

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**Desarrollo de capacidades para la gestión comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento, implementado por la “Asociación Servicios Educativos Rurales” en la localidad Unión la Victoria, distrito de Anco, Churcampa – Huancavelica, 2015 - 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGÍSTER EN GERENCIA SOCIAL**

**AUTORA**

**SHIRLEY MIRIAM RAMOS HUAYNATE**

**ASESORA**

**MG. MARIELA TRELLES CABRERA**

**Lima- Abril 2021**

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación, analiza la implementación del programa de desarrollo de capacidades, de la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER), para lograr la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento, a través de las competencias adquiridas por las familias, el gobierno local y las JASS (Junta Administradora de Servicios de Saneamiento); en la localidad de Unión La Victoria, del Centro Poblado de Manzanayocc, del distrito de Anco, Churcampa-Huancavelica, en el periodo 2015-2017. El estudio se realizó utilizando el enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), tipo explicativa y analítica, realizándose la recolección de datos durante el segundo semestre del 2017. Las unidades de análisis comprendieron los actores locales (familias, JASS y ATMGSAS), y el programa de desarrollo de capacidades del SER.

La investigación subraya la pertinencia cultural y tecnológica del programa de desarrollo de capacidades del SER, su seguimiento y acompañamiento, que propició y fortaleció la gestión comunal desde el involucramiento de la mayoría de familias, la JASS y gobierno local, para la sostenibilidad de la propuesta. Es así, que se pudo conseguir una eficiente gestión técnica y social del proyecto; y el gobierno local asumió, la continuidad del seguimiento y acompañamiento de las obras de agua y saneamiento, destinándole presupuesto, manteniendo la oficina creada para tal fin, así como adecuó su manual de organización y funciones que permitió la ejecución del proyecto de servicios de agua y saneamiento.

La intervención social de SER, la cual presentó un conjunto de planteamientos que permitió contribuir a la búsqueda y elaboración de nuevas alternativas de gestión de los servicios, facilitando el acceso al derecho humano al agua y saneamiento, promoviendo el fortalecimiento de la organización comunal, desarrollando capacidades y competencias en las familias, la JASS y el Área Técnico Municipal de Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento.

## **ABSTRACT**

This research analyzes the implementation of the capacity development program of the Rural Educational Services Association (SER), to achieve community management of water and sanitation services, through the skills acquired by families, the local government and the JASS (Administrative Board of Sanitation Services); in the town of Unión La Victoria, of the Poblado Center of Manzanayoc, of the district of Anco, Churcampa-Huancavelica, in the period 2015-2017. The study was conducted using the mixed (qualitative and quantitative), explanatory and analytical approach, with data collection during the second semester of 2017. The units of analysis included the local actors (families, JASS and ATMGAS), and the program of the SER's capacity development.

The research highlights the cultural and technological relevance of the SER's capacity development program, its monitoring and accompaniment, which fostered and strengthened community management based on the involvement of the majority of families, the JASS and local government, for the sustainability of the proposal. Thus, it was possible to achieve an efficient technical and social management of the project; and the local government assumed the continuity of the follow-up and accompaniment of the water and sanitation works, allocating the budget, maintaining the office created for that purpose, as well as adapting its manual of organization and functions that allowed the execution of the water services project and sanitation.

The social intervention of SER, which presented a set of approaches that allowed to contribute to the search and development of new alternatives for the management of services, facilitating access to the human right to water and sanitation, promoting the strengthening of the community organization, developing capacities and competences in families, the JASS and the Municipal Technical Area for Water and Sanitation Services Management .

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Mg. Mariela Trelles Cabrera por su asesoría, disponibilidad y contribución en esta investigación.

Al Ing. Roger Agüero Pittman, coordinador del programa de agua y saneamiento de la Asociación Servicios Educativos Rurales y su equipo, por su valiosa colaboración en la proporción de información y la disponibilidad en las entrevistas.

Al Área Técnica Municipal del distrito de Anco, a los dirigentes y consejo directivo de la JASS y familias de la localidad de Unión La Victoria, por sus testimonios que son el fundamento de este trabajo.

## DEDICATORIA

A la memoria de Hilda, mi madre, la mejor mujer que conocí, ejemplo digno a seguir.

A Leoncio y Henry, mi padre y hermano, ejemplos de esfuerzo, perseverancia y superación

Con mucho amor a Segundo, mi esposo por su apoyo incondicional, y a Sofía mi hija, por su alegría. Para ambos, por la felicidad que han traído a mi vida.

## ÍNDICE

Índice de figuras	10
Índice de gráficos	11
Índice de tablas	12
Acrónimos y siglas	13
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>17</b>
1.1. Situación problemática	17
1.2. Formulación de la problemática	19
1.3. Justificación del estudio	20
1.4. Objetivos	22
1.5. Hipótesis	23
<b>CAPÍTULO II: MARCO CONTEXTUAL</b>	<b>25</b>
<b>2.1. Caracterización general de la comunidad Unión la Victoria</b>	<b>26</b>
2.1.1. Principales características socioeconómicas de la zona de estudio	27
2.1.2. Características de los servicios básicos de saneamiento	29
<b>2.2. Caracterización general de la municipalidad distrital de Anco</b>	<b>29</b>
2.2.1. Datos principales de la municipalidad distrital de Anco	29
2.2.2. Constitución de La Unidad de Gestión Municipal de Agua y Saneamiento (UGMAS)	31
<b>2.3. Características de la Asociación Servicios Educativos Rurales: SER</b>	<b>32</b>
2.3.1. Misión del SER	32
2.3.2. Visión del SER	33
2.3.3. Valores institucionales	33
2.3.4. Áreas de intervención	35
2.3.5. Programa de agua y saneamiento del SER	35
<b>CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO</b>	<b>37</b>
<b>3.1. Enfoques teóricos</b>	<b>37</b>
3.1.1. La teoría del desarrollo humano	37
3.1.2. Enfoque de desarrollo de capacidades	38

3.1.3. Enfoque de interculturalidad	41
3.1.4. Enfoque de género	43
3.1.5. Enfoque de sostenibilidad	44
3.1.6. Enfoque de derechos: el agua como un derecho	45
<b>3.2. Normatividad</b>	<b>47</b>
3.2.1. Las políticas sobre el agua y saneamiento	47
3.2.1.1. El agua en declaraciones y tratados internacionales	47
3.2.2. Política Nacional de Saneamiento: Objetivos y ejes estratégicos	47
<b>3.3. Marco institucional</b>	<b>49</b>
<b>3.4. Conceptualización: Definición de conceptos básicos</b>	<b>50</b>
3.4.1. Concepto de derechos	50
3.4.2. Concepto de promoción social	51
3.4.3. Conceptualización de capacitación	53
3.4.4. La educación sanitaria y ambiental	54
3.4.5. Fortalecimiento municipal	55
3.4.6. Desarrollo de competencias	56
3.4.7. Organización Comunitaria	57
3.4.8. Práctica de hábitos de higiene	57
3.4.9. Gestión municipal del agua y saneamiento	58
3.4.10 Gestión comunitaria de los servicios de saneamiento	59
<b>3.5. Experiencias vinculadas</b>	<b>65</b>
<b>3.6. Investigaciones vinculadas</b>	<b>69</b>
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>72</b>
4.1. Diseño de la investigación	73
4.1.1. Tipo de investigación	73
4.1.2. Estrategia de la investigación	74
4.1.3. Unidades de análisis	74

4.1.4 Fuentes de información	75
4.1.5. Técnicas de recolección de información	75
4.1.6. Dimensiones del estudio	78
4.1.7. Técnicas para el análisis de resultados	80
4.2. Cronograma y actividades	81
4.3. Planificación y ejecución	82
<b>CAPÍTULO V: PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>83</b>
<b>5.1. Estrategias de desarrollo de capacidades implementadas por el SER para la gestión municipal del proyecto de agua y saneamiento de Unión La Victoria</b>	<b>85</b>
5.1.1. Estrategia 1: Organización interna	85
5.1.2. Estrategia 2: Uso de Tecnología apropiada	86
5.1.3. Estrategia 3: Fomento de la participación comunal	87
5.1.4. Estrategia 4: Búsqueda de sostenibilidad	88
<b>5.2. Actividades del programa de desarrollo de capacidades implementadas por la Asociación SER</b>	<b>89</b>
5.2.1 Promoción y fomento de la participación comunal	90
5.2.2. Construcción de la infraestructura de agua y saneamiento	94
5.2.3. Capacitación en administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento con la JASS	97
5.2.4. Educación sanitaria y ambiental con las familias usuarias	99
5.2.5. Fortalecimiento municipal	104
5.2.6. Seguimiento y monitoreo del proyecto	106
<b>5.3 Competencias desarrolladas por el SER, en las familias de la comunidad de Unión La Victoria</b>	<b>107</b>
5.3.1. Organización Comunal para una efectiva participación comunitaria	107
5.3.2 Prácticas de hábitos sanitarios adecuados	112
<b>5.4. Capacidades y/o competencias desarrolladas en la JASS en la localidad de Unión La Victoria-Huancavelica</b>	<b>123</b>

5.4.1.	Administración del sistema de agua	123
5.4.2.	Operación y mantenimiento del sistema de agua	129
<b>5.5.</b>	<b>Capacidades y/o competencias desarrolladas en el Área Técnica Municipal de Gestión de los Servicios de agua y saneamiento (ATMGSAS) del distrito de Anco</b>	<b>130</b>
5.5.1.	Formalización del Área Técnica Municipal de Gestión de los Servicios de agua y saneamiento (ATMGSAS)	130
5.5.2.	Supervisión y asistencia técnica que brinda el Área Técnica Municipal a las JASS	131
<b>5.6.</b>	<b>Mecanismos que facilitaron o limitaron la gestión Comunitaria de los servicios de agua y saneamiento a la localidad de Unión La Victoria-Huancavelica</b>	<b>134</b>
5.6.1.	Servicios de Saneamiento en la localidad de Unión La Victoria	134
5.6.2.	Gestión Comunitaria de los servicios de saneamiento en la localidad de Unión La Victoria	135
5.6.3.	Gobernabilidad en la localidad de Unión La Victoria	137
	<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>143</b>
6.1.	Conclusiones	143
6.2.	Recomendaciones	148
	<b>CAPÍTULO VII: PROPUESTA DE MEJORA PARA FORTALECER LA GESTIÓN COMUNITARIA DEL SERVICIO DE AGUA Y SANEAMIENTO</b>	<b>152</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>159</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>172</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 3.1: Universo teofánico	43
Fig. 5.1: Estrategias del Programa	85
Fig. 5.2: Actividades del Programa	90
Fig. 5.3: Mejoras en la organización comunal	113
Fig. 5.4: Servicio continuo de agua potable	114



