un factor que influye en la participación comunitaria, ya que los profesionales sociales son quienes establecen y desarrollan la relación directa con la población.

4.1.4 LIDERAZGO

“
...
en un grupo para el logro de un objetivo en común. Son las capacidades y características que tiene una persona para poder influenciar en un grupo ”
Conclusión del Grupo Focal Supervisión-Consultor, 2017.

El liderazgo es un aspecto que repercute directamente en la gestión social de SEDAPAL, como lo indica Durand “el líder efectivo crea condiciones de ejecución que favorecen a las personas y a la organización” (2006:6) para la gestión social se requiere un liderazgo que promueva la construcción colectiva entre los profesionales que participan del proyecto de agua y saneamiento y que promuevan la participación ciudadana de la población.

De las entrevistas y grupos focales podemos indicar que el Liderazgo es una característica personal, es la capacidad que tiene una persona para influir en un grupo hacia un objetivo determinado. Esto corrobora lo indicado por Delgado y Delgado quienes indican que un líder además de mostrar el camino, tiene la capacidad de orientar lograr resultados concretos (2003: 83).

En cuanto al tipo de liderazgo indican que es necesario combinar los tipos de liderazgo según el momento y la situación que se presente. Asimismo, indican que el tipo de

liderazgo utilizado en el desarrollo del expediente técnico es democrático. Además, indican que existe más de un liderazgo, quiere decir que más de una persona asume el liderazgo. Por un lado, el liderazgo desde la parte técnica, marcando el desarrollo del expediente, por otro lado el liderazgo desde lo social. Se logró establecer un mecanismo de participación donde los dirigentes, específicamente la Comisión Central también ejerció un liderazgo con su población ya que en todo momento se encontraban informados y eran consultados sobre los diferentes aspectos del proyecto.

En cuanto a los conocimientos, habilidades y actitudes que tienen los líderes del proyecto indican que la empatía y la comunicación asertiva son fundamentales para el desarrollo del estudio, la experiencia en proyectos de agua y saneamiento y en el manejo de grupos también es muy importante. La capacidad para relacionarse con los diferentes actores y de establecer los roles de cada actor. Todo esto contribuye al buen desarrollo del expediente técnico ya que permiten ir solucionando los problemas que se presentan en el desarrollo del expediente técnico.

En relación a los años de experiencia profesional se evidencia que los profesionales cuentan con una amplia experiencia, aproximadamente entre 10 y 22 años, con lo cual se puede concluir que el personal social y técnico de SEDAPAL, la supervisión y el consultor cuentan con amplia experiencia profesional en proyectos de agua y saneamiento.

Sobre los espacios de coordinación que existen en SEDAPAL, los entrevistados mencionan los diferentes espacios como reuniones de coordinación, reuniones con otros equipos, reuniones con el supervisor y con el consultor. Para el Equipo de Intervención Social del Consultor y Supervisor, estar ubicados en una misma oficina permite que la coordinación sea constante y esto es de vital importancia para el adecuado desarrollo del estudio. El Supervisor juega un rol de acompañamiento, conociendo lo que hace el Consultor, esto permite realizar las correcciones pertinentes para la presentación de los informes y avance del estudio.

La visión compartida del proyecto hace que los equipos de intervención social del Consultor-Supervisión-SEDAPAL busquen soluciones conjuntas frente a los problemas que se presentan. Esto permite que el supervisor contribuya con su experiencia y no sea un actor que solo busca los errores, este es un elemento a replicar y a evidenciar para el desarrollo de otras experiencias.

“La coordinación con los ingenieros de SEDAPAL, ha sido bastante buena y fluida, tanto en SEDAPAL como en la zona del proyecto. Incluso también se han tenido reuniones con el Jefe del Equipo de Proyectos Sur, quien realizaba seguimiento al desarrollo de este proyecto”

Entrevistado 2 del Equipo Social de SEDAPAL, 2017.

Los espacios de coordinación entre la parte social y técnica en SEDAPAL son de suma importancia para el avance del estudio, cada profesional tiene diferentes aportes, miradas, capacidades y habilidades. Todo esto es necesario para poder desarrollar el caso de estudio, pero también la coordinación con los dirigentes. Desde los términos de referencia del estudio se establece un espacio de participación ciudadana, donde tanto los profesionales de SEDAPAL, supervisión, consultor y dirigentes participan. Aquí los profesionales sociales cumplen el rol de articuladores, ya que además de trabajar con la población se relacionan con otros profesionales para el logro del proyecto. En cuanto al trabajo colaborativo de los profesionales que conforman el Equipo de Gestión Social de SEDAPAL se puede concluir que existe un alto nivel de colaboración.

En cuanto a la rendición de cuentas, esta es entendida como los mecanismos que permiten mantener informada a la población de manera clara, oportuna y transparente. En la medida que todo proyecto de agua y saneamiento presenta problemas y que la población debe estar al tanto de estas situaciones, es importante utilizar los mecanismos existentes para informar adecuadamente a la población, como son las reuniones con el Comité de Vigilancia Social.

Por lo expuesto, se hace evidente que el profesional social juega un rol concertador y cuenta con las capacidades necesarias para gestionar los conflictos que se presentan en un proyecto de agua y saneamiento, nuevamente se puede concluir que el talento humano es un factor que influye directamente en la participación comunitaria.

4.1.5 ESTRATEGIAS Y HERRAMIENTAS

“Y
saber de qué tamaño es la población, cuál es su capacidad de consumo, no es lo mismo hacer un proyecto para zonas periféricas que para zonas consolidadas. El diagnóstico nos permite conocer esta situación y al final lo que se tiene es la demanda
”

Entrevistados del Equipo Técnico de SEDAPAL, 2017.

Las estrategias se refieren a los lineamientos mediante los cuales se desarrolla un determinado proyecto. Las herramientas proveen de información para establecer las estrategias de un proyecto. Entre las principales estrategias y herramientas utilizadas en el desarrollo del caso de estudio tenemos el mapeo de actores, el diagnóstico socio-económico, las alianzas estratégicas y la gestión de conflictos. A continuación, se presentan los hallazgos más importantes en cuanto a su utilidad y pertinencia:

En cuanto al mapeo de actores, los entrevistados indican que es un instrumento que sirve para identificar los intereses de los actores de un determinado proyecto, permite conocer su posición, si se encuentran a favor o en contra y el grado que influencia o poder que pueden tener. Además de brindar información para la construcción del diagnóstico social es útil y necesario para la gestión de los grupos de interés.

Se puede afirmar que el mapeo de actores es una herramienta útil y que está en constante actualización durante el desarrollo de un proyecto de agua y saneamiento, si bien su elaboración recae sobre el equipo social, su utilidad es para cualquier profesional que participe en el proyecto.

Uno de los principales criterios que se utiliza en el desarrollo del mapeo de actores de la Gestión Social de SEDAPAL es que la organización social debe estar reconocida por la autoridad local correspondiente. Este criterio va a depender del nivel de influencia que tiene frente a otros actores, por cual es necesario que el mapeo de actores identifique a todos los actores involucrados y relevantes para el proyecto.

En cuanto al diagnóstico socio-económico, se puede indicar que los entrevistados y participantes de los grupos focales han participado en la elaboración del diagnóstico socio-económico. En algunos casos elaborando los diagnósticos y en otros obteniendo

la información, por lo que se puede concluir que existe un conocimiento y manejo adecuado de esta herramienta en el caso de estudio.

El diagnóstico socio-económico es una herramienta importante, ya que permite identificar la cantidad de población que existe en la zona de intervención de un proyecto de agua y saneamiento y con esta información se define la demanda del proyecto. Asimismo, permite identificar a los actores, sus intereses, percepciones sobre el proyecto, la futura obra y su situación socioeconómica. Asimismo el diagnóstico socio-económico permite conocer la situación inicial, la línea de base de un proyecto, lo cual facilita el seguimiento y evaluación de una proyecto de agua y saneamiento.

En cuanto a los aportes del diagnóstico socio-económico a un proyecto de agua y saneamiento tenemos: i) Identificación del área de influencia donde se va a desarrollar el proyecto y su situación socio económica, ii) situación del saneamiento físico legal del área de influencia y de los terrenos de las infraestructuras.

En cuanto a las alianzas estratégicas, de las entrevistas y los Grupos Focales se puede concluir que es necesario establecer coordinaciones y alianzas estratégicas con las municipalidades locales, ya que es a través de ellas que se obtienen los planos visados que se utilizan para el diseño de los proyectos de agua y saneamiento. Por otro lado, es importante coordinar con la Superintendencia Nacional de Bienes Estatales (SBN), el Ministerio de Cultura, La Autoridad Nacional del Agua (ANA), entre otros.

“Las áreas que fueron definidas para reservorios en etapa de perfil han sido invadidas, se han invadido vías principales donde van a ir las redes, entre otros. La comisión central está haciendo un alto y luchando porque se respeten estas áreas. Las calles no están habilitadas y esto perjudica al proyecto ”

Conclusión del Grupo Focal Dirigentes, 2017.

El manejo y resolución de conflictos es una capacidad que tienen las personas para facilitar la búsqueda de soluciones frente a un determinado problema. Es el arte de poder manejar situaciones conflictivas y anticiparse a ellas para evitar las crisis.

Para el presente caso de estudio el manejo y resolución de conflictos está referida a la identificación y solución de problemas durante el desarrollo del expediente técnico, la identificación y solución de estos problemas ayuda a reducir los conflictos en el

desarrollo del expediente y en la etapa de obra. Para lograr esto es necesario que el equipo técnico y social de un proyecto de agua y saneamiento cuente con las capacidades necesarias en el manejo de la resolución de conflictos y experiencia en proyectos de agua y saneamiento.

Entre los principales conflictos identificados en el caso de estudio tenemos: i) la división de la Comisión Central por distritos, esto debido a un problema de la organización interna de los dirigentes del esquema, ii) las denominadas "Obras por Terceros¹⁴", ya que muchas veces estas obras no son concluidas, se dejan abandonadas y SEDAPAL no puede intervenir en estas zonas, iii) la invasión de las áreas liberadas para colocar infraestructura de SEDAPAL, aquí existe una contradicción muy grande, ya que estas infraestructuras son necesarias para proveer de los servicios de saneamiento y es la misma población quien las invade o en algunos casos se manifiesta en contra de su construcción.

Promover la participación comunitaria en un proyecto de agua y saneamiento genera las bases para obtener la licencia social y por lo tanto el apoyo de la comunidad para su desarrollo. De otra manera el proyecto de agua y saneamiento puede ser postergado o paralizado debido a intereses particulares de los diferentes actores sociales o a la desinformación de la propia población y sus dirigentes. La Gestión Social de SEDAPAL debe promover la participación comunitaria en la resolución de los problemas y conflictos propios de los estudios y obras.

4.1.6 RECURSOS FINANCIEROS

“Es necesario contar con profesionales bien remunerados ya que muchas veces la parte social es minimizada en cuanto a las remuneraciones. Se tiene la concepción antigua que lo social es solo hacer “tallercitos”, por lo que no se considera los recursos necesarios, poco a poco los sociales se están ganando un espacio. Esto va a depender de cada empresa y eso repercute en la calidad del proyecto ”

Conclusión del Grupo Focal Supervisión-Consultor, 2017.

¹⁴ Se refiere a las obras de agua y alcantarillado que son financiadas por la misma población.

De las entrevistas y grupos focales se puede concluir que los profesionales sociales no conocen aspectos relacionados a la asignación presupuestal del proyecto. Indican que el monto es referencial y que va a depender del Consultor cumplir con los datos puestos en el presupuesto, pues el Contrato se firma con la empresa consultora y esta contrata a los profesionales. Lo que si queda claro es que es necesario contar con personal idóneo tanto en número como en capacidades y experiencia y esto está relacionado directamente al presupuesto que se tiene.

SEDAPAL cuenta con un rango de sueldos validados en el mercado para los profesionales sociales y que este monto varía de acuerdo al tamaño del proyecto. Estos montos no son respetados por las empresas consultoras. Si bien SEDAPAL firma el contrato con una organización con personería jurídica, el hecho que los profesionales sociales no cuenten con sueldos acorde al mercado se convierte en un riesgo y con esto se disminuye el nivel del trabajo del equipo de intervención social. Es recomendable que SEDAPAL tome en cuenta esta situación y pueda establecer algún mecanismo de aseguramiento de la calidad de los profesionales.

4.1.7 POLÍTICAS

Si bien es SEDAPAL un ente que implementa la Política Nacional de Saneamiento en Lima y Callao es necesario que los profesionales técnicos y sociales que participan en los proyectos de agua y saneamiento conozcan la política, sus objetivos, principios y enfoques, pues esto garantiza que los proyectos se realicen adecuadamente tomando en cuenta todos estos aspectos. De los entrevistados podemos concluir que si bien manifiestan conocer la Política Nacional de Saneamiento, se evidencia que no hay un dominio completo que incluya los enfoques referidos a la participación y la sostenibilidad de los servicios.

Aquí podemos encontrar un punto de mejora que la Gestión Social de SEDAPAL debe tomar en cuenta a fortalecer en sus profesionales, técnicos, sociales y en las empresas consultoras y contratistas.

4.2 FACTORES DE LA DE LA GESTIÓN SOCIAL QUE CONTRIBUYEN A LA EFECTIVIDAD DEL PROYECTO DE SANEAMIENTO URBANO.

Si bien los proyectos de saneamiento en general se desarrollan desde hace muchos años, la presente investigación quiere identificar aquellos factores de la gestión social que contribuyen con la efectividad de los proyectos de agua y saneamiento, para lo cual es necesario comprender que se entiende por gestión social, específicamente en el caso de SEDAPAL y si los profesionales conocen y aplican estos factores. La gestión social interviene a lo largo de todo el ciclo de un proyecto de agua y saneamiento, por esto es necesario conocer y analizar los factores de la gestión social que contribuyen con su efectividad.

4.2.1 GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL

“Dicen que los gestores sociales son los que hacen sentir la necesidad. Los que luchan en el proceso, esos son los gestores sociales. En el caso de Gestión Social es para hacer cumplir esa demanda, que se lleve por buen camino y se logre lo que la población pide ”

Entrevistado 3 del Equipo Social de SEDAPAL, 2017.

Por lo manifestado, existe una mirada de la gestión social como parte de la gestión de la empresa y otra como la gestión de lo que la población necesita. La Gestión Social conjuga ambos aspectos; si bien su objetivo es lograr que los proyectos de agua y saneamiento se desarrollen con la paz social, está referida a que las necesidades de la población sean atendidas. La Gestión Social funciona como bisagra entre la empresa y la comunidad, aquí los gestores sociales son quienes van a jugar un rol definitorio y lo ideal es buscar un equilibrio, un beneficio común.

Los profesionales sociales entienden como Gestión Social a los procesos multidisciplinarios mediante los cuales se facilita y gestiona el desarrollo de los estudios u obras tanto con el equipo técnico como con la población beneficiaria.

Para los dirigentes la Gestión social es entendida como un conjunto de actividades que realiza SEDAPAL con el objetivo de informar y sensibilizar a la población con respecto al proyecto; si bien estas actividades forman parte de la Gestión Social es sólo una parte de lo que implica la Gestión Social como ya lo han indicado líneas arriba.

Entre los factores más relevantes que identifican los entrevistados sociales y técnico de SEDAPAL sobre la gestión social tenemos; que la gestión social de un proyecto de agua y saneamiento se basa en la comunicación-relación con la comunidad, la resolución de los conflictos y la identificación de la realidad socio-económica de la zona de intervención.

Los entrevistados indican que la viabilidad social es un aspecto de suma importancia en proyectos de agua y saneamiento. En nuestro país, justamente existen muchos proyectos que son detenidos por no contar con la viabilidad social. A pesar que el Agua y Saneamiento son proyectos que surgen como consecuencia de la necesidad de la población y es esta la que se moviliza para poder iniciar los estudios, en algunos casos también se encuentra oposición por parte de la misma población en el desarrollo, sobre todo en lo que se refiere a infraestructuras y plantas de tratamiento de agua residual. Es por esto que SEDAPAL incluye la Gestión Social en todas las etapas de los proyectos.

Como ya se indicó, para la presente investigación la Gestión Social se adecua académicamente al concepto de Gerencia Social, por lo cual de las respuestas obtenidas podemos reafirmar lo indicado por Mokate y Saavedra sobre que la Gerencia Social es una estrategia que está orientada a obtener mejores resultados en los proyectos, en este caso de agua y saneamiento, llegando a lograr que las políticas públicas como es la Política Nacional de Saneamiento sea más efectiva, logrando mejorar la calidad de vida de la población, incluyendo criterios de participación y redición de cuentas (2006:27).

4.2.2 FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

“Es conocer la brecha que tiene una determinada población en relación a los temas de un proyecto y diseñar espacios de fortalecimiento de capacidades acordes a la realidad de cada población ”

Entrevistado 2 del Equipo Social de SEDAPAL, 2017.

El fortalecimiento de capacidades es un factor que contribuye al desarrollo de un proyecto de agua y saneamiento, su contribución va desde la realización de los estudios u obras, donde se fortalecen las capacidades de las organizaciones sociales

hasta el fortalecimiento de las capacidades de la población en general para la sostenibilidad de los servicios.

Los entrevistados indican que el fortalecimiento de capacidades debe estar basado en la identificación de la brecha, es decir que la propuesta de capacitación debe estar relacionada a la necesidad de los actores, en este caso la población beneficiaria. Es necesario identificar esta brecha para poder diseñar los espacios de fortalecimiento de capacidades; como son las reuniones, talleres, pasantías, entre otros.

4.2.3 ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN CAMPO

“Si partimos del hecho de que de por sí debe darse la comunicación. Esta debe ser asertiva, decirle que es lo que se viene, si estamos en trabajos de campo como topografía es necesario que sepan. Por el tema de la seguridad ya que a cualquier extraño lo pueden tomar a mal ”

Conclusión del Grupo Focal Supervisión-Consultor, 2017.

El Acompañamiento Social en Campo es un factor que influye en el avance de un proyecto de agua y saneamiento; si bien esta actividad se realiza en todos los estudios y obras, es necesario evidenciar su utilidad y establecer procedimientos para un mejor desarrollo. Acompañamiento Social en Campo permite tener una población informada y comprometida con el estudio y más adelante con la obra. Durante el desarrollo del expediente técnico se evidencian los conflictos relacionados a la invasión de terrenos de infraestructuras proyectadas, oposición a la construcción de infraestructuras, problemas de superposición entre habilitaciones, las servidumbres de paso, entre otros.

De las entrevistas y grupos focales podemos concluir que el Acompañamiento Social en Campo permite identificar las características de cada lote para el diseño del proyecto y esto es de suma importancia porque la parte técnica define con esta información la cantidad de lotes que va a poder atender. Asimismo, la información sirve para comunicar a cada propietario/poseionario y a los dirigentes de las condiciones y problemas de los lotes y calles. Es responsabilidad de ellos acondicionar sus lotes o construir un muro de contención de ser necesario. De no solucionar estos problemas se podrían presentar problemas durante el desarrollo de la obra y algunas calles o lotes podrían quedarse sin los servicios.

El Acompañamiento Social en Campo permite tener una relación de coordinación directa entre el equipo social y técnico y permite homogenizar conceptos y formas de intervenir. De las entrevistas se puede evidenciar una contradicción entre el concepto que tienen los profesionales sociales y de ingeniería en relación al dato de vivencia o habitabilidad de los lotes. Para los profesionales sociales la habitabilidad es necesaria para la proyección del número de conexiones domiciliarias que se van a instalar, mientras que el profesional de ingeniería indica que es mejor proyectar las conexiones domiciliarias al 100% de los lotes.

El Acompañamiento Social en Campo permite identificar también las principales interferencias y obstáculos en las vías de acceso, es decir a las calles y pasajes, ya que muchas veces estas no se encuentran habilitadas. La identificación permite incluir y contar con partidas en el presupuesto de la obra para atender temas como: el sellado de silos, reasentamiento involuntario, entre otros.

4.2.4 DIÁLOGO CON LA POBLACIÓN

“Existe un amplio conocimiento de la situación del proyecto de los avances y problemas por lo cual la participación es bastante activa. Es una participación activa, informada comprometida que respeta el trabajo técnico social que desarrolla el Consultor y con quien se puede realizar un trabajo conjunto ”

Conclusión del Grupo Focal Supervisión-Consultor, 2017.

La Comisión Central es una organización de segundo nivel, que ha participado en el desarrollo del expediente técnico del presente caso de estudio. Este tipo de organizaciones permite que la población no sólo este informada sino que pueda participar en el diseño e implementación de un proyecto de agua y saneamiento.

Los dirigentes indican que la Comisión Central nace el año 2009, con el Programa Agua Para Todos del gobierno de Alan García y se agrupa con los distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y una parte de Villa El Salvador. Asimismo, indican que la comisión se forma para representarlos y participar en todas las instancias de lucha para lograr el desarrollo del proyecto.

Un proyecto de agua y saneamiento no se limita a colocar tubos y establecer cotas, un proyecto de este tipo necesita de la participación de la población, en este caso a

través de la Comisión Central, pues es necesario que la población entienda la complejidad de las condiciones geográficas que existe para poder brindar los servicios de agua y alcantarillado. Este hallazgo confirma lo indicado por Giraldo quien indica que sin la participación no es posible desarrollar un proyecto que responda a las necesidades de la comunidad y que mejore su calidad de vida (2004:49).

Los entrevistados indican que contar con espacios de participación como es el Comité de Vigilancia Social en los Términos de Referencia del Consultor ha sido determinante para un adecuado desarrollo del Expediente Técnico. Los espacios y procesos participativos que se han desarrollado en esta experiencia han logrado empoderar a los dirigentes y han contribuido al adecuado desarrollo del proyecto.



4.3 PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN EN EL PROYECTO DE SANEAMIENTO URBANO.

La participación de la población es un elemento importante en el desarrollo de un proyecto de agua y saneamiento, debido a esto que en la presente investigación se considera analizar el tipo de participación que se desarrolla y el rol de la población en el proyecto, esto nos permite esbozar las estrategias necesarias para una propuesta de gestión social desde una empresa como SEDAPAL. Para esto, se analizan variables como empoderamiento, vigilancia social, verificación del diseño de redes e infraestructura y capital social.

Para el desarrollo de este tema se consideran los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas al equipo técnico y social del proyecto y dos grupos focales a los dirigentes y profesionales de la empresa supervisora y consultora del proyecto, con la finalidad de contar con información comparada que nos lleve a identificar las coincidencias y diferencias entre los tipos de participación así como la relevancia o no de la participación de la población en el desarrollo de un proyecto de saneamiento.

4.3.1 CAPITAL SOCIAL: Presencia de Organizaciones Sociales y Redes

“Se refiere a cuestiones intangibles que tiene un grupo de personas, por ejemplo su compromiso u organización ”

Entrevistado 2 del Equipo Social de SEDAPAL, 2017.

De las entrevistas podemos afirmar que el Capital Social se refiere a cuestiones intangibles con las que cuentan un grupo de personas o una organización. Es un elemento interno de las organizaciones o instituciones que marca valor y diferencia en los proyectos. Los proyectos de agua y saneamiento se desarrollan de manera coordinada con las organizaciones sociales y la población en general, quienes tienen formas y mecanismos que han ido generando a lo largo del tiempo, experiencia e innovación en la búsqueda de soluciones frente a la necesidad de contar con los servicios básicos.

En cuanto a los actores que participan en el presente caso de estudio como son: El Equipo de Intervención Social del Contratista y el Equipo Gestión Social de Proyectos de SEDAPAL son vistos por los entrevistados como confiables. Asimismo, la Comisión

Central también es confiable debido a la honestidad y el trabajo realizado. En cuanto a la población de Nueva Rinconada (Villa María del Triunfo), los entrevistados indican que cuentan con un buen nivel organizativo, debido a que tienen un líder que ejerce un buen liderazgo y todos tienen un objetivo común que es la obtención de los servicios de agua y alcantarillado.

4.3.2 ROL DE LA POBLACIÓN

“Sí, creo que a pesar de haberse dividido con el grupo de San Juan de Miraflores, este conflicto justamente ha servido para que ellos mismos puedan darse cuenta de la fuerza que tienen y que es necesario trabajar mucho más pues las características de su territorio y la informalidad con las principales limitantes para que los proyectos de saneamiento se desarrollen sin problemas (Entrevistado 2 del Equipo Social de SEDAPAL, 2017).

Lograr que la población asuma el proyecto de agua y saneamiento como suyo facilita el desarrollo del proyecto y garantiza la sostenibilidad de los servicios. Contribuir con el empoderamiento de las organizaciones sociales y de los dirigentes de la zona de intervención de un proyecto debe ser visto como un aspecto positivo que repercute en el adecuado desarrollo del proyecto.

De las entrevistas, se puede definir el empoderamiento como el hecho de apoderarse, adueñarse del proyecto. Otra definición tiene que ver con dar el poder a otro, que el otro asuma su desarrollo como una decisión personal. Los entrevistados relacionan el empoderamiento con asumir un rol más participativo. Si bien es un término que se encuentra en construcción, está relacionado con la delegación de poder para lograr un objetivo, es decir busca mejorar los procesos. Como lo indica García, es un medio que ayuda a que los proyectos de agua y saneamiento sean más efectivos (2006:10).

Por otro lado en relación al nivel de empoderamiento de la Comisión Central del Esquema Nueva Rinconada los entrevistados consideran que se incrementa el empoderamiento de este actor al participar en el proyecto. Esto debido a que tienen claro el objetivo del proyecto, saben que el acceso al agua es un derecho, pero también conocen las condiciones de su territorio, son parte de la búsqueda de soluciones a los problemas y conflictos encontrados durante el desarrollo del expediente técnico.

4.3.3 VIGILANCIA SOCIAL

“S

trabajo conjunto, conformado por la población organizada, la supervisión, consultor y SEDAPAL. Este mecanismo ha ayudado pues la supervisión y consultor han tenido que participar y quiere decir que no se trata solamente de cumplir con un contrato sino que también es su compromiso con ”

Entrevistado 2 del Equipo Social de SEDAPAL, 2017.

La Vigilancia Social es un reto tanto para la población como para las organizaciones e instituciones en general, pues implica que la población tenga la madurez necesaria para participar adecuadamente en los espacios establecidos y que las instituciones cuenten también con la madurez necesaria para implementar una política de puertas abiertas. La Vigilancia Social en el presente caso de estudio es una experiencia que nace desde el Estado, es SEDAPAL que propone el espacio de participación ciudadana para mejorar la relación que se tenía en ese momento con los dirigentes y generar un clima de confianza.

De las entrevistas se puede definir como Vigilancia Social al mecanismo mediante el cual la población organizada y otros actores pueden velar por el adecuado desarrollo de los proyectos o iniciativas. La Vigilancia social tienen que ver con vigilar el cumplimiento del trabajo, tanto de las actividades técnica como sociales, aquí no solo participaron los dirigentes, sino también SEDAPAL, Consultor y Supervisión. Un riesgo identificado por los entrevistados es que este tipo de espacios busca ser aprovechados por actores políticos, por lo cual se debe tener el cuidado del caso.