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráf. 5.1 : Temas de capacitación del SER	103
Gráf. 5.2 : Material que empleó el SER en la capacitación	103
Gráf. 5.3 : Participación de las mujeres en la implementación del Proyecto de agua y saneamiento	110
Gráf. 5.4 : Promoción de la participación de los asociados por el Consejo Directivo de la JASS	111
Gráf. 5.5 : Almacenamiento de agua en recipientes	114
Gráf. 5.6 : Formas de almacenamiento y extracción del agua	115
Gráf. 5.7 : Lavado de manos de las familias	116
Gráf. 5.8 : Aseo de la vivienda	118
Gráf. 5.9 : Lugares donde botan la basura	118
Gráf. 5.10: Lugares donde realiza sus deposiciones	119
Gráf. 5.11: Trabajo del consejo directivo de la JASS	124
Gráf. 5:12: Pago de la cuota familiar	127

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 2.1: Caracterización de la comunidad Unión La Victoria	26
Tabla 3.1: Funciones del sector saneamiento	49
Tabla 3.2: Estrategias educativas	52
Tabla 3.3: Capacitación al consejo directivo de la JASS	54
Tabla 4.1: Matriz operativa de cuestionarios	78
Tabla 4.2: Características de variables	78
Tabla 4.3: Variables e indicadores	79
Tabla 4.4: Cronograma y actividades	81
Tabla 4.5: Planificación y ejecución	82
Tabla 5.1: Actividad que realizó y reforzó el SER	101
Tabla 5.2: Medidas para el uso y el cuidado del agua en el hogar	113
Tabla 5.3: Limpieza y mantenimiento de las letrinas	120
Tabla 5.4: Responsabilidades para seguimiento post intervención	132

## **ACRÓNIMOS Y SIGLAS.**

AJASS	Asociación de Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento.
ATM	Área Técnica Municipal
ATMGAS	Área Técnica Municipal de Gestión de servicios de Agua y Saneamiento
AOM	Administración, operación y mantenimiento
CAP	Conocimientos, aptitudes y prácticas
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
DNS	Dirección Nacional de Saneamiento
DIGESA	Dirección General de Salud Ambiental
DRVCS	Dirección Regional de Vivienda, Construcción y Saneamiento
ENAH	Encuesta Nacional de Hogares
EPS	Empresa Prestadora de Servicios
FPA	Fondo Perú Alemania
FAO	Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.
FENOCSA	Federación Nacional de Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua.
FONAFE	Corporación del Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado
FONIPREL	Fondo de Promoción a la Inversión Pública Regional y Local
FENOCSA	Federación Nacional de Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua.
GDA	Gobernabilidad Democrática del Agua
JASS	Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento
LGSS	Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento
MASIS	Mejoramiento del Agua y del Servicio Integral de Saneamiento
MMA	Araba Asociación <i>Medicus Mundi</i>

MVCS	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
LOM	Ley orgánica de municipalidades
SUNASS	Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento
OCSAS	Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento
ONG	Organismo No Gubernamental
OTASS	Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento.
PAS	Programa de Agua y Saneamiento
PNSR	Programa Nacional de Saneamiento Rural
SANBASUR	Saneamiento Básico de la Sierra Sur
SAB	Saneamiento Ambiental Básico
SABA	Modelo de Saneamiento Básico Integral
SARAR	<i>Associative Strength, Resourcefulness Action Planning and Responsibility</i>
SER	Asociación Servicios Educativos Rurales
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
TUO	Texto Único Ordenado
WWC	Consejo Mundial del Agua
SAS	Sistema de Agua y Saneamiento
MINSA	Ministerio de Salud
UGMAS	Unidad de Gestión Municipal de Agua y Saneamiento.
UBS	Unidad Básica de Saneamiento.

## **INTRODUCCIÓN**

A lo largo de los años la preocupación de los pueblos ha radicado en torno al agua, siendo este un bien imprescindible para la vida, un derecho humano y un bien público. “El agua es esencial para la vida humana, su disfrute constituye un derecho humano fundamental de toda persona y toda comunidad ya que de ello depende su subsistencia y bienestar (Ercilio y otros, 2005: 58). Los Estados han planteado diversos desafíos y metas o compromisos que se han concretado en políticas públicas y planes de mediano y largo plazo.

El desarrollo de la investigación ha permitido analizar el programa de desarrollo de capacidades implementado por la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER), y examinar las competencias transferidas a las familias, Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS) y al Área Técnica Municipal de Gestión de los Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGSAS) para la gestión comunitaria de los servicios en la localidad de Unión La Victoria, del Centro Poblado de Manzanayoc, del distrito de Anco, Churcampa-Huancavelica, en el periodo 2015-2017. La finalidad del presente estudio es plantear lineamientos para el fortalecimiento de la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en las zonas rurales.

Para la realización de la presente tesis, se analizó la intervención social, y los planteamientos del SER en torno a la gerencia social como alternativa para mejorar la eficiencia y eficacia en la gestión de los servicios de agua y saneamiento, contribuyendo así a la búsqueda de nuevas alternativas de gestión. Una de las estrategias para lograr estos objetivos, fue el fortalecimiento de la organización comunal y el desarrollo de capacidades y competencias en las familias, en las JASS y en la Área Técnica Municipal para la gestión de dichos servicios.

El primer capítulo presenta el planteamiento del problema, la justificación, la determinación del objetivo general y los objetivos específicos, y las hipótesis del problema.

El segundo capítulo muestra el marco del contexto socioeconómico e institucional de la localidad estudiada, del municipio distrital y la caracterización de la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER). a manera de preámbulo.

El tercer capítulo, expone las bases teóricas relacionadas al desarrollo humano, a la participación social, al desarrollo de capacidades, desarrollo de competencias y a la gestión de los servicios de saneamiento en el ámbito rural.

El cuarto capítulo da a conocer la metodología que se ha utilizado para el presente trabajo: el diseño y tipo de investigación, estrategias utilizadas, unidad de análisis, fuente de información, técnicas de recolección, dimensiones del estudio, variables e indicadores, cronograma y actividades, planificación y ejecución.

El quinto capítulo, hace los análisis correspondientes de las entrevistas y encuestas realizadas y presenta los principales hallazgos de la investigación en función a los objetivos específicos planteados desde el punto de vista de las familias, la JASS, el ATMGSAS y la Asociación Servicios Educativos Rurales: SER.

El sexto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación. El séptimo capítulo presenta la propuesta de mejora y lineamientos para el fortalecimiento de la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en zonas rurales.

Finalmente, se da a conocer la bibliografía relacionada a experiencias similares, bases normativas y sustento teórico de la investigación; y en los anexos se presenta los instrumentos de recojo de información para la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA**

En el mundo alrededor de los 2100 millones de personas no disponen de agua gestionada de forma segura; 844 millones no tienen ni siquiera un servicio básico de agua potable, de las cuales 263 millones tienen que emplear más de 30 minutos por viaje para recoger agua de fuentes que se encuentran lejos de su hogar y 159 millones todavía beben agua no tratada procedente de fuentes de agua de superficies como arroyos o lagos. De los 4500 millones de personas que no cuentan con saneamiento seguro, 2300 millones aún no disponen de servicios básicos de saneamiento, esto incluye a 600 millones de personas que comparten un inodoro o letrina con otros hogares y 892 millones de personas -la mayoría en zonas rurales- que defecan al aire libre.<sup>1</sup>

Esta situación afecta también al Perú, el INEI en el CENSO 2017 reportó que 5,5 millones de habitantes (19,3% de la población) no cuenta con

---

<sup>1</sup> <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2017/water-sanitation-hygiene/es/>

acceso a servicios de agua potable y el 30,1% no dispone de servicios de saneamiento básico, siendo el 53,8% del ámbito rural. La situación se agrava en el área rural, pues alrededor del 53,2% no acceden a servicios de agua y el 90,9% carecen de sistemas adecuados de disposición de excretas y aguas residuales, lo que equivale a 4,6 millones de peruanos del ámbito rural que no tienen servicios de agua potable y alcantarillado. La población rural, mayoritariamente, consume agua de manantiales que se contaminan; porque de ahí también beben los animales, otra parte de la población se abastecen de agua también contaminada por pesticidas, metales, desechos cloacales, derrames de petróleo, descarga de desechos químicos entre otros.

La persistencia del déficit de cobertura de servicios de agua y saneamiento, es evidente en el Perú, esto se da de manera diferenciada en los sectores poblacionales, siendo los más afectados las regiones que consignan mayores índices de pobreza. Uno de estos departamentos es Huancavelica. Según el Censo de Población y Vivienda 2017 reportó a nivel nacional que el 80.7% de hogares se abastecían de agua por red pública.

En el departamento de Huancavelica el 36.4% de las viviendas cuentan con red pública, el 28.9% con pozo séptico, el 15.5% con letrinas y el 19.2% no tiene ninguna forma de eliminación de excretas. (Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021 MVCS).

Como se mencionó al inicio, es conocida la estrecha relación existente entre el estado de salud, acceso a servicios de provisión de agua y eliminación de excretas. Por ello, es imprescindible el acceso permanente a fuentes de agua y saneamiento que garanticen un mínimo de condiciones sanitarias para todos los hogares, con independencia de su localización geográfica. La carencia de estos servicios básicos, representa para las personas y sus hogares una privación crítica que afecta la higiene, la salud y el bienestar de cada uno de sus integrantes. Estas desfavorables condiciones de salud en el departamento de Huancavelica, están asociadas a otros aspectos de exclusión como la situación de analfabetismo que

alcanza el 5,8% (CENSO 2017) y a las condiciones de pobreza de su población que alcanza el 35,1% (ENAH0 2017).

Las características mencionadas llevan a calificar a Huancavelica, como una de las zonas más pobres, por ello de atención prioritaria. El desconocimiento de la gestión de los servicios de agua y saneamiento de la población repercute y agudizan esta problemática.

El Perú cuenta con una política y un Plan Nacional de Saneamiento 2017-2021, que tiene como objetivo alcanzar a todos los accesos universales, sostenibles y de calidad a los servicios de saneamiento.

Del mismo modo, siendo un tema de la agenda pública y social nacional, diferentes organizaciones e instituciones de la sociedad civil han venido implementando programas de agua y saneamiento con la finalidad de contribuir a que la mayoría de hogares cuenten con acceso al agua. Uno de estos programas que destaca en importancia, por ser implementado con eficacia es la de Asociación Servicios Educativos Rurales (SER), la cual ha sido evaluada internacionalmente como una de las más exitosas en la región.

## **1.2. FORMULACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

La investigadora analizará el programa de desarrollo de capacidades implementados por la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER), examinando las competencias adquiridas en las familias, JASS y Área Técnica Municipal para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, con la finalidad de plantear propuestas de mejoras y lineamientos para el fortalecimiento de la gestión comunitaria del agua y saneamiento en zonas rurales.