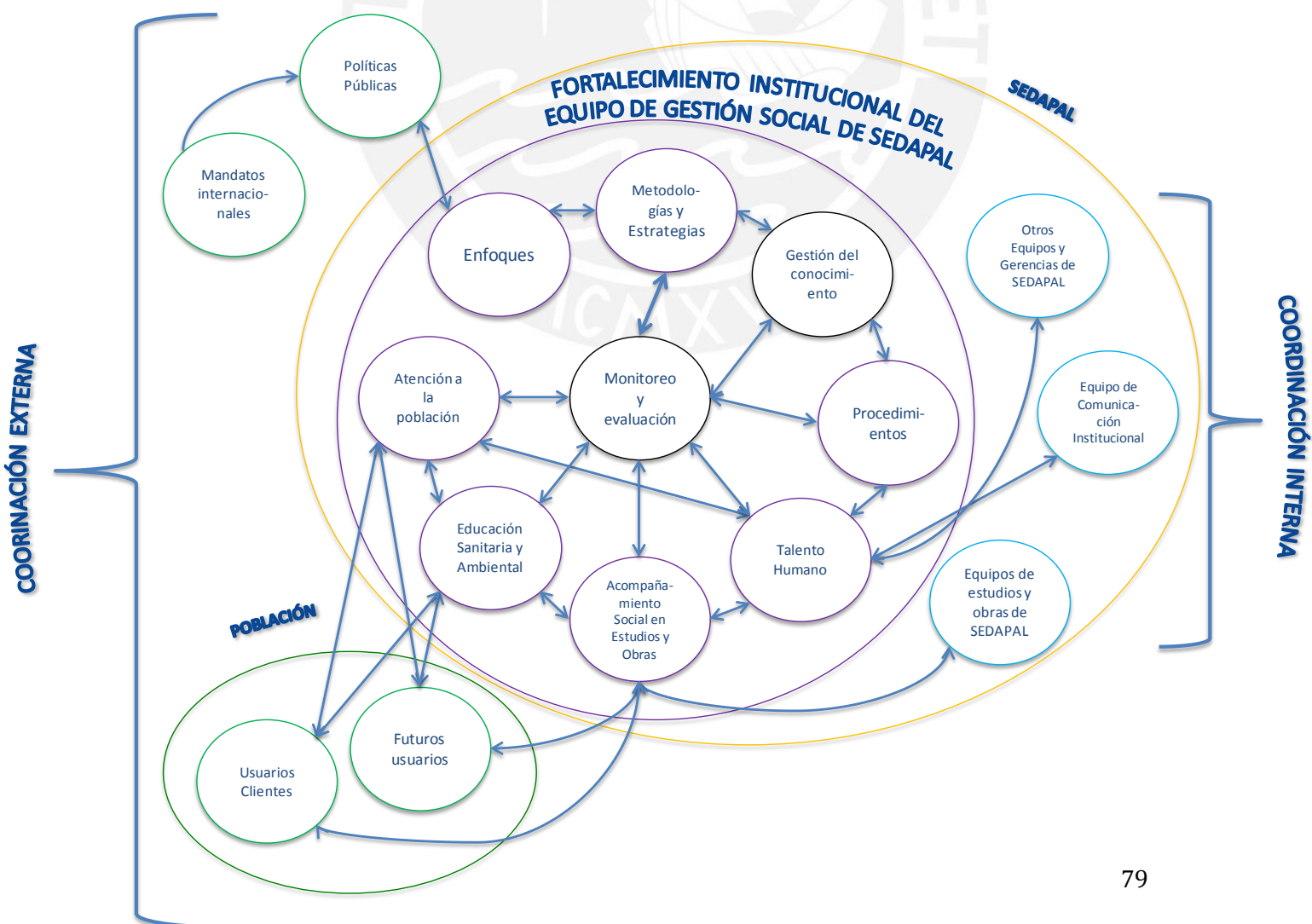
4.4 PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL

La Gestión Social de SEDAPAL debe ser fortalecida tanto a nivel de su talento humano como de los procesos que tiene a su cargo. Es imprescindible que la Gestión Social de SEDAPAL se desarrolle como un instrumento de implementación de la Política Nacional de Saneamiento. Para esto es necesario reforzar los enfoques y principios de la Gestión Social de SEDAPAL.

SEDAPAL cuenta con experiencia, procedimientos y talento humano capaz de hacer de la Gestión Social una herramienta que contribuya en el desarrollo de los proyectos de agua y saneamiento y por ende, en la gestión de sus grupos de interés.

El siguiente gráfico plantea los diferentes actores y componentes o aspectos de la Gestión Social de SEDAPAL y las relaciones que existen o que debería existir entre ellos. Se presenta un planteamiento de mejora en tres niveles que se describen a continuación:

Gráfico 4: Mejoras a la Gestión Social de SEDAPAL



4.4.1 A NIVEL DEL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DEL EQUIPO DE GESTIÓN SOCIAL DE PROYECTO DE SEDAPAL

- El Equipo de Gestión Social de Proyectos de SEDAPAL solicita a la Gerencia de Recursos Humano se conforme un Grupo de Trabajo, cuyo objetivo es revisar y mejorar el Manual de Organización y Responsabilidades Específicas – MORE y los Perfiles de los puestos del Equipo de Gestión Social de SEDAPAL, alineándolos a la Política Nacional de Saneamiento, tomando en cuenta los enfoques y principios. Asimismo, este Grupo de Trabajo elabora un plan de capacitación que permita fortalecer las capacidades de los colaboradores del Equipo de Gestión Social de Proyectos, en temas como: Política Nacional de Saneamiento, Enfoque De Género, El Agua Como Derecho, Participación Ciudadana, Interculturalidad, principios de la Gestión Social, su importancia en el desarrollo de un proyecto de agua y saneamiento, gestión del conocimiento, investigación, sistematización, monitoreo y evaluación entre otros. Este plan tiene como público objetivo principal a todos los colaboradores de Equipo de Gestión Social de Proyectos y como público secundario a los colaboradores de la Gerencia de Proyectos y Obras.
- La investigación y la sistematización de las experiencias de la Gestión Social de SEDAPAL forman parte de la Gestión del Conocimiento, por lo cual el Equipo de Gestión Social cuenta con profesionales que realicen estas funciones. Para esto se debe incluir estas funciones en el Manual de Organización y Responsabilidades Específicas – MORE.
- Los profesionales del Equipo de Gestión Social plantean y realizan investigaciones y sistematizaciones sobre los procesos participativos, las metodologías utilizadas, los enfoques aplicados. Esto garantiza que la práctica sea constantemente revisada y mejorada. El equipo de Gestión Social cuenta con un sistema de monitoreo y evaluación que permita ordenar la información con la que se cuenta, poder establecer una línea de base e ir monitoreando los resultados en la mejora de la calidad de vida de la población.
- La Jefatura del Equipo de Gestión Social de Proyectos reporta a la Gerencia de Proyectos y Obras y la Gerencia General los logros que se vayan consiguiendo con la propuesta de mejoras a nivel del fortalecimiento institucional del Equipo de Gestión Social de Proyectos.

4.4.2 A NIVEL DE COORDINACIÓN INTERNA

- El Equipo de Gestión Social de SEDAPAL solicita a la Gerencia de Proyectos y Obras conformar un Grupo de Trabajo con el objetivo de revisar los procedimientos con los que se implementa la Gestión Social de SEDAPAL, este grupo está conformado por los equipos técnicos y social de la Gerencia de Proyectos y Obras. El Grupo de Trabajo elabora un procedimiento que garantiza y establece los espacios de coordinación entre los diferentes equipos.
- Este mismo Grupo de Trabajo define un formato para la elaboración de los Términos de Referencia de los proyectos de agua y saneamiento, tomando en cuenta el componente social en todas las etapas del proyecto.

4.4.3 A NIVEL DE COORDINACIÓN EXTERNA

- El Equipo de Gestión Social de Proyectos solicita conformar un Grupo de Trabajo con el Equipo de Comunicación e Información, quien tiene a su cargo la imagen de la empresa. El objetivo de este Grupo de Trabajo es revisar, validar y definir un conjunto de materiales tipo para el desarrollo de las diferentes etapas de un proyecto de agua y saneamiento. Asimismo, este Grupo de Trabajo definirá los medios o canales de comunicación a ser utilizados.
- El Equipo de Gestión Social de Proyectos elabora un plan de capacitación dirigido hacia los Consultores y Contratistas a fin de homogenizar las estrategias de intervención social en los proyectos de agua y saneamiento.
- El Equipo de Gestión Social implementa Comités de Vigilancia Social en las diferentes etapas de los proyectos de agua y saneamiento. Este tipo de espacios son conformados por la parte técnica y social tanto del Contratista/Consultor como de SEDAPAL. Participa la población organizada y se privilegia la participación de las mujeres. Se establecen reuniones de coordinación e información con estos comités y con la población en general.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las conclusiones y recomendaciones se presentan como respuestas a las preguntas de la presente investigación y se han formulado como consecuencia de los resultados obtenidos en el presente caso de estudio.

CONCLUSIONES

Pregunta general: ¿Promueve la Gestión Social de SEDAPAL la participación comunitaria y contribuye en la efectividad del proyecto de agua y saneamiento caso: Esquema Nueva Rinconada Etapa 1 en el distrito de Villa María del Triunfo?

De los resultados obtenidos en la presente investigación podemos afirmar que la Gestión Social de SEDAPAL promueve la participación comunitaria y contribuye en la efectividad del proyecto de agua y saneamiento. En cuanto a la participación comunitaria cuenta con enfoques, metodologías participativas, estrategias, herramientas y talento humano que si bien es necesario seguir reforzando y mejorando, se puede evidenciar un buen desarrollo y oportunidades para investigar y sistematizar aspectos sociales en proyectos de agua y saneamiento. En cuanto a la efectividad del proyecto de agua y saneamiento, se han evidenciado los aportes de la Gestión Social, los cuales permiten que los proyectos se desarrollen de una manera adecuada, disminuyendo los conflictos y garantizando que un proyecto se desarrolle de una adecuada manera, generando compromiso y apropiación del proyecto por parte de la población,

Pregunta específica: ¿Qué factores de Gestión Social de SEDAPAL influyen en la participación comunitaria del proyecto de agua y saneamiento caso: Esquema Nueva Rinconada Etapa 1 en el distrito de Villa María del Triunfo?

1. De acuerdo a los hallazgos analizados se puede concluir que los enfoques de la gestión social de SEDAPAL como son: el agua como derecho, género, interculturalidad y participación comunitaria influyen directamente en la participación comunitaria, ya que a partir de los enfoques se establecen las condiciones para desarrollar en mayor o menor medida la participación comunitaria en un proyecto de agua y saneamiento. El presente caso de estudio, nos muestra

como los enfoques influyen y promueven la participación comunitaria y esta a su vez contribuye al desarrollo del proyecto. Algunos enfoques como por ejemplo el agua como derecho se encuentra incorporado con más fuerza en el discurso de los dirigentes, pudiendo complementarse con la idea que los derechos también implican obligaciones, aquí se generan otro tipo de preguntas referidas a la forma como SEDAPAL se relaciona con sus grupos de interés, específicamente sus clientes y si al ser una empresa pública y brindar un servicio básico sería mejor incorporar el concepto de ciudadanos. Y como esto podría repercutir en la gestión no solo social, sino en el modelo de negocio de SEDAPAL. Se puede concluir que si bien los enfoques se encuentran incluidos en las políticas del estado y en lineamientos internacionales es necesario que estos enfoques sean difundidos e incorporados en la práctica cotidiana de los proyectos, para generar experiencias y gestionar el conocimiento que se produce y poder tener procesos de mejorar continua en relación a esta política. Si concluimos que los enfoques influyen en la participación comunitaria, es necesario entonces contar con data que permita demostrar que la participación comunitaria contribuye a la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.

2. Otros de los factores de la Gestión Social de SEDAPAL que influye en la participación comunitaria está referido a las metodologías participativas, las estrategias y herramientas. En el presente caso de estudio se puede corroborar que la utilización de las metodologías participativas permite establecer vínculos de confianza con los actores sociales y ayuda a obtener información de primera mano necesaria para el diseño del proyecto de agua y saneamiento, por lo cual si influyen directamente en la participación comunitaria. De aquí surgen otras preguntas sobre ¿Cómo se podría transversalizar la participación comunitaria en el desarrollo de los proyectos de agua y saneamiento? ¿Qué es lo que se hace en otros proyectos de agua y saneamiento? y ¿Cómo se puede ir construyendo y validando un conjunto de metodologías participativas que se ajusten a los proyectos de agua y saneamiento? En cuanto a las estrategias y herramientas utilizadas en el presente caso de estudio como son el mapeo de actores, el diagnóstico socio-económico, las alianzas estratégicas y la gestión de conflictos. Se puede concluir que las estrategias ayudan a establecer los lineamientos mediante los cuales se desarrolla el proyecto y las herramientas proveen información de primera mano para su diseño.

-
3. El talento humano y el liderazgo son factores que influyen directamente en la participación comunitaria. Son los profesionales sociales quienes tienen una relación directa con la población que son usuarios o futuros usuarios de los servicios de agua y saneamiento. Los profesionales sociales ayudan a implementar las políticas de saneamiento y a obtener la información para el diseño del proyecto de agua y saneamiento; cumplen un rol articulador, se puede destacar la empatía, la comunicación asertiva, el tiempo de experiencia y el manejo de grupos como características de los profesionales que participan en el presente caso de estudio. La Gestión Social de SEDAPAL se caracteriza por contar con un grupo de profesionales sociales que son parte de su staff, pero además cuenta con profesionales sociales que forman parte del equipo de trabajo de consultores o contratistas, todos estos profesionales son parte del talento humano de la gestión social de SEDAPAL. El tipo de liderazgo utilizado en el desarrollo del caso de estudio es el democrático, el cual promueve la construcción colectiva de los profesionales para el desarrollo del proyecto. El trabajo en equipo y multidisciplinario genera experiencia y condiciones que contribuyen en el desarrollo de la participación comunitaria.

Pregunta específica: ¿Qué factores de la Gestión Social de SEDAPAL contribuyen a la efectividad de agua y saneamiento, caso: Esquema Nueva Rinconada Etapa 1 en el distrito de Villa María del Triunfo?

4. Para el presente caso de estudio se puede concluir que la Gestión Social es una estrategia de gestión que tiene como objetivo el lograr que los proyectos de agua y saneamiento se desarrollen con la paz social, pero además que las necesidades de la población puedan ser atendidas, teniendo como objetivo superior la mejora de la calidad de vida de las personas. El Acompañamiento Social en Campo es un factor de la gestión social que influye en la efectividad del proyecto de agua y saneamiento del caso de estudio, ya que cumple un rol bisagra en el proyecto; tanto con la población como con SEDAPAL, permitiendo obtener información confiable para el diseño de los proyectos y logra tener a la población informada y comprometida con el proyecto. En el Acompañamiento Social en Campo se identifican las interferencias y obstáculos, invasión de terrenos de infraestructuras proyectadas, oposición a la construcción de infraestructuras, necesidad de obtener servidumbres de paso entre otros. Este factor puede retrasar el desarrollo de un

proyecto o puede contribuir a evidenciar y solucionar este tipo de situaciones, contribuyendo en la efectividad del proyecto.