La pregunta que orienta la presente investigación está referida a conocer cuáles han sido los factores de éxito, más importantes. La pregunta ha sido formulada como sigue:

*¿Qué estrategias del programa de desarrollo de capacidades implementado por el SER, han promovido competencias en las familias, JASS y gobierno local, para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, del Centro Poblado de Manzanayocc, del distrito de Anco, Churcampá-Huancavelica, en el periodo 2015-2017?*

Esta pregunta general ha dado a lugar formular las siguientes preguntas específicas:

1. ¿Cuáles son las *acciones estratégicas* implementadas por el SER para el desarrollo de capacidades de las familias, de la JASS y el gobierno local en vistas a lograr la gestión comunal de los servicios de agua y saneamiento, en la localidad de Unión La Victoria - Huancavelica?
2. ¿Cuáles son las *competencias desarrolladas por las familias* para la gestión comunal de los servicios de agua y saneamiento; que impulsó el SER con su programa de desarrollo de capacidades, en la localidad de Unión La Victoria - Huancavelica?
3. ¿Cuáles son las competencias desarrolladas *por la JASS* para la gestión comunal de los servicios de agua y saneamiento, que impulsó el SER con su programa de desarrollo de capacidades, en la localidad de Unión La Victoria - Huancavelica?
4. ¿Cuáles son las *competencias desarrolladas por el Área Técnica Municipal* para la gestión comunal de los servicios de agua y saneamiento que impulsó el SER con su programa de desarrollo de capacidades, en la localidad de Unión La Victoria - Huancavelica?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presente investigación es importante debido a las características socioeconómicas de pobreza y deficiente saneamiento básico de la zona donde se intervino, y porque se constituyen en la región con la mayor tasa

de desnutrición crónica infantil a nivel nacional. Por ello los resultados de esta tesis, pueden contribuir a cambiar esta situación de extrema pobreza de la zona en estudio y de zonas aledañas donde se presenta la misma situación. La gestión comunitaria en los servicios de agua y saneamiento en la localidad Unión La Victoria, evidencia los procesos de educación y formación y promoción de la participación, implementadas por SER; institución que a partir del uso de enfoques y estrategias de intervención procuraron una rentabilidad social, para la dotación de “agua potable” en esta comunidad rural en el Perú.

SER incentivó la promoción, sensibilización, fomento a la participación comunal a través de su metodología y actividades realizadas, para lograr una gestión eficiente de los servicios de agua y saneamiento en el tiempo, y un cambio favorable en los hábitos sanitarios de la comunidad.

El interés por hacer la presente investigación es mostrar de qué manera el SER ha contribuido al desarrollo de capacidades y competencias para la gestión comunitaria del agua y saneamiento utilizando actividades de promoción social, construcción del Servicio de Agua y Saneamiento, capacitación a la JASS, educación sanitaria, fortalecimiento municipal, seguimiento y monitoreo.

La investigación implementó la metodología de la *Gerencia Social*, toda vez que los resultados hallados son de aplicación práctica, ya que parte a su vez, de las prácticas de la población, resalta el papel de los actores sociales e incentiva la participación social. El presente estudio será de utilidad para obtener lecciones de aprendizaje y aportar a las entidades estatales y privadas que trabajan en el sector de agua y saneamiento, ya que esta experiencia proporciona mecanismos y metodologías que puede ser aplicada a otros ámbitos y poblaciones con similares características, contribuyendo así a una gestión eficiente de los sistemas de agua y saneamiento y, consecuentemente, a la mejora de las condiciones de vida de la población.

El modelo implementado por la institución contribuye a la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento lo cual facilitó el acceso a un derecho fundamental, a través del fortalecimiento de la organización comunal, el desarrollo de capacidades y competencias en las familias, las JASS y el Área Técnica Municipal.

Cabe resaltar que el modelo puede servir como herramienta en la gerencia social siendo de utilidad para las entidades privadas y estatales que implementan programas y proyectos de agua y saneamiento en zonas rurales similares.

La importancia de esta experiencia radica en mostrar que el desarrollo de capacidades implementadas por SER contribuyó al éxito del desarrollo de competencias de las familias, JASS y el gobierno local para la gestión de los servicios de agua potable y saneamiento rural. Por la aplicación de sus diferentes enfoques y estrategias metodológicas, promovieron la participación comunal, el cambio de hábitos sanitarios de las familias, la gestión comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento rural en las JASS y el compromiso del gobierno local.

#### **1.4. OBJETIVOS**

##### **Objetivo General:**

Analizar el desarrollo de capacidades del *Proyecto de mejoramiento del agua y saneamiento integral*, implementado por el SER, en la localidad de Unión La Victoria -Huancavelica, en el periodo 2015-2017; que ha impulsado las competencias en las familias, la JASS, y el Área Técnica Municipal, para la gestión comunitaria del servicio de agua y saneamiento.

##### **Objetivos Específicos:**

-Identificar *las estrategias implementadas por el SER* para desarrollar la gestión comunal de las familias, de la JASS y del área técnica municipal; en el proyecto de mejoramiento del servicio de agua y del saneamiento ambiental en la localidad de La Unión Victoria Huancavelica

-Conocer *las competencias desarrolladas en las familias* a partir del desarrollo de capacidades que implementó el SER, y que permitió la gestión comunal de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria - Huancavelica.

Describir *las competencias desarrolladas por la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS)* a partir del desarrollo de capacidades que implementó el SER, y que permitió la gestión comunal de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria -Huancavelica.

Describir las competencias desarrolladas por el Área Técnica Municipal para la Gestión comunal de los Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGSAS) que impulsó el SER con el programa de desarrollo de capacidades en la localidad de Unión La Victoria - Huancavelica.

## **1.5. HIPÓTESIS**

### **Hipótesis general:**

El programa de desarrollo de capacidades del SER, puede mejorar la gestión comunitaria del agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria-Huancavelica, si desarrolla competencias en las familias, en la JASS, y en el gobierno local, a través de prácticas sanitarias, y el fortalecimiento organizacional e institucional

### **Hipótesis específicas:**

Si el programa de desarrollo de capacidades del SER desarrolla las competencias de las *familias en el aspecto sanitario*, podrán participar en la gestión comunal del agua y saneamiento en la localidad de Unión - Huancavelica.

Si el programa de desarrollo de capacidades del SER dirigido a la JASS desarrolla sus competencias en el aspecto *administrativo, de operación y mantenimiento*, podrán liderar la gestión comunal del agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria- Huancavelica.

Si el programa de desarrollo de capacidades del SER dirigido al Área Técnica Municipal del gobierno local desarrolla sus competencias en la *supervisión a los sistemas de agua y saneamiento, y asistencia técnica* a las JASS, podrá impulsar la gestión comunal del agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria-Huancavelica.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO CONTEXTUAL**

A continuación, se va a presentar una descripción preliminar de la localidad Unión La Victoria, de la Municipalidad Distrital de Anco, y de la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER); para luego en el siguiente capítulo detallar los principales enfoques y teorías que dan el marco a la presente investigación.

En la fotografía que mostramos a continuación, vemos las características geográficas de la localidad La Unión Victoria, la cual nos muestra un paisaje netamente andino, dicha localidad se ubica entre cerros, a una altura de 3395 metros sobre el nivel del mar, ocupando un valle extendido.

**Foto 2.1: Comunidad de Unión La Victoria, centro poblado Manzanayocc, distrito de Anco, provincia de Churcampa, región Huancavelica**



Fuente: Archivo fotográfico de la autora (2017)

## 2.1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD UNIÓN LA VICTORIA

**Tabla 2.1: Caracterización general de la comunidad Unión La Victoria**

Ubicación geográfica	Vías de Acceso	Altura	Población	Educación	Salud
Coordenadas: Norte: 8604220.00 Km N, Este: 546840.00 Km E	En el año 2008 solo había una trocha. En la actualidad se encuentran afirmando la carretera que conduce al Centro Poblado de Manzanayocc y al Distrito de Anco.	3395.00 m.s.n.m. establecida en área rural.	95 familias, con una población actual de 428 habitantes	Cuenta con una Institución Educativa de nivel Primario N° 31412 "Pablo Neruda" que alberga 41 niños y 3 profesores; y una Institución Educativa de nivel Inicial que alberga 10 niños	No cuenta con un Establecimiento de Salud, por lo cual, cuando los pobladores se enferman acuden al Establecimiento de Salud del Centro Poblado de Manzanayocc

Fuente: Elaboración propia a partir de la información recogida de campo y del expediente de ampliación del Servicio de agua potable SAP y alcantarillado.

### **2.1.1. Principales características socioeconómicas de la zona de estudio.**

#### a) Organización Comunitaria

La comunidad campesina de este lugar es Cashaconga, la que cuenta con 95 familias, quienes se caracterizan por su hospitalidad, respeto, conservación de su cultura, costumbres, tradiciones y sobre todo la solidaridad y el trabajo en común. Esto se visualizó en el trabajo comunitario para la construcción de las obras de agua y saneamiento. Las familias que viven en la comunidad campesina son denominados comuneros, adquieren el derecho de hacer usufructo de la tierra, el pasto, el agua, el riego y otros, siempre y cuando se encuentren activos.

Son comuneros activos cuando se encuentran empadronados, cumplen con sus deberes de participar en faenas comunales, reuniones, asambleas, eligen y son elegidos como autoridades, cumplen con los aportes económicos, el estatuto y el reglamento interno de la organización comunal. Posteriormente, cuando llegó COFOPRI, las tierras se dividieron y cada comunero cuenta ahora con su propiedad y ya no existen terrenos comunales, sin embargo, continúan constituidos en 2 tipos de organizaciones comunitarias:

✓ La primera organización que es el Consejo Directivo de la Comunidad campesina, está bajo la dirección del presidente, acompañado del teniente alcalde y el agente municipal, quienes son personas muy respetadas que representan los intereses básicos de la comunidad y tienen mucha influencia sobre la población, debido a que son los gestores de los proyectos de desarrollo de la comunidad.

✓ La segunda organización es el Consejo Directivo de la JASS, responsable de la administración, operación y mantenimiento del sistema

de agua y saneamiento; con el apoyo de la municipalidad distrital de Anco, han sido responsables de gestionar, ante el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, la ampliación del sistema de agua y saneamiento. Cabe resaltar que el Consejo directivo de la JASS, trabaja de la mano con el Consejo Directivo de la Comunidad Campesina, recibe el respaldo, sobre todo en las gestiones, y en la aplicación de sanciones en caso de incumplimiento del estatuto y reglamento de la JASS.

#### b) Salud

Según el Establecimiento de Salud de Manzanayocc, "El 61.1% de las familias manifiestan que no tienen enfermedades, y el 13.9% manifiesta que le afecta la gripe, representando en su conjunto al 75%; y al 25% restante le afectan artritis, bronquios, dolor de rodilla, dolor muscular, oídos (Establecimiento de Salud de Manzanayocc, 2017).

También manifiestan tener episodios de diarreas, especialmente los niños (como se sabe las EDAS e IRAS, son enfermedades ocasionadas por la falta de higiene provenientes de la calidad y el uso del agua potable)

La mejora y acceso de los servicios de agua y saneamiento ha permitido que las familias hayan disminuido los episodios de diarrea en sus hijos; de ellos, solo el 3% presentaron esta enfermedad las últimas 2 semanas (Establecimiento de salud de Manzanayocc 2017).

Es necesario hacer notar que a pesar que la localidad la Unión Victoria tiene elevados índice de desnutrición y anemia infantil, sin embargo, los pobladores no consideran esto como un problema de salud, mencionan como enfermedades aquellas que muestran síntomas visibles de fiebre, dolor y limitaciones para desenvolverse.

#### c) Educación

La mayoría de la población de la localidad de Unión La Victoria sabe leer y escribir, a excepción de los ancianos (as), muchos de los cuales son

analfabetos. La mayoría de la población solo alcanzó el nivel de primaria incompleta, por las limitaciones económicas y porque que en el lugar no existen centros de educación secundaria y menos educación superior.

#### d) Vivienda

La mayoría de viviendas de la localidad de Unión La Victoria son rústicas, construcción de adobe, con techo de calamina, piso de tierra, y sin las comodidades y servicios necesarios para un buen vivir. Las letrinas que fueron instaladas en años pasados están descuidadas y en evidente estado de deterioro.

### **2.1.2. Características de los servicios básicos de saneamiento**

La Asociación Servicios Educativos (SER) el año 2008, en la localidad de Unión La Victoria, construyó el sistema de agua por gravedad (sin planta de tratamiento), la cual fue gestionada por el Consejo Directivo de la JASS. En el caso del sistema de saneamiento, el SER implementó las letrinas de hoyo seco y ventilado (SER, Proyecto de agua y saneamiento 2008-2011)<sup>2</sup>.

Para la implementación de ambos sistemas SER consideró un bajo costo para su construcción y fácil operación y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento. En la actualidad, dichos servicios se encuentran deteriorados por el tiempo que ha pasado y también por el escaso mantenimiento que le han dado.

## **2.2. CARACTERIZACIÓN GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO**

### **2.2.1. Datos principales de la municipalidad distrital de Anco**

El distrito de Anco, que es el territorio donde se realiza la presente investigación, es uno de los once distritos de la Provincia de Churcampa,

---

<sup>2</sup> Asociación Servicios Educativos Rurales (SER). "Proyecto de Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampa", Perú, 2008-2011

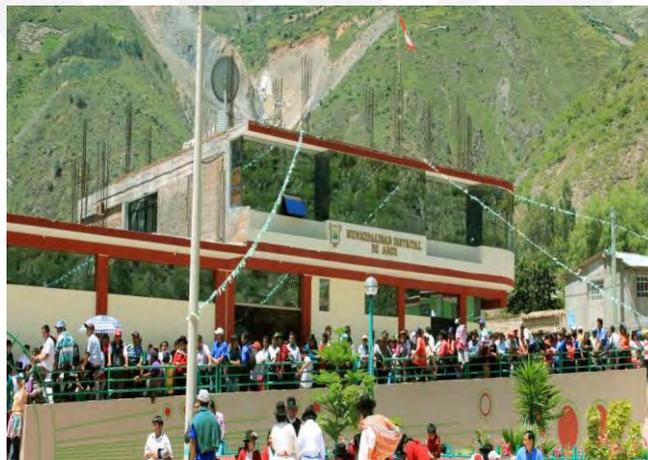
en Huancavelica en la zona de los andes centrales del Perú. Esta zona se dio a conocer cuando se produjeron muchos enfrentamientos en la época de la violencia política.

El distrito de Anco tiene un Área territorial de 275,03 km<sup>2</sup>, y se encuentra a una altitud de 2,510 m.s.n.m, lo que origina que el clima sea seco y frío, La Temperatura media entre los meses de octubre y diciembre es de 13.4 °C.

Entre los meses de junio y julio la temperatura es de 10.2 °C. La temperatura mínima más baja del año es de 0.5 °C donde las heladas son diarias y muy intensas. Por otro lado, la topografía es accidentada, con pendiente hacia el río Mantaro, medianas colinas, con presencia de afloramientos de agua. La composición del suelo es del tipo arcilloso – conglomerado<sup>3</sup>. (SER, 2008, estudios de Pre inversión)

A pesar de la pobreza de la zona, y de que la mayoría de las viviendas son de material de adobe, la municipalidad ha construido una moderna edificación de fierro y cemento. Al parecer los gobiernos locales han destinado parte del *canon* que se les ha designado, a este tipo de infraestructura las cual rompe con todo el paisaje, y además se inundan cuando llueve mucho ya que el techo es plano. Veamos la siguiente fotografía:

**Foto 2.2.: Municipalidad distrital de Anco, Churcampa, Huancavelica**



Fuente: Facebook de la Municipalidad distrital de Anco (2017)

<sup>3</sup>Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Agua Potable e Instalación del Servicio de Saneamiento en las localidades de Tucuccasa, La Victoria y Chaupiyacu, distrito de Anco – Churcampa – Huancavelica. Estudio de Pre Inversión a Nivel de Perfil. Consulta: 18 septiembre 2017. En: [file:///C:/Users/Pc/Downloads/Download%20\(8\).pdf](file:///C:/Users/Pc/Downloads/Download%20(8).pdf).

## **2.2.2. Constitución de la Unidad de Gestión Municipal de Agua y Saneamiento (UGMAS)**

Según AVALUA (2010) el proyecto de *Mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación del servicio de saneamiento ambiental sostenible en poblaciones rurales de Huanta y Churcampa Perú 2004-2007*; con el apoyo del SER propició en la Municipalidad Distrital de Anco, algunos cambios. La municipalidad ante la implementación de este proyecto conformó la Unidad de Gestión Municipal de Agua y Saneamiento (UGMAS) dentro de la estructura orgánica de la municipalidad como unidad administrativa especializada en promover una adecuada prestación de los servicios básicos.

Con la Ordenanza Municipal N° 007-2008 del 20 de noviembre del 2008 se creó la UGMAS dentro de la estructura orgánica de la municipalidad. En enero del 2009 se incorporó la UGMAS dentro del organigrama y documentos administrativos (MOF, ROF, etc.) de la municipalidad distrital de Anco. La idea era que en el transcurso de su trabajo con las 3 coordinaciones zonales de JASS y la Red de Salud de Anco, dicha Unidad podía implementar sus funciones, aprovechar su experiencia e incrementar sus capacidades. La UGMAS luego de esta intervención podía cumplir con su papel de planificar, coordinar, promover, monitorear, orientar, capacitar y brindar asistencia técnica a las organizaciones comunales responsables de la administración, operación y mantenimiento de sistemas de agua potable y, de esta manera velar por la sostenibilidad de la infraestructura construida en la zona.

Para la sostenibilidad de estos proyectos, se planteó desde el inicio, “Sin duda alguna la creación y fortalecimiento de las UGMAS es un punto importantísimo para la sostenibilidad y gestión futura de los sistemas, así como de la continuidad de la capacitación de las JASS tanto en temas organizativos como en educación sanitaria” (Avalúa 2010: 48).

Cabe resaltar que, durante el desarrollo de la investigación, en noviembre del 2017, se observó que la UGMAS había cambiado de denominación por Área Técnica Municipal de Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGSAS), buscando alinearse a las políticas del sector. De acuerdo al D.S. N° 031- 2008-VIVIENDA, que modifica el TUO del Reglamento L.G.S.S N° 26338, que señala dentro de su Artículo 183-A°: “

En caso que los servicios de saneamiento en un distrito sean prestados por organizaciones comunales u operadores especializados, la municipalidad distrital y de modo supletorio la municipalidad provincial deberán conformar un área técnica encargada de supervisar, fiscalizar y brindar asistencia técnica a dichos prestadores de servicios” (Decreto Supremo N.031- 2008)

### **2.3. CARACTERÍSTICAS DE LA ASOCIACIÓN SERVICIOS EDUCATIVOS RURALES: SER**

La Asociación Servicios Educativos Rurales (2019) es una ONG de gran trayectoria, que nació interesada en apoyar la problemática rural:

SER es creada en 1980, desarrolla dos programas de trabajo como es el de agua y saneamiento en comunidades rurales y el de gobernabilidad democrática y descentralización. Es una institución comprometida con la promoción de los derechos humanos, tiene amplia experiencia en el trabajo en comunidades campesinas, con énfasis en el trabajo con mujeres de las zonas rurales, maneja metodologías con enfoque intercultural y de género. Desarrolla su labor en alianza con gobiernos locales y regionales, así como con organizaciones sociales y de mujeres en los tres niveles. Maneja una plataforma virtual de comunicación que fortalece sus acciones de incidencia nacional

(En: <http://gobernanzadelatierra.org.pe/team/asociacion-servicios-educativos-rurales/>)

#### **2.3.1. Misión del SER**

Según la Asociación Servicios Educativos Rurales (2019) su misión señala que: “Promovemos el ejercicio de los derechos humanos, principalmente

de la población pobre y excluida, la construcción de un estado democrático y el desarrollo rural. Lo hacemos mediante la capacitación, la asistencia técnica, la incidencia política, la producción de información y la generación de conocimientos y de tecnologías innovadoras” (En: <https://landportal.org/es/organization/asociaci%C3%B3n-servicios-educativo-educativos-rurales>).

### **2.3.2. Visión del SER**

La Asociación Servicios Educativos Rurales (2019) manifiesta que: “Seremos considerados como un actor eficiente, confiable y comprometido con la construcción de una sociedad democrática e inclusiva, basada en la equidad y la tolerancia, donde las personas puedan ejercer su ciudadanía, con autonomía, libertad y dignidad”. (En: <https://landportal.org/es/organization/asociaci%C3%B3n-servicios-educativo-educativos-rurales>).

### **2.3.3. Valores institucionales**

✓ Mística, los trabajadores del SER se caracterizan por tener amor al trabajo, esto se observa en la institución, cuando los trabajadores realizan un trabajo sin mirar la hora, hasta culminar la meta. Existe una selección natural de los profesionales, esto facilita el trabajo y la sinergia del equipo, todo ello redundando en la aceptación de las comunidades y en los resultados favorables de la intervención.

✓ Humanidad, los trabajadores del SER han demostrado tener mucho afecto, respeto y solidaridad hacia la población beneficiaria de los proyectos, muestra de ello los profesionales conviven en la zona de intervención del proyecto, esto permite mayor conocimiento de la realidad, empatía, sensibilidad, apertura y establecer lazos de confianza con la población.

✓ Ética y transparencia, los trabajadores de SER respetan las normas internas y son coherentes con sus principios morales, esto está demostrado, cuando los profesionales presentan a las autoridades y población, desde el inicio, el detalle del proyecto y sus costos, y periódicamente reportan el avance técnico y económico, logrando mayor confianza, aceptación, satisfacción y por ende contribuyen a la sostenibilidad.