5. En cuanto al fortalecimiento de capacidades, es un factor que contribuye a la efectividad de un proyecto de agua y saneamiento, su contribución va desde la realización de los estudios u obras, donde se fortalecen las capacidades de las organizaciones sociales hasta el fortalecimiento de las capacidades de la población en general para el uso adecuado y la sostenibilidad de los servicios. Todos los entrevistados indican que el fortalecimiento de capacidades en un proyecto de saneamiento se realiza a través de diferentes espacios como son las reuniones, talleres pasantías entre otros. Debido a la magnitud de los proyectos de agua y saneamiento es necesario que las estrategias de fortalecimiento de capacidades se complementen con estrategias comunicacionales pues estas ayudan a llegar a la mayor cantidad de personas contribuyendo a la efectividad del proyecto. Si el fortalecimiento de capacidades de la población se realiza de una manera adecuada y los usuarios o futuros usuarios están informados y conocen el proyecto de agua y saneamiento esto garantiza que el proyecto se desarrolle en los tiempos establecidos. El presente caso de estudio es un ejemplo de esta situación y es de los pocos estudios que han culminado en el tiempo indicado.
6. El diálogo con la población es otro factor que asegura la efectividad del proyecto, en el presente caso de estudio es la Comisión Central la organización social de segundo nivel con quien se ha coordinado y mantenido un diálogo continuo durante el desarrollo del expediente técnico. El diálogo con la población no solo se refiere brindar información, sino que trasciende a la toma de decisiones por parte de la población. La visión compartida entre SEDAPAL y la Comisión Central sobre el proyecto de agua y saneamiento contribuye a su efectividad, pues permite buscar soluciones conjuntas frente a los problemas que presente el proyecto.

Pregunta específica: ¿Qué tipo de participación y rol ha desarrollado la población en el proyecto de agua y saneamiento caso: Esquema Nueva Rinconada Etapa 1 en el distrito de Villa María del Triunfo?

7. La participación comunitaria es un elemento fundamental en el desarrollo de un proyecto de agua y saneamiento. Contar con la Comisión Central, una organización de segundo nivel, que agrupa a los presidentes de cada una de las

habilitaciones que conforman el proyecto ha permitido que la población se mantenga informada sobre el avance, los problemas y la complejidad del proyecto. A través de la Comisión Central la población ha participado en el Comité de Vigilancia Social junto a las empresas supervisora, contratista y SEDAPAL. Promover la participación ciudadana implica generar espacios de participación que permiten justamente ejercitar esta participación. En este sentido, El Comité de Vigilancia Social se presenta como un espacio que contribuye a desarrollar el estudio de manera adecuada. Permite identificar los beneficios que genera para el desarrollo del proyecto. La Vigilancia Social en el caso de estudio es una experiencia que nace desde el Estado, es SEDAPAL que propone el espacio de participación ciudadana para mejorar la relación que se tenía en ese momento con los dirigentes y generar un clima de confianza. Si bien SEDAPAL incluye al Comité de Vigilancia Social dentro de los términos de referencia, este no ha sido asumido como una imposición sino que ha sido aprovechado por los profesionales técnicos y sociales para el desarrollo del proyecto.

8. El proyecto de agua y saneamiento fortalece el Capital Social de las organizaciones sociales involucradas y a su vez la participación comunitaria contribuye en la eficacia del proyecto de agua y saneamiento. Las organizaciones sociales mejoran sus propios mecanismos, adquiere mayor experiencia y buscan la innovación frente a las necesidades de los servicios de agua y saneamiento. La población de Nueva Rinconada cuenta con un buen nivel organizativo, debido a las características de sus líderes y al objetivo común que comparten que es la obtención de los servicios. La participación comunitaria garantiza que la población se apropie de un proyecto, en este caso un proyecto de agua y saneamiento en el cual los usuarios o futuros usuarios son quienes se relacionan con los servicios de manera continua, luego de acabado el proyecto. Lograr que la población asuma el proyecto como suyo garantiza no solo el desarrollo del proyecto, sino sobre todo la sostenibilidad de los servicios, generando un mayor valor para SEDAPAL. Contribuir con el empoderamiento de las organizaciones sociales asegura la sostenibilidad de los servicios.

RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que SEDAPAL fortalezca la Gestión Social, si bien el caso de estudio nos presenta un avance interesante es necesario que SEDAPAL tome en cuenta los resultados y conclusiones del presente estudio para mejorar su Gestión Social. Para esto es necesario que homogenice entre sus profesionales técnicos, sociales, incluyendo a los profesionales de las empresas consultoras y contratistas aspectos como enfoques, metodologías participativas, estrategias y herramientas.
2. Es recomendable que SEDAPAL implemente un sistema de monitoreo y evaluación para los proyectos de agua y saneamiento. Este sistema debe proporcionar información a nivel de cada proyecto, lo cual permite contar con información para la misma gestión de los proyectos. Asimismo, permite cambiar las estrategias de acuerdo a cada realidad y contar con información comparable que permita medir la mejora de la calidad de vida de la población beneficiaria, es decir el impacto en la vida de las personas y en la comunidad.
3. SEDAPAL debe contar con un sistema de gestión del conocimiento que permita intercambiar experiencias y generar prácticas de gestión social para proyectos de agua y saneamiento validadas. El sistema te ayuda a identificar aspectos a replicar o corregir y brinda elementos para corregir o incluir nuevos aspectos en la Política Nacional de Saneamiento. Es recomendable que el Equipo de Gestión Social plantee y realicen investigaciones y sistematizaciones sobre los procesos participativos, las metodologías utilizadas, los enfoques aplicados en la Gestión Social de SEDAPAL. Esto garantiza que la práctica sea constantemente revisada y mejorada.
4. Es recomendable que SEDAPAL cuente con un mecanismo que asegure la calidad de los profesionales sociales que intervienen en los proyectos de agua y saneamiento, puede ser a través de la capacitación y certificación de estos profesionales con lo cual se asegura que la gestión social de desarrolle de una adecuada manera.
5. Si bien los actores entrevistados conocen e identifican la contribución de la Gestión Social de SEDAPAL en la efectividad de un proyecto de agua y saneamiento, es necesario dar un salto a nivel de la empresa y utilizar la Gestión Social como una

estrategia de gestión que permita evidenciar los beneficios que tiene la participación comunitaria para una empresa como SEDAPAL.

6. La Vigilancia Social en el presente caso de estudio es una experiencia que nace desde el Estado, es SEDAPAL que propone el espacio de participación ciudadana para mejorar la relación que se tenía en ese momento con los dirigentes y generar un clima de confianza. La vigilancia es una experiencia enriquecedora que debe ser vista como un proceso a replicar en el resto de los estudios y obras de SEDAPAL.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ALZA BARCO, Carlos

2009 “EL DERECHO HUMANO AL AGUA: El enfoque de derechos aplicado a los servicios públicos” Publicado en: Teoría General del Derecho Constitucional. RAE – Jurisprudencia. Revista de Análisis Especializado de Jurisprudencia. Ediciones Caballero Bustamante. Lima: 2009. pp. 717-754.

ÁVILA, Héctor

2006 “Introducción a la metodología de la investigación” pp. 25. España. Consulta: 21/04/2019 www.eumed.net/libros/2006c/203/

BOBADILLA, Percy

2004 “La Gerencia social en el nuevo siglo: una aproximación teórica”. Debates en Sociología, Nº 29, Lima, 2004, P.P, 111-119. Consulta: 07/10/2017
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/debatesensociologia/article/view/7023>

BREGAGLIO LAZARTE, Renata, CONSTANTINO CAYCHO, Renato y CHÁVEZ IRIGOYEN, Carmela

2014 “Políticas públicas con enfoque de derechos humanos en el Perú El Plan Nacional de Derechos Humanos y las experiencias de planes regionales en derechos humanos”. Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú (IDEHPUCP). Perú, P.P, 16-24. Consulta: 28.04.2018
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat02225a&AN=pucp.570663&lang=es&site=eds-live&scope=site>

CEPAL

2011 Lineamientos de política pública para el sector de agua potable y saneamiento Michael Hantke-Domas Andrei Jouravlev, Chile. Consulta: 29.11.2018
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3863/S2011000_es.pdf

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

1993 Constitución Política Del Perú. Consulta 26.06.2018
<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>

COHEN, Ernesto y FRANCO, Rolando CEPAL

2005 “GESTIÓN SOCIAL, Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas social”,
Primera Edición. México. Consulta 01 de junio de 2018.

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1863/1/S3092C678G_es.pdf

CORREA ASTE, NB.

2016 Interculturalidad y políticas públicas: una agenda al 2016. Lima: Consorcio de
Investigación Económica y Social, 2011. (Aportes para el gobierno peruano 2011-
2016: no. 10). ISBN: 9786124099083.

CHRISTIAN ROJAS, María Constanza

S/F Metodologías Participativas, Antropóloga Social, RIMISP. 15.06.2018. Chile.
Consultado: 15.06.2018.

<https://www.indap.gob.cl/docs/default-source/default-document-library/metodolog%C3%ADas-participativas.pdf?sfvrsn=0>

DELGADO TORRES, Nora y DELGADO TORRES, Dolores

2003 El líder y el liderazgo: reflexiones. Revista Interamericana de Bibliotecología,
vol. 26, núm. 2, julio-diciembre, 2003, pp. 75-88. Universidad de Antioquia Medellín,
Colombia. Consultado: 18.06.2018.

<http://www.redalyc.org/pdf/1790/179018081005.pdf>

DEUTSCHE GESELLSCHAFT FÜR INTERNATIONALE ZUSAMMENARBEIT (GIZ)
GmbH

2013 Guía metodológica de “Transversalización del enfoque de interculturalidad en
programas y proyectos del sector gobernabilidad” a partir de la experiencia del
Programa “Buen Gobierno y Reforma del Estado” del Perú.

DURAN RODRÍGUEZ, María Martha

2006 El liderazgo y su papel en la construcción de organizaciones en aprendizaje.
Revista Costarricense de Psicología, vol. 25, núm. 38, 2006, pp. 11-21. Colegio
Profesional de Psicólogos de Costa Rica San José, Costa Rica. Consultado:
19.06.2018

<http://www.redalyc.org/pdf/4767/476748703006.pdf>

GIRALDO FERNÁNDEZ, Bertha

2004 Guía de promoción y desarrollo comunitario para asegurar la calidad del agua en los países en desarrollo, OPS/CEPIS/PUB.04.104 Original: español. Perú. p.p, 49-74. Consultado: 12.06.2018 <http://www.bvsde.paho.org/bvsacg/fulltext/guiapromo.pdf>

KYMLICKA, Will y NORMAN, Wayne

2002, El Retorno del Ciudadano. Una revisión de la producción reciente en teoría de la ciudadanía. Consulta 14.06.2018.

<https://www.insumisos.com/lecturasinsumisos/Debate%20sobre%20teoria%20de%20a%20ciudadania.pdf>

LAMAS, M

1999 “Género, diferencias de sexo y diferencia sexual”. Debate feminista, 10, 84-106

LORA, Patricia y Rocha, Daniel.

2016 Promoción de la innovación social a través de la utilización de metodologías participativas en la gestión del conocimiento. Equidad Desarrollo. ISSN 1692-7311, N° 25: 159-178. Consultado: 15.06.2018.

<http://eds.b.ebscohost.com.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=9&sid=70885e15-7736-4337-bc81-f3f148df33c0%40sessionmgr120>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

2015 “Guía general para identificación, formulación y evaluación social de proyectos de inversión Pública, a nivel de perfil” Consulta 26.06.2018

https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/novedades/2015/guia_general.pdf

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2012 “Orientaciones para transversalizar el enfoque de género en las políticas públicas”, Segunda Edición, ISBN: 201215893, Perú, p.p.:19-36

MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

2017 DECRETO SUPREMO No 007-2017-VIVIENDA, 30 de marzo de 2017. Consulta 30.06.2018

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F5C3407098D57629052580F30053B435/\\$FILE/1503314-7.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/F5C3407098D57629052580F30053B435/$FILE/1503314-7.pdf)

MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

2017 DECRETO SUPREMO N° 018-2017-VIVIENDA, 23 de junio de 2017. Consulta 30.06.2018

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-plan-nacional-de-saneamiento-decreto-supremo-n-018-2017-vivienda-1537154-9>

MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO

2017 Decreto Supremo No 007-2017-VIVIENDA, Lima, 30 de marzo. Consulta: 07/10/2017

<http://www3.vivienda.gob.pe/direcciones/documentos/DS-007-2017-VIVIENDA.pdf>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

2017 Decreto Supremo N° 027-2017-EF, Lima, 24 de agosto. Consulta: 07/10/2017

<https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-inv-publica/instrumento/decretos-supremos/15604-decreto-supremo-n-027-2017-ef-1/file>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

2017 DECRETO SUPREMO No 248-2017-EF , 24 de agosto de 2017. Consulta 01.07.2018

<https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/16331-decreto-supremo-n-248-2017-ef/file>

MOKATE, Karen y SAAVEDRA, José Jorge

2006 “Gerencia Social: Un Enfoque Integral para la Gestión de Políticas y Programas”, Serie de Documentos de Trabajo I-56 Washington, D.C. Consulta 14.06.2018.