✓ Justicia, SER en sus intervenciones busca conocer, respetar y hacer valer los derechos de la población, a través de la aplicación del enfoque de equidad y género durante toda la intervención de los proyectos.

En el año 2006, el SER recibió el premio *Creatividad Empresarial* en la categoría Servicios Intermedios y de Comercialización con la propuesta "*Sistemas de Agua y Saneamiento no convencional intradomiciliario*" por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), por ofrecer un sistema digno de agua y desagüe de bajo costo para hogares sin acceso a la red pública (UPC 2006: s/p).

Según AVALUA, el Programa de Agua y Saneamiento de SER, tiene como objetivo contribuir a que las poblaciones rurales y urbanas marginales tengan acceso a servicios sostenibles de agua potable y saneamiento; por ello, la institución plantea como actividades básicas del programa que se detallan a continuación:

- (1) El fomento de la participación comunal;
  - (2) La construcción de obras civiles;
  - (3) La capacitación a Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) y operadores en gestión sostenible administrativa y técnica de los sistemas instalados;
  - (4) La educación sanitaria y el cuidado del medio ambiente;
  - (5) El fortalecimiento de capacidades a municipalidades
- (Citado en Avalua, 2010, pág. 7).

El modelo de intervención del SER, desarrolla como una ruta estratégica, la *participación* en el proceso de implementación del programa, a través del cofinanciamiento con la población, la participación activa de los consejos directivos de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), y sus asociaciones (Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (AJASS), y coordinaciones zonales, hasta llegar a la articulación con el gobierno local a través del Área Técnica Municipal de Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGSAS).

#### **2.3.4. Áreas de intervención**

La Asociación Servicios Educativos Rurales SER (2019) precisa cuáles son sus tres programas:

- a) Gobernabilidad democrática y descentralización,
- b) Programa agua y saneamiento, y
- c) Posicionamiento institucional<sup>4</sup>.

#### **2.3.5. Programa de Agua y Saneamiento del SER**

Para efectos de la presente investigación, se da a conocer que el Programa de Agua y Saneamiento del SER, está “dirigido a contribuir a que las poblaciones rurales y periurbanas tengan acceso a los servicios sostenibles de agua potable y saneamiento. Una de las principales actividades es la ejecución de sistemas de agua potable y saneamiento, que consiste en la construcción de obras civiles y capacitación en educación sanitaria, gestión, administración para el sistema...” (SER/ Programa agua y saneamiento.)<sup>5</sup>.

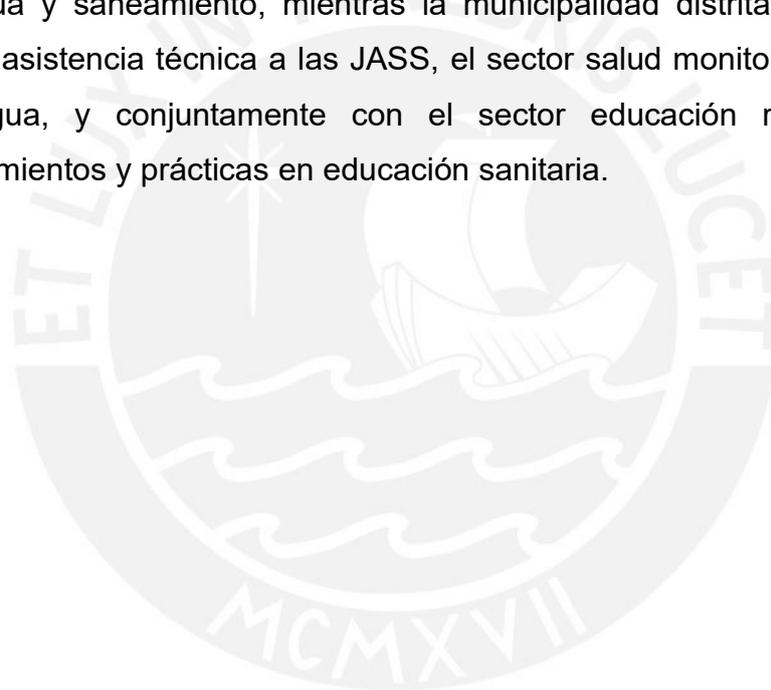
---

<sup>4</sup>Asociación Servicios Educativos Rurales. Programas. Consulta: 10 mayo 2019. En: <http://www.ser.org.pe/programas>

<sup>5</sup>Asociación Servicios Educativos Rurales. Programa de Agua y saneamiento. Consulta: 10 mayo 2019. En: <http://www.ser.org.pe/content/programa-agua-y-saneamiento>.

El SER busca que los dirigentes y usuarios se apropien del sistema de agua y saneamiento, para ello utilizan como principal estrategia que todos los implicados participen activamente, en este caso, cofinancien el proyecto, “las entidades de cooperación aportaron un 80% de los gastos y SER junto con los beneficiarios el 20%. El aporte de las familias se hizo en forma del 100% de la mano de obra no calificada para la construcción de la infraestructura” (AVALUA 2010: s/p).

Culminada la ejecución física de los proyectos, el SER promueve que el Consejo Directivo de la JASS, administre, opere y mantenga los sistemas de agua y saneamiento, mientras la municipalidad distrital supervisa y brinda asistencia técnica a las JASS, el sector salud monitorea la calidad del agua, y conjuntamente con el sector educación refuerzan los conocimientos y prácticas en educación sanitaria.



### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presenta el marco teórico y conceptual que alimenta y fundamenta la presente investigación, así también se da a conocer publicaciones e investigaciones que se han consultado, relacionadas al tema.

#### **3.1. ENFOQUES TEÓRICOS**

##### **3.1.1. La teoría del desarrollo humano**

Esta teoría nos señala la necesidad de que los bienes de la naturaleza y los recursos deben de propiciar en primer lugar, el desarrollo y bienestar de los seres humanos. Los recursos existentes, entre ellos el agua, están al servicio de las personas para cubrir sus necesidades de alimentación y limpieza; en ese sentido, la prioridad del agua es para consumo humano y para garantizar a las personas una vida digna y saludable.

Frente a la concepción del crecimiento económico como indicador de desarrollo, y al modelo de los países industrializados como ejemplo a seguir surgen diferentes teorías que discrepan sobre pensar el desarrollo pensando solo en los bienes, en las técnicas, la capacidad adquisitiva, la infraestructura. Los autores de dichas teorías son Amartya Sen, Martha Nussbaum, Max Neef, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Esta última organización justamente menciona que:

“El desarrollo humano entraña mucho más que el simple aumento o disminución del ingreso nacional. Significa crear un entorno en el que las personas puedan hacer plenamente realidad sus posibilidades y vivir en forma productiva y creadora de acuerdo con sus necesidades e intereses. Los pueblos son la verdadera riqueza de las naciones y, por ende, el desarrollo consiste en la ampliación de las opciones que ellos tienen para vivir de acuerdo con sus valores.” (Informe sobre Desarrollo Humano, 2001: 11)

Otros intelectuales como Lescano, Valdez, Belaunde y Vegas mencionan que: “En todos los niveles del desarrollo, las tres capacidades esenciales para el desarrollo humano consisten en que la gente viva una vida larga y saludable, tenga conocimientos y cuente con acceso a los recursos necesarios para tener un nivel decente de vida” (Lescano et al. 2009:19-20). Según ello el deficiente acceso al agua y las enfermedades causadas por su pobre, escaso y contaminante abastecimiento vulnera su salud y calidad de vida.

### **3.1.2. Enfoque de desarrollo de capacidades**

Según PNUD el desarrollo de capacidades es el proceso a través del cual los individuos, organizaciones y sociedades obtienen, fortalecen o mantienen las capacidades para establecer y lograr sus propios objetivos de desarrollo a lo largo del tiempo. (PNUD 2009:3). A partir de ello se entiende que el desarrollo de capacidades es un proceso mediante el cual las personas, grupos y organizaciones adquieren y mejoran habilidades para desempeñar sus funciones y tomar decisiones orientadas a alcanzar los resultados esperados.

Para este enfoque, el aprendizaje se origina cuando el profesor facilita en los estudiantes conocimientos a partir de sus propias experiencias. Y en vista a que las personas tienen al igual que todos, procesos de reflexión, acercamiento a la realidad memoria y procesos cognitivos, están preparados para producir nuevas experiencias y nuevos pensamientos. Por tanto, para producir sus propios aprendizajes recreando y haciendo suyo los conocimientos ofrecidos por la persona que enseña. Las personas se vuelven sujetos activos que recrean y adecuan nociones, conceptos y experiencias a su propia dinámica y capacidades.

Martha Nussbaum, define que el desarrollo de capacidades “no son simples habilidades residentes en el interior de una persona, sino que incluyen también las libertades o las oportunidades creadas por la combinación entre esas facultades personales y el entorno político, social y económico (Nussbaum, 2012, 40).

Amartya Sen, es otro de los teóricos que explica las nociones de pobreza y desarrollo humano, para lo que utiliza los conceptos y funciones de *libertad* y de capacidades; estableciendo relaciones entre estos dos conceptos.

El desarrollo de capacidades es un proceso mediante el cual las personas, grupos y organizaciones adquieren y mejoran habilidades para desempeñar sus funciones y tomar decisiones orientadas a alcanzar los resultados esperados.

El fortalecimiento de capacidades en la gestión de servicios de agua y saneamiento, de los gobiernos locales, es un proceso que cobra importancia dado que estas entidades tienen como una de sus competencias la provisión de servicios de agua y saneamiento; ello significa asumir sus responsabilidades, con la finalidad de brindar servicios de calidad a los pobladores de su territorio.

En el caso de nuestra investigación es oportuna esta teoría, dado que nuestra pregunta principal es conocer si el desarrollo de capacidades ha generado competencias de gestión comunal en los actores sociales mencionados.

Para la presente tesis hemos escogido uno de los componentes del proyecto del SER “Proyecto de Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampá, Perú, 2008-2011”, este componente se refiere a la capacitación social, la cual acompaña a la capacitación técnica. Dicha capacitación social es considerada por el SER como un programa de desarrollo de capacidades, el cual hemos tomado como el tema a investigar ya que queremos saber de qué modo ha contribuido a desarrollar competencias en los actores sociales más importantes (familias usuarias, la JASS y el gobierno local a través de su área técnica), para la gestión comunal, ya que esta estrategia contribuye a la sostenibilidad del proyecto que mencionamos.

## **DESARROLLO DE CAPACIDADES PARA LA GESTIÓN COMUNITARIA**

Teniendo en cuenta la definición mencionada para el caso de los proyectos de agua y saneamiento rural, sería importante que la investigadora analizara el desarrollo de seis capacidades básicas relacionadas a:

- Promoción y fomento de la participación comunal:
- Construcción de la Infraestructura en agua y saneamiento,
- Administración, operación y mantenimiento del SAS,
- Educación sanitaria,
- Fortalecimiento municipal y
- Seguimiento y monitoreo.

Se requiere considerar estos aspectos, a fin de evaluar si efectivamente se tomó en cuenta las diversas aristas de lo social, o si sólo fue una propuesta de infraestructura, lo que limitó su influencia y su impacto.

### **3.1.3. Enfoque de interculturalidad**

El término interculturalidad es polisémico por lo que tiene múltiples interpretaciones, que dependen del contexto de quien lo usa. La interculturalidad conduce a la coexistencia de las culturas en un plano de igualdad (Soriano, 2004; citado en Alavez, 2014, p.40).

De acuerdo a Mondragón (2010) "...La interculturalidad apela a la relación simétrica y dialógica entre culturas diversas en un intento de conocimiento y aceptación trascendiendo la simple tolerancia ". (Alavez, 2014. p.41).

También la investigadora encontró que la interculturalidad es una herramienta de emancipación, de lucha por una igualdad real, o equidad real, en el sentido no solo cultural sino también material. Esto resulta patente en la identidad de los pueblos indígenas, que se identifican por su origen y también por su ocupación, campesina y obrera.

Entonces, esas identidades son duales por lo menos en el sentido en el que unen la clase y la etnia. (Marakan, 2012: 40).

Frente a la política de globalización que vive el Perú, las comunidades campesinas andinas, conservan de manera concreta sus elementos culturales positivos que sirven para un diálogo integrador y dinamizador con relativa autonomía.

### **Las comunidades andinas y el manejo de los recursos ecológicos**

Las comunidades andinas tuvieron una fuerte actividad de conservación y comunicación con los recursos naturales, antes de la llegada de los españoles, esto se expresó en los distintos pisos y nichos ecológicos.

El factor estratégico determinante para este uso racional de los recursos ecológicos fue considerar a la naturaleza no como un medio, sino como un fin, como un elemento con vida, tan igual a la suya. Por lo tanto, otorgaban

un trato respetuoso que hasta ahora se expresan en los diferentes ritos que existen.

Los pueblos andinos, tuvieron una verdadera concepción conservacionista del paisaje en lo que se unían de manera armoniosa la agricultura y la recuperación de la fertilidad de los suelos; "...el manejo del bosque con la caza, la recolección de leña, de paja y madera; las obras físicas con el cuidado de la erosión el manejo del cuidado de lluvia y la producción intensiva" (Ramón, 1995).

### **La lógica del pensamiento andino**

Cuando se trabaja en ámbito rural, sobre todo con pobladores quechua hablantes, es importante trabajar con enfoque intercultural; eso supone conocer la forma de pensar del hombre andino, la lógica con la que ha estructurado su forma de vida y su visión de los elementos que le rodea (uno de ellos el agua).

En este caso el pensamiento andino es mítico y simbólico, lo que debe ser tomado en cuenta en las capacitaciones evitando que sean muy teóricas; el enfoque de interculturalidad además nos estará indicando que la relación con ellos debe ser de gran respeto a su cultura, ya que en muchos casos puede ser diferente pero no inferior

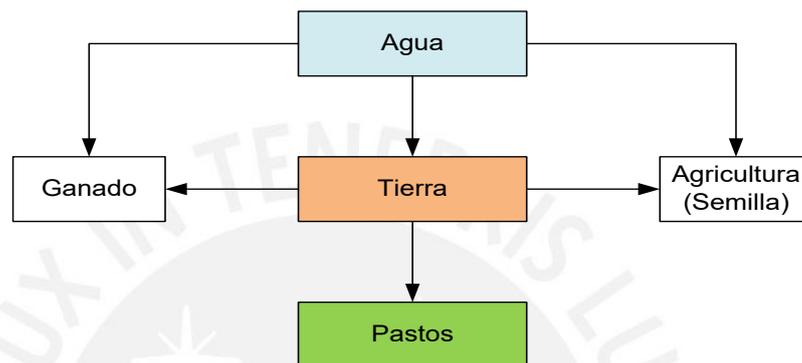
Según Cáceres el análisis estructural de la simbología andina actual explica y descubre una cosmovisión ecológica de gran consistencia interna y de una riqueza expresiva variada que abarca desde los diseños artísticos de los tejidos.

Las cerámicas, pinturas, hasta las formas de organización social, las cuales expresan la concepción religiosa, mítica y utópica que manejan los pobladores del ande, porque lo utópico es parte de lo religioso y mítico. Para comprender la estructura de este pensamiento hay que ver sus manifestaciones, como conjunto que relaciona todas las formas de conocer y expresarse ligado siempre a su medio ecológico o medio ambiente donde se desarrollaron y se desarrollarán (Cáceres 2001:37).

El universo teofánico del mundo andino, responde a la tan estudiada matriz cuasi geométrica del pensamiento expresada en sus relaciones lógico-

simbólicas que subyacen en la preocupación andina por las estructuras duales, tríadicas y cuatripartitas; graficando los principales elementos ecológicos de manejo andino, considerados sagrados, tendríamos la siguiente:

**Figura 3.1: Universo teofánico**



Fuente: El juicio del agua “*unu huisha*” (Cáceres, 2001: p. 38)

La organización comunal se ve favorecida por la lógica del pensamiento andino respecto al agua, la cual tiene sus propias prioridades del valor y uso del recurso: Primero es importante para el uso en la agricultura, segundo para el consumo de los animales mayores y tercero en el uso doméstico; motivo por el cual trabajan con mucho esfuerzo en la ejecución de las obras físicas del proyecto de agua y saneamiento, incluso aportan con mano de obra no pagada a fin de cristalizar la obra y acceder a los servicios, lo cual permitirá reactivar la agricultura, ganadería y obtener ingresos que permitan su subsistencia.

#### **3.1.4. Enfoque de género**

En la actualidad el enfoque de género no puede estar ausente, en ningún programa social o proyecto de lucha contra la pobreza, ya que es uno de los pilares de la desigualdad y exclusión desde la base familiar y la crianza.

Cuando se alude al tema de Género se refiere a las diferentes normas y valores de mujeres y varones.

“Mientras sexo describe las específicas diferencias biológicas entre mujeres y varones, género se refiere a las características o estereotipos determinados por la sociedad y culturalmente aprendidos. A menudo estos estereotipos se contradicen y legitiman una desigual relación de poder. Sin embargo, no son estáticos: las normas de conducta varían de una conducta a otra y se transforman con el paso del tiempo” (Citado en Villanueva y Álvarez, 2006. p.8).

### **Género en los Proyectos de Agua y Saneamiento.**

Según el programa de agua y saneamiento (PAS 2002) Incorporar el enfoque de Equidad de Género en los Proyectos de Agua y Saneamiento significa: promover la igualdad entre los hombres y las mujeres con respecto al acceso, al control y a los beneficios sobre los recursos de agua y saneamiento”. (Citado en Villanueva y Álvarez, 2006. p.9).

#### **3.1.5. Enfoque de sostenibilidad**

El enfoque de sostenibilidad señala la importancia de hacer uso responsable de los recursos naturales para que no se acaben y para que estén a disposición de las generaciones futuras con todas las condiciones de calidad e inocuidad. Este enfoque es muy pertinente dado que estamos hablando del agua, un bien muy escaso que está disminuyendo y del saneamiento que inmediatamente nos remite a la contaminación de la naturaleza y del mundo en que vivimos. Trabajar el proyecto de mejoramiento de agua y servicio de saneamiento con enfoque de sostenibilidad significa hacer conscientes la importancia de estos recursos y la necesidad de ahorrar el agua potable y utilizarla solo para consumos humano, teniendo en cuenta este enfoque se realiza la eliminación de excretas de manera adecuada para no contaminar las fuentes de agua, el aire y las tierras de sembrío.

Según Abrams y Lockwood and Smits (2011), la sostenibilidad para el sector de agua y saneamiento es definida como: “el mantenimiento de un cierto nivel de beneficio de una inversión, después de que se cumpla su etapa de implementación y debe ser interpretada en un periodo de tiempo sin límites” (Citado en AECID, 2015. p.14).

### **3.1.6. Enfoque de derechos: el agua como un derecho**

Según este enfoque, toda persona tiene derecho a vivir en condiciones dignas y a disponer de servicios que le faculten a tener una vida digna y saludable.

El agua se constituye uno de los derechos más fundamentales del ser humano pues su alimentación, limpieza, agricultura y sobrevivencia en general, dependen de este líquido vital.

Este enfoque de derecho al agua potable ha sido recogido por normas y acuerdos internacionales y nacionales.

En el caso peruano, a través de la Ley N°30588: se estipula el “Derecho de acceso al agua como derecho constitucional”. En el Artículo 7° A. de esta ley, el Estado reconoce el derecho de toda persona a acceder de forma progresiva y universal al agua potable. El Estado garantiza este derecho priorizando el consumo humano sobre otros usos. “El Estado promueve el manejo sostenible del agua, el cual se reconoce como un recurso natural esencial y como tal, constituye un bien público y patrimonio de la Nación. Su dominio es inalienable e imprescriptible. (Constitución Política del Perú 1993: s/p).

**El derecho humano al agua.** Para el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, los siguientes factores se aplican en cualquier circunstancia para el adecuado ejercicio del derecho al agua: La disponibilidad, la calidad, la accesibilidad, no discriminación, y acceso a la información. (ONU 2002: 5-7).

El *Agua segura*: para la OMS/OPS es la que pueden consumir las personas en calidad y cantidad suficientes: El agua segura es el agua para consumo humano, de buena calidad y que no genera enfermedades, lo que implica que ha sido “sometida a algún proceso de potabilización o purificación casera” Y la *Cantidad* la define como: la Necesidad de que las personas tengan acceso a una dotación de agua suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de bebida, cocina, higiene personal, limpieza de la vivienda y lavado de ropa. La *Calidad* del agua: en términos simples, se trata de que “el agua se encuentre libre de elementos que la contaminen y se convierta en un vehículo para la transmisión de enfermedades” (OMS/OPS 2003: 10-12).

Estos planteamientos, de la ONU, OMS/OPS, y de nuestra Constitución Política, refuerzan nuestra idea de que los proyectos de agua y saneamiento como el de la localidad de Unión la Victoria, que se relacionan con la gestión comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento, deben estar claramente orientados por principios de esta naturaleza y reflejarse en los resultados de una gestión eficiente de los servicios; además debería en primera instancia estar claramente reflejado en las políticas públicas que sirven de marco a su ejecución.

### **Respuesta a la demanda**

Según COSUDE, CARE y PAS/BM (2016) Consideran al agua como un bien económico y social, son los usuarios quienes demandan el servicio, eligen las opciones técnicas y características del nivel de servicio a ser instalado en sus viviendas, elección que responde a sus necesidades y capacidad de pago; además, se proyecta en la conservación del ambiente, promoviendo la responsabilidad del pago por servicios ambientales (Citado en COSUDE y CARE 2018.p.11).