<http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad%20de%20Ciencias%20Pol%C3%ADticas%20y%20Sociales/Gu%C3%ADa%20Docente%20Gerencia%20Social%201/Bibliograf%C3%ADa%20digital/Gu%C3%ADa%202/Unidad%206/MOKATE1.PDF>

E

OFICINA DEL ALTO COMISIONADO PARA LOS DERECHOS HUMANOS (OACDH)

2011 El derecho al agua. Folleto informativo sobre los derechos humanos N° 35, Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos en Ginebra. Consulta 07.05.2018

<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet35sp.pdf>

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

2015 Informe 2015 del PCM: Datos Esenciales. Consulta: 21/11/17

http://www.who.int/water_sanitation_health/monitoring/JMP-2015-keyfacts-es-rev.pdf?ua=1

RODR GUEZ ROJAS, Pedro

2003 La andragogía y el constructivismo en la sociedad del conocimiento. Laurus, vol. 9, núm. 15, pp. 80-89. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela. Consultado: 15.06.2018.

<http://www.redalyc.org/pdf/761/76111335006.pdf>

SEDAPAL

2015 Memoria de Sostenibilidad de SEDAPAL, Lima.

SEDAPAL

2016 “Manual de Gestión Social para proyectos de Saneamiento-Pre-inversión e inversión” Lima, pp.5; 30.

SEDAPAL

2017, “Memoria Anual 2017”, Lima. Consulta 29 de mayo de 2018.

http://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Memoria_%202017.pdf

SEDAPAL

2018 Diagnóstico Social del Estudio de Inversión a Nivel de Estudio Definitivo y Expediente Técnico del Proyecto “Ampliación y Mejoramiento de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado de los Sectores 311 – 313 – 330 – 310 – 312 – 314 – 300 – 307 – 319 – 324 y 301 Nueva Rinconada Distritos de San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo y Villa El Salvador - Etapa 1”

SOLIZ, Fernanda y MALDONADO, Adolfo

2006 Guía de metodologías comunitarias participativas 2006, Clínica Ambiental, Ecuador . Consulta: 15.06.2018

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3997/1/Soliz,%20F-CON008-Guia5.pdf>

UNDP

2016 “Apoyo del PNUD a la Implementación del Objetivo de Desarrollo Sostenible 6 Gestión Sostenible del Agua y el Saneamiento” Nueva York, pp.03. Consulta 02 de junio de 2018.

<http://www.undp.org/content/undp/es/home/librarypage/poverty-reduction/undp-support-to-the-implementation-of-the-2030-agenda.html>



ANEXOS

- GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CON FUNCIONARIOS MUNICIPALES.
- GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CON INGENIEROS DE SEDAPAL.
- GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CON MIEMBROS DEL EQUIPO DE GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL.
- GUIA DE GRUPO FOCAL A DIRIGENTES DE LA COMISIÓN CENTRAL.
- GUIA DE GRUPO FOCAL CON MIEMBROS DEL EQUIPO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DEL CONSULTOR Y SUPERVISOR.



GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CON FUNCIONARIOS MUNICIPALES

La presente entrevista semi estructurada se desarrolla como parte de la investigación: “Gestión Social de SEDAPAL, facilitando la participación de los actores en la implementación del proyecto de ampliación de agua potable y alcantarillado - Caso Esquema Nueva Rinconada Etapa 1, en el distrito de Villa María del Triunfo del 2016 – 2017.

OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA: <ul style="list-style-type: none">• Identificar qué factores de la gestión social de SEDAPAL influyen en la participación de los actores para la implementación del proyecto de saneamiento.• Conocer el rol de los actores y la participación en los proceso de gestión social desde el inicio hasta la implementación del proyecto.
LUGAR Y FECHA:
Nombre del entrevistado: Cargo:
PRESIONES: Todas la información que se va a consultar está referida al desarrollo del Expediente Técnico del Proyecto de Saneamiento “Esquema Nueva Rinconada”.
1. ENFOQUES:
1.1 Agua como Derecho:
1.1.1 ¿Considera usted que el agua es un derecho o un servicio? ¿Por qué?
1.1.2 ¿Cómo definiría usted el enfoque del agua como derecho?
1.1.3 ¿Cuáles son los beneficios de trabajar los proyectos de saneamiento con un enfoque de Agua como Derecho?
1.2 Enfoque de Participación Comunitaria
1.2.1 ¿Qué entiende usted por enfoque de participación comunitaria?
1.2.2 ¿Cuáles son los beneficios de trabajar los proyectos de saneamiento con un enfoque de participación comunitaria?
1.3 Enfoque de Género
1.3.1 ¿Qué entiende usted por enfoque de género?
1.3.4 ¿Cuáles son los beneficios para el proyecto de saneamiento de trabajar con un enfoque de Género?
1.4 Enfoque de Interculturalidad
1.4.1 ¿Qué entiende usted por enfoque interculturalidad?
1.4.2 ¿Cuáles son los beneficios para el proyectos de saneamiento de trabajar con un enfoque de Interculturalidad?
2. PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN:

2.1 Diálogo con las Juntas Directivas
2.1.1 ¿Qué entiende usted por participación de la población?
2.1.2 ¿Considera usted que es importante que las Juntas Directivas participen en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
2.1.3 ¿Cómo considera usted que es el nivel de participación de las juntas directivas en el desarrollo del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
2.2 Diálogo con la Comisión Central
2.2.1 ¿En qué etapa o actividades del proyecto considera usted que debe participar la comisión central en el proyecto de saneamiento?
2.2.2 ¿Cómo considera usted que es el nivel de participación de la comisión en el proyecto?
3. DIÁLOGO CON AUTORIDADES LOCALES.
3.1 Gestión de conflictos
3.1.1 ¿Qué tipo de conflictos se presentan con la población con relación a los planos visados, liberación de áreas, entrega de constancias de posesión?
3.1.2 ¿Cómo es la relación entre el gobierno municipal y los dirigentes para la obtención de sus planos visados y entrega de constancias de posesión?
4. GESTIÓN SOCIAL:
4.1 Concepto
4.1.1 ¿Qué entiende usted por gestión social en proyectos de saneamiento?
4.1.2 ¿Qué factores o aspectos son los más relevantes en la gestión social de un proyecto de saneamiento?
4.2 Importancia
4.2.1 ¿Cuán importante considera usted a la gestión social en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
4.2.2 ¿Cómo cree usted que contribuye la gestión social a un proyecto de saneamiento?
5. EMPODERAMIENTO
5.1 Organización Social
5.1.1 ¿Qué entiende usted empoderamiento?
5.1.2 ¿Considera usted que el nivel de empoderamiento de la Comisión Central se ha incrementado al participar en el proyecto de saneamiento?
6. VIGILANCIA SOCIAL.
6.1 Mecanismos de vigilancia social promovidos por la gestión social de SEDAPAL.
6.1.1 ¿Qué entiende usted por vigilancia social?
6.1.2 ¿Qué espacios de vigilancia social se han desarrollado en el proyecto de saneamiento?

6.1.3 ¿Ha participado usted en reuniones de presentación de avances del proyecto? ¿Está de acuerdo con estos espacios?
7. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DE REDES E INFRAESTRUCTURAS
7.1 Identificación de posibles conflictos.
7.1.1 ¿Cuáles son los conflictos identificados en el proyecto de saneamiento en relación al diseño de redes e infraestructuras?
7.2 Interferencias y obstáculos.
7.2.1 ¿Cuáles son los tipos de interferencias y obstáculos identificados en el proyecto durante la verificación del diseño?
7.3 Acuerdos con la población.
7.3.1 ¿Cómo se dan los acuerdos entre el Consultor/Entidad y la población frente a los problemas presentados?
7.3.1 ¿Qué tipo de acuerdos se establecieron con la población frente a los problemas presentados (interferencias y obstáculos)??
8. CAPITAL SOCIAL
8.1 Confianza
8.1.1 ¿Qué entiende usted por Capital Social?
8.1.2 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de confianza del Equipo de Intervención Social del Consultor?
8.1.3 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de confianza del Equipo de Intervención Social de SEDAPAL?
8.2 Redes Sociales
8.2.1 ¿Considera usted que la población de Nueva Rinconada (Villa María del Triunfo) cuenta con un buen nivel organizativo? ¿Por qué?
8.2.2 ¿Considera usted que la población en general participa en el proyecto de saneamiento? Explique.
9. OTROS
9.1 Fortalezas y Debilidades
9.1.1 ¿Cuáles considera usted que son las principales fortalezas y debilidades del equipo de gestión social del expediente técnico (Consultor, Supervisor y SEDAPAL)?
9.1.2 ¿Cuáles considera usted que son las principales fortalezas y debilidades del proyecto Esquema Nueva Rinconada?
9.2 Amenazas y Oportunidades
9.2.1 ¿Cuáles considera usted que son las principales Amenazas y oportunidades del proyecto Esquema Nueva Rinconada?

GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CON INGENIEROS DE SEDAPAL

La presente entrevista semi estructurada se desarrolla como parte de la investigación: “Gestión Social de SEDAPAL, facilitando la participación de los actores en la implementación del proyecto de ampliación de agua potable y alcantarillado - Caso Esquema Nueva Rinconada Etapa 1, en el distrito de Villa María del Triunfo del 2016 – 2017.

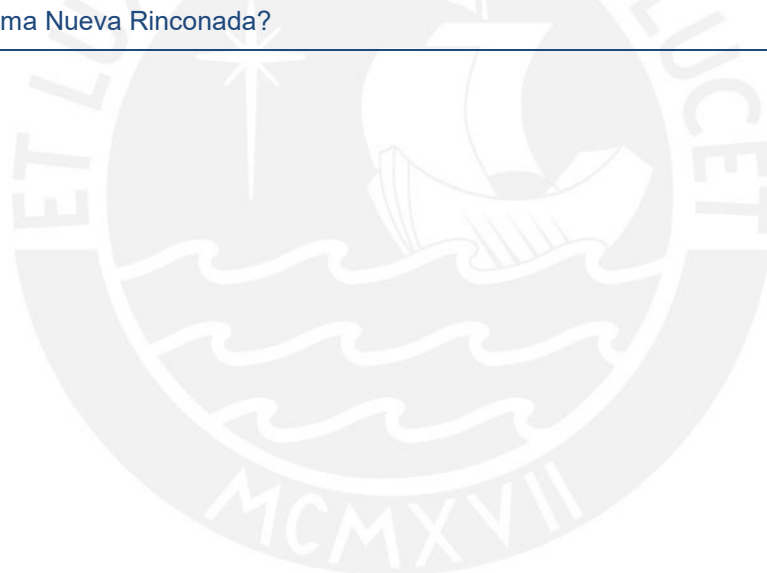
OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA: <ul style="list-style-type: none">• Identificar qué factores de la gestión social contribuyen a la efectividad del proyecto.• Conocer la posición de los profesionales sociales sobre la transversalidad de la gestión social en el proyecto de saneamiento.• Identificar la participación y rol de la población en los proceso de gestión social desde la implementación del proyecto.
LUGAR Y FECHA:
Nombre del entrevistado: Cargo:
PRESIONES: Todas la información que se va a consultar está referida al desarrollo del Expediente Técnico del Proyecto de Saneamiento “Esquema Nueva Rinconada”.
1. ENFOQUES:
1.1 Agua como Derecho:
1.1.1 ¿Considera usted que el agua es un derecho o un servicio? ¿Por qué?
1.1.2 ¿Cómo definiría usted el enfoque del agua como derecho?
1.1.3 ¿Cuáles son los beneficios de trabajar los proyectos de saneamiento con un enfoque de Agua como Derecho?
1.2 Enfoque de Participación Comunitaria
1.2.1 ¿Qué entiende usted por enfoque de participación comunitaria?
1.2.2 ¿Cuáles son los beneficios de trabajar los proyectos de saneamiento con un enfoque de participación comunitaria?
1.3 Enfoque de Género
1.3.1 ¿Qué entiende usted por enfoque de género?
1.3.4 ¿Cuáles son los beneficios para el proyecto de saneamiento de trabajar con un enfoque de Género?
1.4 Enfoque de Interculturalidad
1.4.1 ¿Qué entiende usted por enfoque interculturalidad?
1.4.2 ¿Cuáles son los beneficios para el proyectos de saneamiento de trabajar con un enfoque de Interculturalidad?
2. LIDERAZGO:
2.1 Tipo de Liderazgo
2.1.1 ¿Qué tipos de liderazgo conoce usted?