## **3.2. NORMATIVIDAD**

### **3.2.1. Las políticas sobre el agua y saneamiento**

#### **3.2.1.1. El agua en declaraciones y tratados internacionales**

Desde 1992 en Dublín, se trabajaron contenidos para la “Gestión integral de los recursos de agua”, en todos los países. Luego en Río de Janeiro se estableció la *Agenda 21* para que las diferentes naciones puedan convertir el interés sobre el agua, en políticas. Luego de estos eventos, “organismos internacionales como la FAO y la CEPAL, y entidades financieras internacionales como el Banco interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Mundial (BM) asumen el tema del agua como parte de sus intervenciones en los países, a esto se sumó la constitución de dos entidades mundiales en torno al tema del agua: el Consejo Mundial del Agua (WWC) y la Asociación Mundial del Agua (GWP). (Ercilio et al 2005: 58).

En la presente investigación, se considera el contexto internacional como la base general para defender el derecho al agua como parte de los derechos humanos de todas las personas.

#### **3.2.2. Política nacional de saneamiento: objetivos y ejes estratégicos.**

La normatividad respecto a la prestación y responsabilidad sobre la prestación de los servicios de agua y saneamiento están definidos en la normatividad de los siguientes párrafos:

La Ley General de Servicios de Saneamiento,<sup>6</sup> declara a los servicios de saneamiento como servicios de necesidad y utilidad pública y de preferente interés nacional, cuya finalidad es proteger la salud de la población y del ambiente, disponiendo que las municipalidades provinciales son responsables de la prestación de los servicios y, en consecuencia, les corresponde otorgar el derecho de explotación a las

---

<sup>6</sup> (La Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338, Art 3 - 5, 2015).

entidades prestadoras de servicios de saneamiento (EPS) sean públicas, privadas o mixtas.

La ley N° 30045, Ley de Modernización de los Servicios de Saneamiento, así como su Reglamento aprobado mediante el Decreto Supremo N° 015-2013-VIVIENDA establecen [...] que corresponde a la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS), como ente regulador de la prestación de los servicios de saneamiento, garantizar a los usuarios la prestación de los servicios de saneamiento en las mejores condiciones de calidad.

La Política Nacional de Saneamiento 2017-2021, tiene como objetivo principal “Alcanzar el acceso y la cobertura universal a los servicios de saneamiento de manera sostenible y con calidad”.

Según el Decreto Supremo N° 007- 2007-VIVIENDA (2007), los objetivos específicos aprobados en la Política Nacional de Saneamiento son:

- 1) Atender a la población sin acceso a los servicios y de manera prioritaria a la de escasos recursos.
- 2) Garantizar la generación de recursos económicos y su uso eficiente por parte de los prestadores.
- 3) Desarrollar y fortalecer la capacidad de gestión de los prestadores.
- 4) Desarrollar proyectos de saneamiento sostenibles, con eficiencia técnica, administrativa, económica y financiera.
- 5) Consolidar el rol rector del MVCS (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento), y fortalecer la articulación con los actores involucrados en el sector saneamiento.
- 6) Desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento.

### 3.3. MARCO INSTITUCIONAL.

El tema del agua y saneamiento rural, ha sido tomado como un problema fundamental a resolver por el Estado desde el año 2012 por su alto grado de influencia en las enfermedades y por tanto en la pobreza de una gran parte de nuestro país; ha sido incorporado como un tema que debe ser resuelto por el ente rector Ministerio de Vivienda y Construcción, el que ahora tiene adicionado el tema de saneamiento (MVCS).

Dicho Ministerio (MVCS) creó el Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR) y también un Plan nacional para normar y dar funcionamiento a dicha unidad operativa.

El Plan Nacional de Saneamiento 2017 -2021 considera lo siguiente:

En el Perú, el MVCS es el Ente Rector en materia de saneamiento; mientras la provisión de los servicios se encuentra a cargo de los prestadores de servicio de saneamiento en el ámbito urbano y rural, los cuales pueden ser empresas prestadoras de servicio de saneamiento público, privado o mixto, municipalidades, organizaciones comunales, operadores especializados. Por otra parte, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) es el organismo regulador adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), responsable de regular, supervisar y fiscalizar la prestación de los servicios de saneamiento (Decreto Supremo N° 018-2017-VIVIENDA)

A continuación, señalaremos brevemente las funciones del ente rector y de los demás órganos del estado y del sector privado; sobre todo para ver de qué manera la investigación se enmarca y se relaciona con estas funciones y políticas nacionales.

**Tabla 3.1: Funciones del Sector Saneamiento**

FUNCIONES	URBANA	RURAL
i. Rectoría	MVCS: VMCS: DGPRCS, DGPPCS, DGAA.	
ii. Regulación, supervisión y fiscalización	MINSA (DIGESA) - MINAGRI (ANA)	
	SUNASS	

iii. Gestión y Administración	OTASS	N.A.
iv. Prestación de servicios	Empresas prestadoras: Públicas, Privadas o Mixtas Municipalidades: UGM, Operadores especializados	Organizaciones Comunales, (por ejm. JASS)
v. Formulación y Ejecución	PNSU – PROGRAMA AGUA SEGURA PARA LIMA Y CALLAO	Programa Nacional de Saneamiento Rural PNSR
	Gobierno Regional – Dirección Regional de Vivienda Construcción y Saneamiento Gobierno Local	
vi. i. Otros Actores	Cooperación internacional, Academia	

Fuente: DGPRCS - MVCS

Por lo mencionado, la presente investigación utilizará el marco de acción y lineamientos de la Política Nacional de Saneamiento, priorizando las funciones del sector relacionadas directamente con el proyecto de agua y saneamiento de la localidad de Unión La Victoria, destacando a las organizaciones comunales como responsables de la prestación de servicios a nivel rural, a fin de resaltar los logros y limitantes respecto del propósito del proyecto.

### **3.4. CONCEPTUALIZACION: DEFINICION DE CONCEPTOS BÁSICOS:**

#### **3.4.1. Concepto de Derechos.**

Hablar del tema de DERECHOS lleva de manera implícita el reconocimiento de que todos los seres humanos son iguales y que deben tener acceso a todo ello que es fundamental para su vida, por iniciativa personal, pero también como compromiso de la comunidad social y del Estado que lo representa. En vista al tema de nuestra tesis el agua es un elemental primordial para los seres vivos, por ello su acceso a ella es un derecho humano esencial. El acceso de los seres humanos a tener agua segura para tener una vida digna y saludable es un tema de derechos. Sin

embargo, este derecho se ejerce de diferentes maneras las cuales obedecen casi siempre a la situación socioeconómica en la que se ubican.

Por ello nuestro *primer concepto es sobre el enfoque de derechos* y es ello, lo que nos guió en todo momento, en la lógica de los procedimientos, la metodología y en el análisis de la información que hemos encontrado. Sumado al tema del agua es un derecho también tener los servicios adecuados para una correcta eliminación de excretas, para que no se ponga en peligro el ambiente en el que se vive, ni tampoco su salud, la de su familia y comunidad. En el desarrollo de los enfoques teóricos ya hemos desarrollado este concepto de derechos, pese a ello, vamos a añadir una nueva reflexión oportuna al tema que estamos trabajando:

Según Guendel, 1999, pág. 3. Los derechos expresan un orden centrado en relaciones sociales basadas en el reconocimiento y respeto mutuo y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna, constituya una obligación jurídica y social. (...)El Enfoque de Derechos, reivindica el papel del Estado para garantizar el desarrollo humano y establece la política social como un derecho social, contempla el impulso de políticas institucionales tendientes a que las personas se apropien de sus derechos y participen de manera activa en su desarrollo social y controlen las acciones públicas en esa materia. (Solís, s.f., pag.4).

### **3.4.2. Concepto de promoción social.**

La promoción es una terminología y parte de un proceso metodológico participativo muy utilizada en las últimas décadas con motivo de hacer visible principalmente problemáticas de índole social. Este concepto, cobró vigencia luego de que se evaluó que las políticas públicas sociales no estaban dando los resultados esperados.

La promoción es el eje articulador de la intervención integral en relación a obra, promoción en sí misma, educación sanitaria y capacitación a JASS. Es concebida como el proceso de acompañamiento a la población antes, durante y después de la ejecución de la obra, sensibiliza, motiva y moviliza a la población, a fin de garantizar su participación buscando la apropiación de los servicios, preparando las condiciones para el mejoramiento de los

hábitos y prácticas de higiene, después de la obra, es decir cuando ya dispongan de los servicios a nivel domiciliario. (SANBASUR, 2008: p. 45).

La promoción del proyecto, a la cual hace mención se traduce en algunas actividades básicas, viables a través de estrategias educativas, las cuales presentamos:

### **Promoción y fomento de la participación comunal**

Los trabajos de campo y las evidencias de mejora sobre todo de algunos programas sociales, demuestran que los mejores resultados se obtienen cuando los propios usuarios y usuarias participan activamente y de forma significativa, y cuando la promoción social ha estado presente desde el principio.

**Tabla 3.2: Estrategias Educativas**

<b>Momentos</b>	<b>Actividades principales</b>
Promoción y Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones informativas de motivación y promoción de la organización. Asambleas de compromisos.</li> <li>• Levantamiento de línea de base sobre prácticas de higiene y cuidado del ambiente.</li> <li>• Preparación de agentes, de materiales educativos y programación de las siguientes actividades.</li> </ul>
Información y capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asambleas.</li> <li>• Sesiones con dirigentes.</li> <li>• Talleres.</li> <li>• Actividades educativas y grupales.</li> </ul>
Asimilación y Valoración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de revisión de medios y procedimientos</li> <li>• Diagnóstico participativo de prácticas de higiene y cuidado del ambiente.</li> <li>• Video-fórum</li> </ul>
Evaluación y refuerzo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas domiciliarias de evaluación conjunta de actitudes y hábitos</li> <li>• Escuelas saludables para hogares saludables. Festivales. Ferias informativas de exposición e intercambio de experiencias.</li> </ul>

Fuente: Barrios, et al. (2009) Guía de orientación en saneamiento básico pág. 155

Se coincide con SANBASUR cuando refiere que el concepto de promoción es el proceso de sensibilización, organización y fomento de la participación comunal para que aporten con sus ideas y con mano de obra no calificada

para la ejecución física del proyecto, buscando la apropiación de los servicios, y generando conciencia y compromiso para que apoyen al CD de la JASS en la gestión comunitaria.

### 3.4.3. Conceptualización de capacitación

La capacitación, fue para el SER una herramienta fundamental para desarrollar capacidades y competencias para la gestión comunitaria del agua y saneamiento. La capacitación entendida como un proceso que faculta un aprendizaje que es llevado a la práctica y que es evidenciado en la realidad.

No fue solamente el traslado de nueva información, sino fue un proceso de construcción participativo, a partir de la práctica de los pobladores y sus conocimientos propios, tomando en cuenta la intervención permanente del poblador o pobladora.

Tomamos en cuenta la definición de algunos autores como Chiavenato, quien señala que la capacitación: “Es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2007: 561).