2.1.2 ¿Cuál es el tipo de liderazgo que usted considera mejor para liderar un equipo de Gestión Social?
2.1.3 ¿Qué tipo de liderazgo ha tenido el Equipo de Gestión Social en el desarrollo del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
2.1.4 ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes ha tenido el líder del Equipo de Gestión Social y como ha contribuido esto en una adecuada intervención?
2.2 Experticia
2.2.1 ¿Cuántos años de experiencia cuenta usted como profesional?
2.2.1 ¿Cuántos años de experiencia cuenta usted en proyectos de saneamiento?
2.2.3. ¿Cuál cree que ha sido o han sido sus principales logros?
2.3 Interacción Interna
2.3.1 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existen en SEDAPAL para el desarrollo del proyecto de saneamiento?
2.4 Vinculación entre parte técnica y social
2.4.1 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existen entre la parte social y técnica en SEDAPAL?
2.4.2 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que ha existido entre la parte social y técnica en el desarrollo del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
2.4.3 ¿Considera usted importante esta coordinación? ¿Por qué?
3. ESTRATEGIAS:
3.1 Mapeo de Actores
3.1.1 ¿Para usted qué es un mapeo de actores?
3.1.2 ¿Ha participado usted en la elaboración del mapeo de actores?
3.1.3 ¿Considera importante tener un mapeo de los actores en un proyecto de saneamiento?
3.2 Diagnóstico Socio-Económico
3.2.1 ¿Qué aspectos considera usted los más importantes en el diagnóstico que realiza el Equipo de Gestión Social?
3.2.2 ¿Cuál considera que es el aporte o la importancia del diagnóstico en un proyecto de saneamiento?
3.3 Alianzas estratégicas
3.3.1 ¿Cuáles considera usted que son las instituciones con las que se debe establecer alianzas estratégicas? ¿Por qué?
3.3.2 ¿Cuáles considera usted que son los beneficios de establecer alianzas estratégicas? ¿Por qué?
3.4 Resolución de Conflictos

3.4.1 ¿Podría decirnos qué es para usted el manejo y resolución de conflictos?
3.4.2 ¿Cuáles son las estrategias que usted aplica para la resolución de conflictos?
4. RECURSOS FINANCIEROS
4.1 Asignación Presupuestal
4.1.1 ¿Cuál es el monto o porcentaje del presupuesto que se invierte en el componente de gestión social de un proyecto de saneamiento?
4.1.2 ¿Considera usted que el monto o porcentaje que se invierte en el componente de proyecto de saneamiento es suficiente? ¿Por qué?
4.1.3. ¿Para usted este monto o porcentaje es suficiente? ¿Por qué?
4.2 Supervisión de recursos
4.2.1 ¿Considera usted que el gasto es eficiente? ¿Por qué?
5. POLÍTICAS
5.1 Política Nacional de Saneamiento:
5.1.1 ¿Conoce usted la política nacional de saneamiento?
5.1.2 ¿Cuáles son los enfoques de la política nacional de saneamiento?
5.2 Ciclo del proyecto:
5.2.1 ¿Cuánto tiempo se ha encontrado el proyecto en etapa de perfil?
5.2.2 ¿Cuánto tiempo se ha encontrado el proyecto en etapa de Expediente Técnico?
6. Participación de la población:
6.1 Diálogo con las Juntas Directivas
6.1.1 ¿Qué entiende usted por participación de la población?
6.1.2 ¿Considera usted que es importante que la las Juntas Directivas participen en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
6.2 Diálogo con la Comisión Central
6.2.1 ¿En qué etapa o actividades del proyecto considera usted que debe participar la comisión central en el proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
6.2.2 ¿Cómo considera usted que es el nivel de participación de la comisión en el proyecto?
7. GESTIÓN SOCIAL:
7.1 Concepto
7.1.1 ¿Qué entiende usted por gestión social en proyectos de saneamiento?
7.2.1 ¿Qué factores o aspectos son los más relevantes en la gestión social de un proyecto de saneamiento?
7.2 Importancia

7.2.1 ¿Considera usted que la gestión social en un proyecto de saneamiento, es importante? ¿Por qué?
7.2.2 ¿Cómo cree usted que contribuye la gestión social a un proyecto de saneamiento?
8. DIÁLOGO CON AUTORIDADES LOCALES.
8.1 Gestión de conflictos
8.1.1 ¿Qué tipo de conflictos se presentan con la población con relación a los planos visados, liberación de áreas, entrega de constancias de posesión?
9. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN CAMPO PARA ESTUDIOS COMO PERFIL Y EXPEDIENTE TÉCNICO
9.1 Importancia
9.1.1 ¿Qué tan importante es el diálogo con la población (Acompañamiento Social) para el desarrollo de los estudios técnicos?
9.1.2 ¿Cuáles son los conflictos identificados en relación al diseño de las redes e infraestructuras en el proyecto de saneamiento?
9.2 Identificación de las características de los lotes.
9.2.1 ¿Qué tan importante es identificar las características de los lotes para el diseño de un proyecto de saneamiento?
9.3 Interferencias y obstáculos:
9.3.1 ¿Qué tan importante es identificar las interferencias y obstáculos para el diseño de un proyecto de saneamiento?
9.4 Vivencia Efectiva:
9.4.1 ¿Por qué considera usted importante la habitabilidad para el diseño técnico del proyecto?
10. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DE REDES E INFRAESTRUCTURAS
10.1 Identificación de posibles conflictos sociales.
10.1.1 ¿Cuáles son los conflictos sociales identificados en el proyecto de saneamiento en relación al diseño de redes e infraestructuras?
10.1.2 ¿Cómo actuó usted, qué fue lo que hizo, como soluciono el conflicto, con quien coordinó?
10.1 Interferencias y obstáculos.
10.1.1 ¿Cuáles son los tipos de interferencias y obstáculos identificados en el proyecto durante la verificación del diseño?
10.2 Acuerdos con la población.
10.2.1 ¿Cómo se dan los acuerdos entre el Consultor/Entidad y la población frente a los problemas presentados?
10.2.2 ¿Qué tipo de acuerdos se establecieron con la población frente a los problemas presentados (interferencias y obstáculos)?
11. VIGILANCIA SOCIAL.

11.1 Mecanismos de vigilancia social promovidos por la gestión social de SEDAPAL.
11.1.1 ¿Para usted qué es vigilancia social?
11.1.2 ¿Se han desarrollado espacios de vigilancia social en el proyecto de saneamiento?, ¿Cuáles?
11.1.3 ¿Ha participado usted en reuniones de presentación de avances del proyecto? ¿Está de acuerdo con estos espacios? ¿Por qué?
12. OTROS
12.1 Fortalezas y Debilidades
12.1.1 ¿Cuáles considera usted que son las principales fortalezas y debilidades del equipo de gestión social del expediente técnico (Consultor, Supervisor y SEDAPAL)?
12.1.2 ¿Cuáles considera usted que son las principales fortalezas y debilidades del proyecto Esquema Nueva Rinconada?
12.2 Amenazas y Oportunidades
12.2.1 ¿Cuáles considera usted que son las principales Amenazas y oportunidades del proyecto Esquema Nueva Rinconada?



GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA CON MIEMBROS DEL EQUIPO DE GESTIÓN SOCIAL DE SEDAPAL.

La presente entrevista semi estructurada se desarrolla como parte de la investigación: “Gestión Social de SEDAPAL, facilitando la participación de los actores en la implementación del proyecto de ampliación de agua potable y alcantarillado - Caso Esquema Nueva Rinconada Etapa 1, en el distrito de Villa María del Triunfo, del 2016 – 2017.

<p>OBJETIVOS DE LA ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar qué factores de la gestión social contribuyen a la efectividad del proyecto. • Conocer la posición de los profesionales sociales sobre la transversalidad de la gestión social en el proyecto de saneamiento. • Analizar los factores que facilitan o dificultan su participación en proyectos de saneamiento. • Identificar la participación y rol de la población en los proceso de gestión social desde la implementación del proyecto.
<p>LUGAR Y FECHA:</p>
<p>Nombre del entrevistado: Cargo:</p>
<p>SEDAPAL <input type="checkbox"/> Consultor: <input type="checkbox"/> Supervisor: <input type="checkbox"/></p>
<p>PRESIONES: Todas la información que se va a consultar está referida al desarrollo del Expediente Técnico del Proyecto de Saneamiento “Esquema Nueva Rinconada”</p>
<p>PREGUNTAS:</p>
<p>1. ENFOQUES:</p>
<p>1.1 Agua como Derecho:</p>
<p>1.1.1 ¿Qué es lo que opina usted sobre la afirmación “El Agua es una derecho”?</p>
<p>1.1.2 ¿Cómo definiría usted el enfoque del agua como derecho?</p>
<p>1.1.3 ¿Cuáles son los beneficios para el proyectos de saneamiento de trabajar con un enfoque de Agua como Derecho?</p>
<p>1.2 Enfoque de Género</p>
<p>1.2.1 ¿Qué entiende usted por enfoque de género?</p>
<p>1.2.2 ¿Cómo se trabaja el enfoque de género en el Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?</p>
<p>1.2.3 ¿Considera usted importante que se trabaje el enfoque de género en proyectos de saneamiento? ¿Por qué?</p>
<p>1.2.4 ¿Cuáles son los beneficios para el proyecto de saneamiento de trabajar con un enfoque de Género?</p>
<p>1.3 Enfoque de Interculturalidad</p>
<p>1.3.1 ¿Qué entiende usted por enfoque interculturalidad?</p>
<p>1.3.2 ¿Además del español que otro idioma hablan las personas en la zona de influencia del Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?</p>
<p>1.3.3 ¿Considera usted que es importante el enfoque de interculturalidad en proyectos de</p>

saneamiento? ¿Por qué?
1.3.4 ¿Cómo se trabaja el enfoque de interculturalidad en el Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?
1.3.5 ¿Cuáles son los beneficios para el proyectos de saneamiento de trabajar con un enfoque de Interculturalidad?
1.4 Enfoque de Participación Comunitaria
1.4.1 ¿Qué entiende usted por enfoque de Participación Comunitaria?
1.4.2 ¿Cuáles son los procesos participativos que se desarrollan en el Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?
1.4.3 ¿Cómo participan las organizaciones sociales en el desarrollo del Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?
1.4.4 ¿Cuáles son los beneficios para el proyectos de saneamiento de trabajar con un enfoque de Participación Comunitaria?
2. PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN:
2.1 Diálogo con las Juntas Directivas
2.1.1 ¿Qué entiende usted por participación de la población?
2.1.2 ¿Considera usted que es importante que la las Juntas Directivas participen en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
2.1.3 ¿Cómo considera usted que es el nivel de participación de las juntas directivas en el desarrollo del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
2.2 Diálogo con la Comisión Central
2.2.1 ¿En qué etapa o actividades del proyecto considera usted que debe participar la comisión central en el proyecto de saneamiento?
2.2.2 ¿Cómo considera usted que es el nivel de participación de la comisión en el proyecto?
3. METODOLOGÍAS:
3.1 Metodologías Participativas
3.1.1 ¿Qué entiende usted por metodologías participativas?
3.1.2 ¿Qué metodologías participativas conoce usted?
3.1.3 ¿Cuáles son los aspectos que considera usted importantes en las metodologías participativas? ¿Por qué?
3.1.4 ¿Qué beneficios identifica usted del trabajo con metodologías participativas para un proyecto de saneamiento?
3.2 Andragogía
3.2.1 ¿Qué entiende usted por Andragogía?
3.2.2 ¿Considera usted importante utilizar este tipo de metodología en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
3.2.3 ¿En qué momentos o actividades del Expediente Técnico se utiliza la Andragogía?
4. TALENTO HUMANO:
4.1 Talento Humano del proyecto de saneamiento

4.1.1 ¿Qué tipo de profesionales (carreras) participan en los equipos de Gestión Social /Intervención Social (Según sea su caso) Supervisor/Consultor?
4.1.2 ¿Cuántos profesionales tiene por tipo de profesión?
4.1.3 ¿Donde se capacitan en temas de gestión social /intervención social?
4.1.4 ¿Cuánto tiempo viene usted participando en el proyecto?
4.1.5 ¿Es usted personal fijo o contratado?
5. LIDERAZGO:
5.1 Tipo de Liderazgo
5.1.1 ¿Qué entiende usted por Liderazgo?
5.1.2 ¿Qué tipos de Liderazgo conoce?
5.1.3 ¿Cuál es el tipo de Liderazgo que usted considera mejor para liderar un equipo de Intervención Social?
5.1.4 ¿Qué tipo de liderazgo considera usted que se ha tenido en el desarrollo del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento? ¿En SEDAPAL, Consultor y Supervisión?
5.1.5 ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes podría señalar ha tenido el líder/coordinador del proyecto y como ha contribuido a una adecuada intervención? ¿En SEDAPAL, Consultor y Supervisión?
5.2 Experticia
5.2.1 ¿Cuántos años de experiencia cuenta usted como profesional, desde la obtención del bachiller?
5.2.1 ¿Cuántos años de experiencia cuenta usted en proyectos de saneamiento, desde la obtención del bachiller?
5.3 Interacción Interna
5.3.1 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existen en su organización (Consultor/Supervisión)?
5.3.2 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existe en su grupo/equipo para el desarrollo del proyecto de saneamiento?
5.4 Vinculación con la parte técnica
5.4.1 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existen entre la parte social y técnica en su organización (Consultor/Supervisión)??
5.4.2 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existe entre la parte social y técnica en el proyecto de saneamiento?
5.4.3 ¿Considera usted importante está coordinación? ¿Por qué?
5.5 Asociación con la población

5.5.1 ¿Cómo es la relación entre el Coordinador Social del proyecto y la población?
5.3.2 ¿Cómo es la relación entre el Coordinador Social del Consultor y la población?
5.3.3 ¿Cómo es la relación entre el Supervisor Social del proyecto y la población?
5.6 Tipo de comunicación
5.6.1 ¿Considera usted que la comunicación entre el líder del Equipo de Gestión Social y los miembros de su equipo es eficaz? ¿Por qué?
5.6.2 ¿Considera usted que la comunicación entre el Coordinador Social del proyecto, la Supervisión y Consultor es eficaz? ¿Por qué?
5.6.3 ¿Considera usted que la comunicación entre el Supervisor Social y el Coordinador Social del Consultor es eficaz? ¿Por qué?
5.7 Trabajo Colaborativo
5.7.1 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de colaboración entre los miembros del Equipo de Gestión Social?
5.7.2 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de colaboración entre los miembros del Equipo del Consultor de Intervención Social?
5.7.3 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de colaboración entre los miembros del Equipo de Supervisión Social y Consultor Social?
5.7.4 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de colaboración entre los miembros del Equipo de Supervisión Social, Consultor Social y Gestión Social de SEDAPAL?
5.8 Rendición de Cuentas
5.8.1 ¿Qué entiende usted por rendición de cuentas?
5.8.2 ¿De qué manera se realiza la rendición de cuentas con la población?
6. ESTRATEGIAS:
6.1 Mapeo de Actores
6.1.1 ¿Qué entiende usted por mapeo de actores?
6.1.2 ¿Ha participado usted en la elaboración del mapeo de actores? ¿De qué manera?
6.1.3 ¿Cuáles son los criterios de validación del mapeo de actores?
6.2 Diagnóstico Socio-Económico
6.2.1 ¿Ha participado usted en la elaboración del diagnóstico? ¿De qué manera?
6.2.2 ¿Qué aspectos considera usted los más importantes en el diagnóstico?

6.2.3 ¿Cuál considera que es el aporte o la importancia del diagnóstico en un proyecto de saneamiento?
6.3 Alianzas estratégicas
6.3.1 ¿Cuáles considera usted que son las instituciones con las que se debe establecer alianzas estratégicas? ¿Por qué?
6.3.2 ¿Cuáles considera usted que son los beneficios de establecer alianzas estratégicas? ¿Por qué?
6.4 Desarrollo de Capacidades
6.4.1 ¿Qué entiende usted por desarrollo de capacidades?
6.4.2 ¿Qué tan importante es el desarrollo de capacidades en un proyecto de saneamiento?
6.4.3 ¿Cómo se realiza el desarrollo de capacidades en un proyecto de saneamiento?
6.5 Resolución de Conflictos
6.5.1 ¿Qué entiende usted por manejo y resolución de conflictos?
6.5.2 ¿Cuáles son las estrategias que aplican para la resolución de conflictos?
6.5.3 ¿Cuáles son los principales conflictos que se identificaron en el Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
7. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DE REDES E INFRAESTRUCTURAS
7.1 Identificación de posibles conflictos.
7.1.1 ¿Cuáles son los conflictos identificados en el proyecto de saneamiento en relación al diseño de redes e infraestructuras?
7.2 Interferencias y obstáculos.
7.2.1 ¿Cuáles son los tipos de interferencias y obstáculos identificados en el proyecto durante la verificación del diseño?
7.3 Acuerdos con la población.
7.3.1 ¿Cómo se dan los acuerdos entre el Consultor/Entidad y la población frente a los problemas presentados?
7.3.2 ¿Qué tipo de acuerdos se establecieron con la población frente a los problemas presentados (interferencias y obstáculos)??
8. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN CAMPO PARA ESTUDIOS COMO PERFIL Y EXPEDIENTE TÉCNICO
8.1 Importancia
8.1.1 ¿Qué tan importante es el diálogo con la población (Acompañamiento Social) para el desarrollo de los estudios técnicos?
8.1.2 ¿Cuáles son los conflictos identificados en relación al diseño de las redes e infraestructuras en el proyecto de saneamiento?
8.2 Identificación de las características de los lotes.
8.2.1 ¿Qué tan importante es identificar las características de los lotes para el diseño de un proyecto de saneamiento?
8.3 Interferencias y obstáculos:
8.3.1 ¿Qué tan importante es identificar las interferencias y obstáculos para el diseño de un proyecto de saneamiento?

8.4 Vivencia Efectiva:
8.4.1 ¿Por qué considera usted importante la habitabilidad para el diseño técnico del proyecto?
9. RECURSOS FINANCIEROS
9.1 Asignación Presupuestal
9.1.1 ¿Cuál es el monto o porcentaje del presupuesto que se invierte en el componente de gestión social de un proyecto de saneamiento?
9.1.2 ¿Considera usted que el monto que se invierte en el componente de proyecto de saneamiento es suficiente? ¿Por qué?
9.1.3 ¿Tiene conocimiento que SEDAPAL cuenta con un rango de sueldos validados en el mercado para los profesionales sociales?
9.2 Supervisión de recursos
9.2.1 ¿Considera usted que el gasto es eficiente? ¿Por qué?
10. POLÍTICAS
10.1 Política Nacional de Saneamiento:
10.1.1 ¿Conoce ustedes sobre la Política Nacional de Saneamiento?
10.1.2 ¿Cuáles son los enfoques de la Política Nacional de Saneamiento?
10.2 Ciclo del proyecto:
10.2.1 ¿Cuánto tiempo se ha encontrado el proyecto en etapa de perfil?
10.2.2 ¿Cuánto tiempo se ha encontrado el proyecto en etapa de Expediente Técnico?
11. GESTIÓN SOCIAL:
11.1 Concepto
11.1.1 ¿Qué entiende usted por Gestión Social en proyectos de saneamiento?
11.1.2 ¿Qué factores o aspectos son los más relevantes en la gestión social de un proyecto de saneamiento?
11.2 Importancia
11.2.1 ¿Cuán importante considera usted a la gestión social en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
11.2.2 ¿Cómo cree usted que contribuye la gestión social a un proyecto de saneamiento?
12. SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN
12.1 Objetivos:

12.1.1 ¿Cuál consideran ustedes el objetivo final de un proyecto de saneamiento?
12.2 Mensaje
12.2.1 ¿Cuáles son los tres principales mensajes que se difunden en un proyecto de saneamiento?
12.3 Medios
12.3.1 ¿Cuál son los tres medios de comunicación más eficaces para una proyecto de saneamiento?
13. Empoderamiento
13.1 Organización Social
13.1.1 ¿Qué entiende usted por empoderamiento?
13.1.2 ¿Considera usted que el nivel de empoderamiento de la Comisión Central se ha incrementado al participar en el proyecto de saneamiento?
14. VIGILANCIA SOCIAL.
14.1 Mecanismos de vigilancia social promovidos por la gestión social de SEDAPAL.
14.1.1 ¿Qué entiende usted por Vigilancia Social?
14.1.2 ¿Qué espacios de Vigilancia Social se han desarrollado en el proyecto de saneamiento?
14.1.3 ¿Ha participado usted en reuniones de presentación de avances del proyecto? ¿Está de acuerdo con estos espacios?
15. CAPITAL SOCIAL
15.1 Confianza
15.1.1 ¿Qué entiende usted por Capital Social?
15.1.2 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de confianza del Equipo de Intervención Social del Consultor?
15.1.3 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de confianza del Equipo de Intervención Social de SEDAPAL?
15.2 Redes Sociales
15.2.1 ¿Considera usted que la población de Nueva Rinconada (Villa María del Triunfo) cuenta con un buen nivel organizativo? ¿Por qué?
15.2.2 ¿Considera usted que la población en general participa en el proyecto de saneamiento? Explique.

GUIA DE GRUPO FOCAL A DIRIGENTES DE LA COMISIÓN CENTRAL

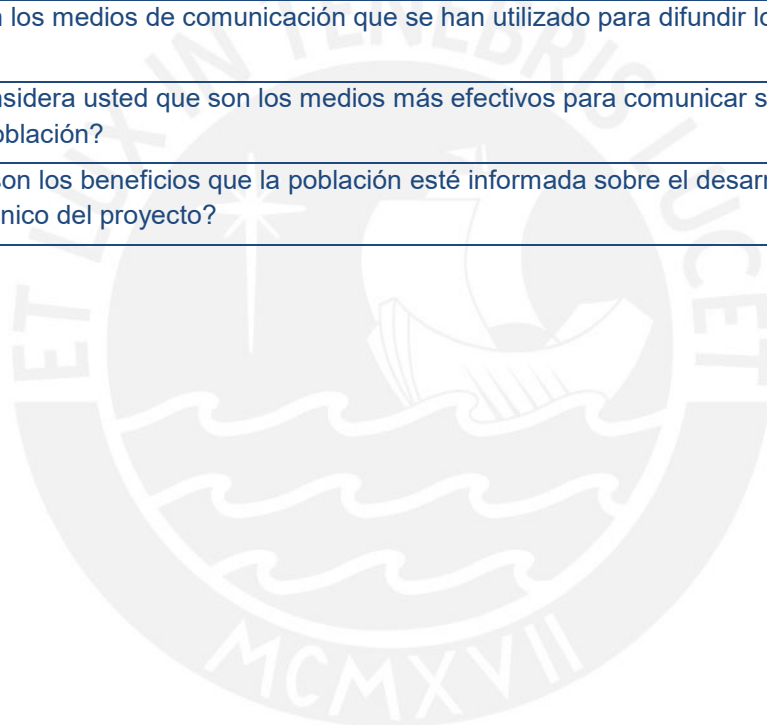
El presente Grupo Focal se desarrolla como parte de la investigación: “Gestión Social de SEDAPAL, facilitando la participación de los actores en la implementación del proyecto de ampliación de agua potable y alcantarillado - Caso Esquema Nueva Rinconada Etapa 1, en el distrito de Villa María del Triunfo, del 2016 – 2017.

OBJETIVOS DEL GRUPO FOCAL: <ul style="list-style-type: none">• Identificar qué factores de la Gestión Social de SEDAPAL influyen en la participación de los actores para la implementación del proyecto de saneamiento.• Conocer el rol de la población y la participación en los proceso de Gestión Social desde el inicio hasta la implementación del proyecto.
LUGAR Y FECHA:
PRESIONES: Todas la información que se va a consultar está referida al desarrollo del Expediente Técnico del Proyecto de Saneamiento “Esquema Nueva Rinconada”
PREGUNTAS:
1. ENFOQUES:
1.1 Agua como Derecho:
1.1.1 ¿Qué es lo que opina usted sobre la afirmación “El Agua es una derecho”?
1.1.2 ¿Considera usted que el agua es un derecho o un servicio? ¿Por qué?
1.1.3 ¿Según usted SEDAPAL trabaja con el Agua como un derecho o como un servicio? Explique su respuesta.
1.2 Enfoque de Interculturalidad
1.2.1 ¿Qué entendemos por interculturalidad?
1.2.2 ¿Además del español que otros idiomas hablan las personas que son parte del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
1.2.3 ¿Considera usted que SEDAPAL y el Consorcio toman en cuenta la interculturalidad en el desarrollo del Expediente Técnico del proyectos de saneamiento? ¿Cómo?
2. PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN:
2.1 Participación de las Juntas Directivas
2.1.1 ¿Qué entendemos por participación de la población?
2.1.2 ¿Cree usted que es importante que la las Juntas Directivas participen en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
2.1.3 Del 1 al 5, siendo 1 nada participativo, 2 poco participativo, 3 Neutro, 4 Participativo y 5 Muy Participativo ¿Cómo considera usted que es el nivel de participación de la comisión en el proyecto de saneamiento?
2.1.4 ¿En qué actividades del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento participan las Juntas Directivas?

2.1.5 ¿Cree usted que además podrían participar en otras? ¿Cuáles?
2.2 Participación de la Comisión Central
2.2.1 ¿En qué actividades del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento participan la Comisión Central?
2.2.2 ¿Cree usted que además podrían participar en otras? ¿Cuáles?
2.2.3 Del 1 al 5, siendo 1 nada participativo, 2 poco participativo, 3 Neutro, 4 Participativo y 5 Muy Participativo ¿Cómo considera usted que es el nivel de participación de la comisión en el proyecto de saneamiento?
2.2.4. ¿Cómo se formó la Comisión Central del Súper Esquema los 300?
2.2.5 ¿Para qué se formó, cuáles son sus objetivos?
2.2.6 ¿Además de participar en las actividades del Expediente Técnico? ¿Qué otras actividades desarrollan y con quienes se vinculan?
3. DIÁLOGO CON AUTORIDADES LOCALES Y POBLACIÓN
3.1 Gestión de conflictos
3.1.1 ¿Qué entendemos por gestión de conflictos?
3.1.2 ¿Qué tipo de conflictos se presentan con la población con relación a: a) los planos visados, b) liberación de áreas y c) entrega de constancias de posesión?
3.1.3 ¿Cómo es la relación entre el gobierno municipal y los dirigentes para la obtención de sus planos visados y entrega de constancias de posesión?
3.1.4 ¿Cómo solucionan los conflictos entre los miembros de la Comisión Central?
3.1.5 ¿Qué tipo de conflictos ha tenido la Comisión Central con la Municipalidad? ¿Cómo lo solucionaron?
3.1.6 ¿Qué tipo de conflictos ha tenido con SEDAPAL? ¿Cómo lo solucionaron?
3.2 Identificación de posibles conflictos.
3.2.1 ¿Cuáles son los conflictos identificados en el proyecto de saneamiento en relación al diseño de redes e infraestructuras?
3.3 Interferencias y obstáculos.
3.3.1 ¿Cuáles son los tipos de interferencias y obstáculos identificados en el proyecto durante la verificación del diseño?
3.4 Acuerdos con la población.
3.4.1. ¿Cómo se dan los acuerdos entre el Consultor/Entidad y la población frente a los problemas presentados?

3.4.2 ¿Qué tipo de acuerdos se establecieron con la población frente a los problemas presentados (interferencias y obstáculos)??
4. EMPODERAMIENTO
4.1 Organización Social
4.1.1 ¿Qué entendemos por empoderamiento?
4.1.2 ¿Considera usted que el nivel de empoderamiento de la Comisión Central se ha incrementado al participar en el Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
5. VIGILANCIA SOCIAL.
5.1 Mecanismos de vigilancia social promovidos por la gestión social de SEDAPAL.
5.1.1 ¿Qué entendemos por Vigilancia Social?
5.1.2 ¿Qué espacios de vigilancia social se han desarrollado en el Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
5.1.3 ¿Ha participado usted en reuniones de presentación de avances del proyecto? ¿Está de acuerdo con estos espacios? ¿Por qué?
6. CAPITAL SOCIAL
6.1 Confianza
6.1.1 ¿Qué entendemos por Capital Social?
6.1.2 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de confianza del Equipo de Intervención Social del Consultor?
6.1.3 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de confianza del Equipo de Intervención Social de SEDAPAL?
6.2 Redes Sociales
6.2.1 ¿Considera usted que la población de Nueva Rinconada (Villa María del Triunfo) cuenta con un buen nivel organizativo? ¿Por qué?
6.2.2 ¿Considera usted que la población en general participa en el desarrollo del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento? Explique.
6.2.3 ¿En qué etapas del proyecto (perfil, expediente técnico, obra) considera usted importante la participación de la población? ¿Por qué?
7. GESTIÓN SOCIAL:
7.1 Concepto
7.1.1 ¿Qué entendemos por Gestión Social?

7.1.2 ¿Cómo la gestión social contribuye al desarrollo del Expediente Técnico?
7.2 Importancia
7.2.1 ¿Consideran ustedes que la Gestión Social es importante en una proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
8. SENSILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN
8.1 Mensaje
8.1.1 ¿Cuáles son los tres principales mensajes que se han difundido en el desarrollo del Expediente Técnico?
8.2 Medios
8.2.1 ¿Cuál son los medios de comunicación que se han utilizado para difundir los mensajes?
8.2.2 ¿Cuál considera usted que son los medios más efectivos para comunicar sobre el proyecto a la población?
8.2.3 ¿Cuáles son los beneficios que la población esté informada sobre el desarrollo del Expediente Técnico del proyecto?



GUIA DE GRUPO FOCAL CON MIEMBROS DEL EQUIPO DE INTERVENCIÓN SOCIAL DEL CONSULTOR Y SUPERVISOR.

El presente Grupo Focal se desarrolla como parte de la investigación: “Gestión Social de SEDAPAL, facilitando la participación de los actores en la implementación del proyecto de ampliación de agua potable y alcantarillado - Caso Esquema Nueva Rinconada Etapa 1, en el distrito de Villa María del Triunfo, del 2016 – 2017.

OBJETIVOS DEL GRUPO FOCAL: <ul style="list-style-type: none">• Identificar qué factores de la gestión social contribuyen a la efectividad del proyecto.• Conocer la posición de los profesionales sociales sobre la transversalidad de la gestión social en el proyecto de saneamiento.• Analizar los factores que facilitan o dificultan su participación en proyectos de saneamiento.• Identificar la participación y rol de la población en los proceso de gestión social desde la implementación del proyecto.
LUGAR Y FECHA:
PRESIONES: Todas la información que se va a consultar está referida al desarrollo del Expediente Técnico del Proyecto de Saneamiento “Esquema Nueva Rinconada”
PREGUNTAS:
1. ENFOQUES:
1.1 Agua como Derecho:
1.1.1 ¿Qué es lo que opina usted sobre la afirmación “El Agua es una derecho”?
1.1.2 ¿Cómo definiría usted el enfoque del agua como derecho?
1.1.3 ¿Cuáles son los beneficios para el proyectos de saneamiento de trabajar con un enfoque de Agua como Derecho?
1.2 Enfoque de Género
1.2.1 ¿Qué entendemos por enfoque de género?
1.2.2 ¿Cómo se trabaja el enfoque de género en el Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?
1.2.3 ¿Considera usted importante que se trabaje el enfoque de género en proyectos de saneamiento? ¿Por qué?
1.2.4 ¿Cuáles son los beneficios para el proyecto de saneamiento de trabajar con un enfoque de Género?
1.3 Enfoque de Interculturalidad
1.3.1 ¿Qué entendemos por enfoque interculturalidad?
1.3.2 ¿Además del español que otro idioma hablan las personas en la zona de influencia del Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?
1.3.3 ¿Considera usted que es importante el enfoque de interculturalidad en proyectos de saneamiento? ¿Por qué?
1.3.4 ¿Cómo se trabaja el enfoque de interculturalidad en el Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?
1.3.5 ¿Cuáles son los beneficios para el proyectos de saneamiento de trabajar con un enfoque

de Interculturalidad?
1.4 Enfoque de Participación Comunitaria
1.4.1 ¿Qué entendemos por enfoque de Participación Comunitaria?
1.4.2 ¿Cuáles son los procesos participativos que se desarrollan en el Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?
1.4.3 ¿Cómo participan las organizaciones sociales en el desarrollo del Expediente Técnico del Esquema Nueva Rinconada?
1.4.4 ¿Cuáles son los beneficios para el proyectos de saneamiento de trabajar con un enfoque de Participación Comunitaria?
2. PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN:
2.1 Diálogo con las Juntas Directivas
2.1.1 ¿Qué entendemos por participación de la población?
2.1.2 ¿Considera usted que es importante que la las Juntas Directivas participen en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
2.1.3 ¿Cómo considera usted que es el nivel de participación de las juntas directivas en el desarrollo del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
2.2 Diálogo con la Comisión Central
2.2.1 ¿En qué etapa o actividades del proyecto considera usted que debe participar la comisión central en el proyecto de saneamiento?
2.2.2 ¿Cómo considera usted que es el nivel de participación de la comisión en el proyecto?
3. METODOLOGÍAS:
3.1 Metodologías Participativas
3.1.1 ¿Qué entendemos por metodologías participativas?
3.1.2 ¿Qué metodologías participativas conoce usted?
3.1.3 ¿Cuáles son los aspectos que considera usted importantes en las metodologías participativas? ¿Por qué?
3.1.4 ¿Qué beneficios identifica usted del trabajo con metodologías participativas para un proyecto de saneamiento?
3.2 Andragogía
3.2.1 ¿Qué entiende usted por Andragogía?
3.2.2 ¿Considera usted importante utilizar este tipo de metodología en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?
3.2.3 ¿En qué momentos o actividades del Expediente Técnico se utiliza la Andragogía?
4. TALENTO HUMANO:
4.1 Talento Humano del proyecto de saneamiento
4.1.1 ¿Qué tipo de profesionales (carreras) participan en los equipos de Gestión Social /Intervención Social (Según sea su caso) Supervisor/Consultor?
4.1.2 ¿Cuántos profesionales tiene por tipo de profesión?
4.1.3 ¿Donde se capacitan en temas de gestión social /intervención social?

4.1.4 ¿Cuánto tiempo viene usted participando en el proyecto?
4.1.5 ¿Es usted personal fijo o contratado?
5. LIDERAZGO:
5.1 Tipo de Liderazgo
5.1.1 ¿Qué entendemos por Liderazgo?
5.1.2 ¿Qué tipos de Liderazgo conocen?
5.1.3 ¿Cuál es el tipo de Liderazgo que usted considera mejor para liderar un equipo de Intervención Social?
5.1.4 ¿Qué tipo de liderazgo considera usted que se ha tenido en el desarrollo del Expediente Técnico del proyecto de saneamiento? ¿En SEDAPAL, Consultor y Supervisión?
5.1.5 ¿Qué conocimientos, habilidades y actitudes podría señalar ha tenido el líder/coordinador del proyecto y como ha contribuido a una adecuada intervención? ¿En SEDAPAL, Consultor y Supervisión?
5.2 Experticia
5.2.1 ¿Cuántos años de experiencia cuenta usted como profesional, desde la obtención del bachiller?
5.2.1 ¿Cuántos años de experiencia cuenta usted en proyectos de saneamiento, desde la obtención del bachiller?
5.3 Interacción Interna
5.3.1 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existen en su organización (Consultor/Supervisión)?
5.3.2 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existe en su grupo/equipo para el desarrollo del proyecto de saneamiento?
5.4 Vinculación con la parte técnica
5.4.1 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existen entre la parte social y técnica en su organización (Consultor/Supervisión)??
5.4.2 ¿Cuáles son los espacios de coordinación que existe entre la parte social y técnica en el proyecto de saneamiento?
5.4.3 ¿Considera usted importante esta coordinación? ¿Por qué?
5.5 Asociación con la población
5.5.1 ¿Cómo es la relación entre el Coordinador Social del proyecto y la población?
5.3.2 ¿Cómo es la relación entre el Coordinador Social del Consultor y la población?
5.3.3 ¿Cómo es la relación entre el Supervisor Social del proyecto y la población?
5.6 Tipo de comunicación

5.6.1 ¿Considera usted que la comunicación entre el líder del Equipo de Gestión Social y los miembros de su equipo es eficaz? ¿Por qué?
5.6.2 ¿Considera usted que la comunicación entre el Coordinador Social del proyecto, la Supervisión y Consultor es eficaz? ¿Por qué?
5.6.3 ¿Considera usted que la comunicación entre el Supervisor Social y el Coordinador Social del Consultor es eficaz? ¿Por qué?
5.7 Trabajo Colaborativo
5.7.1 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de colaboración entre los miembros del Equipo de Gestión Social?
5.7.2 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de colaboración entre los miembros del Equipo del Consultor de Intervención Social?
5.7.3 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de colaboración entre los miembros del Equipo de Supervisión Social y Consultor Social?
5.7.4 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de colaboración entre los miembros del Equipo de Supervisión Social, Consultor Social y Gestión Social de SEDAPAL?
5.8 Rendición de Cuentas
5.8.1 ¿Qué entendemos por rendición de cuentas?
5.8.2 ¿De qué manera se realiza la rendición de cuentas con la población?
6. ESTRATEGIAS:
6.1 Mapeo de Actores
6.1.1 ¿Qué entendemos por mapeo de actores?
6.1.2 ¿Ha participado usted en la elaboración del mapeo de actores? ¿De qué manera?
6.1.3 ¿Cuáles son los criterios de validación del mapeo de actores?
6.2 Diagnóstico Socio-Económico
6.2.1 ¿Ha participado usted en la elaboración del diagnóstico? ¿De qué manera?
6.2.2 ¿Qué aspectos considera usted los más importantes en el diagnóstico?
6.2.3 ¿Cuál considera que es el aporte o la importancia del diagnóstico en un proyecto de saneamiento?
6.3 Alianzas estratégicas
6.3.1 ¿Cuáles considera usted que son las instituciones con las que se debe establecer alianzas estratégicas? ¿Por qué?

6.3.2 ¿Cuáles considera usted que son los beneficios de establecer alianzas estratégicas? ¿Por qué?
6.4 Desarrollo de Capacidades
6.4.1 ¿Qué entendemos por desarrollo de capacidades?
6.4.2 ¿Qué tan importante es el desarrollo de capacidades en un proyecto de saneamiento?
6.4.3 ¿Cómo se realiza el desarrollo de capacidades en un proyecto de saneamiento?
6.5 Resolución de Conflictos
6.5.1 ¿Qué entendemos por manejo y resolución de conflictos?
6.5.2 ¿Cuáles son las estrategias que aplican para la resolución de conflictos?
6.5.3 ¿Cuáles son los principales conflictos que se identificaron en el Expediente Técnico del proyecto de saneamiento?
7. VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DE REDES E INFRAESTRUCTURAS
7.1 Identificación de posibles conflictos.
7.1.1 ¿Cuáles son los conflictos identificados en el proyecto de saneamiento en relación al diseño de redes e infraestructuras?
7.2 Interferencias y obstáculos.
7.2.1 ¿Cuáles son los tipos de interferencias y obstáculos identificados en el proyecto durante la verificación del diseño?
7.3 Acuerdos con la población.
7.3.1 ¿Cómo se dan los acuerdos entre el Consultor/Entidad y la población frente a los problemas presentados?
7.3.2 ¿Qué tipo de acuerdos se establecieron con la población frente a los problemas presentados (interferencias y obstáculos)??
8. ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN CAMPO PARA ESTUDIOS COMO PERFIL Y EXPEDIENTE TÉCNICO
8.1 Importancia
8.1.1 ¿Qué tan importante es el diálogo con la población (Acompañamiento Social) para el desarrollo de los estudios técnicos?
8.1.2 ¿Cuáles son los conflictos identificados en relación al diseño de las redes e infraestructuras en el proyecto de saneamiento?
8.2 Identificación de las características de los lotes.

8.2.1 ¿Qué tan importante es identificar las características de los lotes para el diseño de un proyecto de saneamiento?
8.3 Interferencias y obstáculos:
8.3.1 ¿Qué tan importante es identificar las interferencias y obstáculos para el diseño de un proyecto de saneamiento?
8.4 Vivencia Efectiva:
8.4.1 ¿Por qué considera usted importante la habitabilidad para el diseño técnico del proyecto?
9. RECURSOS FINANCIEROS
9.1 Asignación Presupuestal
9.1.1 ¿Cuál es el monto o porcentaje del presupuesto que se invierte en el componente de gestión social de un proyecto de saneamiento?
9.1.2 ¿Considera usted que el monto que se invierte en el componente de proyecto de saneamiento es suficiente? ¿Por qué?
9.1.3 ¿Tiene conocimiento que SEDAPAL cuenta con un rango de sueldos validados en el mercado para los profesionales sociales?
9.2 Supervisión de recursos
9.2.1 ¿Considera usted que el gasto es eficiente? ¿Por qué?
10. POLÍTICAS
10.1 Política Nacional de Saneamiento:
10.1.1 ¿Conocen ustedes sobre la Política Nacional de Saneamiento?
10.1.2 ¿Cuáles son los enfoques de la Política Nacional de Saneamiento?
10.2 Ciclo del proyecto:
10.2.1 ¿Cuánto tiempo se ha encontrado el proyecto en etapa de perfil?
10.2.2 ¿Cuánto tiempo se ha encontrado el proyecto en etapa de Expediente Técnico?
11. GESTIÓN SOCIAL:
11.1 Concepto
11.1.1 ¿Qué entendemos por Gestión Social en proyectos de saneamiento?
11.1.2 ¿Qué factores o aspectos son los más relevantes en la gestión social de un proyecto de saneamiento?
11.2 Importancia
11.2.1 ¿Cuán importante considera usted a la gestión social en un proyecto de saneamiento? ¿Por qué?

11.2.2 ¿Cómo cree usted que contribuye la gestión social a un proyecto de saneamiento?
12. SENSIBILIZACIÓN Y COMUNICACIÓN
12.1 Objetivos:
12.1.1 ¿Cuál consideran ustedes el objetivo final de un proyecto de saneamiento?
12.2 Mensaje
12.2.1 ¿Cuáles son los tres principales mensajes que se difunden en un proyecto de saneamiento?
12.3 Medios
12.3.1 ¿Cuál son los tres medios de comunicación más eficaces para una proyecto de saneamiento?
13. Empoderamiento
13.1 Organización Social
13.1.1 ¿Qué entendemos por empoderamiento?
13.1.2 ¿Considera usted que el nivel de empoderamiento de la Comisión Central se ha incrementado al participar en el proyecto de saneamiento?
14. VIGILANCIA SOCIAL.
14.1 Mecanismos de vigilancia social promovidos por la gestión social de SEDAPAL.
14.1.1 ¿Qué entendemos por Vigilancia Social?
14.1.2 ¿Qué espacios de Vigilancia Social se han desarrollado en el proyecto de saneamiento?
14.1.3 ¿Ha participado usted en reuniones de presentación de avances del proyecto? ¿Está de acuerdo con estos espacios?
15. CAPITAL SOCIAL
15.1 Confianza
15.1.1 ¿Qué entendemos por Capital Social?
15.1.2 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de confianza del Equipo de Intervención Social del Consultor?
15.1.3 ¿Del 1 al 5, siendo 5 el nivel más alto como calificaría el nivel de confianza del Equipo de Intervención Social de SEDAPAL?
15.2 Redes Sociales
15.2.1 ¿Considera usted que la población de Nueva Rinconada (Villa María del Triunfo) cuenta con un buen nivel organizativo? ¿Por qué?
15.2.2 ¿Considera usted que la población en general participa en el proyecto de saneamiento? Explique.