Para la presente investigación se ve por conveniente señalar el concepto de capacitación desarrollado por SANBASUR el cual es muy pertinente porque está referido a los proyectos de agua y saneamiento básico:

[...] la capacitación en administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento es el proceso mediante el cual se desarrolla capacidades del Consejo Directivo de las (JASS) y líderes comunales para la gestión de saneamiento básico a nivel comunitario y su participación a nivel distrital.

La capacitación es de carácter teórico-práctico, se realiza *in situ*, en forma participativa y está vinculada a las tres etapas fundamentales, **antes** de la obra, referido a la *normatividad* necesaria para el funcionamiento de la JASS y *la participación* organizada de los beneficiarios. Luego **durante** la construcción de la obra, la capacitación desarrolla los contenidos básicos

para la *administración, operación y mantenimiento*. **Después de la obra**, la capacitación se centra en el acompañamiento para apoyar al fortalecimiento de la gestión de la JASS y mejoramiento de hábitos de higiene. (Sanbasur 2008: 33).

A continuación, la Tabla 3.3 que desarrolla las actividades de capacitación antes durante y después de terminada la obra de agua y saneamiento:

**Tabla 3.3: Capacitación al CD de la JASS y líderes potenciales**

FASES	TALLERES
Antes de la obra	Estatutos y Reglamentos.
Durante la obra	Administración, contabilidad y cálculo de cuotas familiares y almacén.
	Partes del sistema.
	Gasfitería y reparaciones.
	Operación y mantenimiento del sistema de agua y la UBS.
	Construcción, uso y mantenimiento de la UBS
	Partes, uso, operación y mantenimiento de la UBS
	Cloración y desinfección
Después de la obra	Hábitos de higiene y saneamiento intradomiciliario.
	Participación ciudadana
	Conservación del agua y protección de la fuente (Pasantías, intercambio de experiencias de JASS, concurso de JASS).
	Apoyo en la elaboración del Plan Operativo Anual de la JASS.
	Apoyo en la organización y desarrollo de acciones de fortalecimiento entre Consejos Directivos de la JASS.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Guía para la Intervención Integral en Saneamiento Básico Rural a nivel comunal (SANBASUR 2008:34).

#### **3.4.4. La educación sanitaria y ambiental**

Respecto a la capacitación en temas ambientales y sanitarios específicamente; Modolo define que “La educación sanitaria es uno de los instrumentos de promoción de la salud y de la acción preventiva. Es un instrumento que ayuda a los individuos a adquirir un conocimiento científico

de los problemas y comportamientos útiles para conseguir el objetivo de la salud” (Modolo 1981: 6).

La vinculación positiva entre el abastecimiento de agua potable y el saneamiento, y las mejoras a lo largo del tiempo en condiciones de salud, hacen necesario desarrollar programas de educación sanitaria. Muchos estudios muestran que el riesgo de contaminación del agua potable persiste después de la introducción de un sistema de abastecimiento.

[...la educación sanitaria...] es el proceso dirigido a promover estilos de vida saludables (hábitos, costumbres, comportamientos) a partir de las necesidades específicas del individuo, familia o comunidad. Desde este punto de vista, la educación sanitaria comprende un conjunto de actividades educativas desarrolladas en procesos formales e informales, que ejecutan permanentemente (educación continua) todos los actores como parte de las actividades institucionales; no se limita a la transmisión puntual de charlas o demostraciones”. (De la Cruz. 1997 citado por Rojas. 2007, pág.114).

#### **3.4.5. Fortalecimiento municipal**

El fortalecimiento municipal es hacer más fuerte y más vigorosa, la institucionalidad y gobernabilidad de los gobiernos locales, en términos de sus capacidades para asumir sus respectivas competencias legalmente establecidas. Los temas para el fortalecimiento institucional de las municipalidades, implicará la implementación de las áreas técnicas de saneamiento, los responsables directos de la gestión a nivel distrital, con lo cual se contribuirá a garantizar la sostenibilidad de los servicios.

Según CARE, es necesario abordar la planificación para la gestión de los servicios de agua y saneamiento; los proyectos integrales y el fortalecimiento organizacional para la gestión de los servicios de agua y saneamiento rural, en el marco del Sistema Nacional de Inversión Pública. (2010).

La investigación coincide con CARE respecto al fortalecimiento de capacidades para los gobiernos locales, sin embargo, no coincide en que estas áreas técnicas municipales de los distritos deban ser monitoreadas por las Direcciones Regionales de Vivienda Construcción y Saneamiento (DRVCS), debido a que estas no siempre tienen los recursos, la capacidad técnica, y además son de frágil institucionalidad debido a la alta rotación de sus funcionarios y de un proceso de descentralización sin concluir.

#### **3.4.6. Desarrollo de competencias**

El aprendizaje por competencias muestra que el “estudiante”, realmente ha aprendido, pues demuestra en la práctica y en sus actitudes que tiene el conocimiento y además la voluntad de hacer las cosas de otra manera. Este concepto se enfrenta al aprendizaje memorístico o meramente cognitivo que eran prioritarios en las metodologías de enseñanzas tradicionales.

Según el Diccionario de la Lengua Española (2001), la palabra competencia viene “del latín *competentia* que tiene dos acepciones: a) *competentia*, cf. competir, que significa: disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo; oposición o rivalidad entre dos o más que aspiran obtener una misma cosa y b) *competentia*, cf. competente, que significa: incumbencia; pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado; atribución legítima a un juez u otra autoridad para el conocimiento o resolución de un asunto”.

Valle define el desarrollo de competencias como el "conjunto de actividades ligadas a comportamientos objetivos, cuyo entrenamiento es guiado y supone la evolución de una persona en el perfil del rol que ocupa dentro de una organización, y, por lo tanto, el progreso de su desempeño." (Valle 2006: 1).

Se coincide con Valle cuando hace referencia al conjunto de actividades y adiestramiento, que permitan combinar capacidades con la finalidad de lograr cierto comportamiento específico.

#### **3.4.7. Organización comunitaria**

En el Perú las comunidades andinas alejadas y accidentadas geográficamente, no pueden contar con servicio de agua y saneamiento ni ser abastecidas por las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), porque están fuera de su área de influencia, y alejadas de sus redes primarias de agua, lo cual encarece los costos e imposibilita la atención por parte de la empresa.

Por ello, los pobladores, frente a la necesidad común, se reúnen y acuerdan solicitar apoyo a través del municipio a las entidades públicas y privadas para la construcción de su sistema de agua y saneamiento, una vez conseguido el proyecto, se organizan para administrar, operar y mantener su sistema de agua y saneamiento.

Según Estelí "...Organización comunitaria es cuando un grupo de personas se unen para ver los problemas que les afectan en su comunidad y le buscan soluciones. Los problemas pueden ser de carácter social, cultural, económico, político y productivo "(Estelí 2008:10).

Se coincide con Estelí cuando hace referencia a que la organización comunitaria es el conjunto de personas que tienen acuerdos comunes, viven en el mismo territorio y comparten historias similares, para luego proyectarse a un futuro en conjunto.

#### **3.4.8. Práctica de hábitos de higiene**

Uno de los grandes problemas para prevenir enfermedades y luchar contra la desnutrición infantil y la pobreza en general, es cambiar los hábitos no saludables, uno de los cuales tiene que ver con la higiene de las personas,

de los alimentos, y de su vivienda, especialmente de la eliminación de sus excretas y de los residuos sólidos. Los hábitos no saludables tienen que ver con la ausencia de condiciones para la limpieza como el agua, jabón detergente; pero también con sus costumbres y hábitos.

El término hábito, según la psicología es un comportamiento repetido regularmente. [...]. Para la adquisición de un nuevo hábito o para abandonar uno viejo se debe emprender con la mayor decisión y coraje posible. Se debe aprovechar y buscar todos los aliados posibles, la familia, los amigos, los profesores; y así, romper con los viejos comportamientos. [...] Para adquirir el hábito de la higiene, es importante todo lo que hemos mencionado si es que realmente queremos que se transforme en un hábito. Consideremos por ello, que la higiene personal es el concepto básico del aseo, limpieza y cuidado de nuestro cuerpo. Sus objetivos son mejorar la salud, conservarla y prevenir las enfermedades o infecciones. (Soberanis, 2009, p.23).

En la presente investigación, como en los proyectos de agua y saneamiento, se consideran como prácticas de hábitos de higiene adecuadas, el lavado de manos, almacenamiento, manipulación u uso racional del agua; eliminación adecuada de excretas y basuras, estos serán los indicadores a tomar en cuenta al momento de realizar el análisis de la intervención social.

#### **3.4.9. Gestión municipal del agua y saneamiento**

Según la Ley Orgánica de Municipalidades LOM (2003) Las municipalidades reciben la administración de los servicios de saneamiento como competencias.

De acuerdo al artículo 80°, incisos 2.1 y 4.1 de esta norma deben de: “Administrar y reglamentar directamente o por concesión el servicio de agua potable, alcantarillado y desagüe, limpieza pública y tratamiento de residuos (...). Las competencias de las municipalidades respecto a la administración del agua, saneamiento básico se consolida en diciembre del 2005, con la publicación del Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento LGSS que en sus artículos

169°, 170° y 175° menciona que las organizaciones comunales obtienen su reconocimiento para operar sistemas de agua potable a través de la municipalidad de la jurisdicción a la que pertenece, la cual se hace responsable de monitorear y supervisar su funcionamiento.

La municipalidad distrital es dueña de la infraestructura del agua potable, pero la comunidad a través de la JASS se hace responsable de la administración, operación y mantenimiento, a través de la aprobación y aplicación de estatutos, reglamento interno, Plan Operativo anual, cobranza de la cuota familiar, manejo de instrumentos administrativos, limpieza, desinfección del sistema de agua y cloración del mismo.

#### **3.4.10 Gestión comunitaria de los servicios de saneamiento**

La gestión comunitaria es el tema de la presente investigación porque tiene como parte de sus beneficios la sostenibilidad de la propuesta de saneamiento, respecto a su cuidado, uso y mantenimiento. Por ello se ha elaborado el proyecto de desarrollo de capacidades dirigido al logro de las competencias para ejercer dicha gestión comunitaria. Según ello: “La gestión es un proceso de toma y ejecución de decisiones claves respecto a las políticas, estrategias, planes y acciones vinculadas a los procesos fundamentales ... la gestión se dirige no solamente al cumplimiento de los objetivos de la empresa, sino también hacia los medios necesarios para alcanzar los objetivos organizacionales, teniendo en cuenta sus estrategias globales y sus prioridades” (Ivancevich, Lorenzi, Skinner & Crosby 1997).

El Programa Nacional de Saneamiento Rural (2013), en el Módulo 3: *Administración, Operación y Mantenimiento de servicios de agua y saneamiento*, en la pág. 16 menciona que “se llaman servicios de saneamiento a los que brindan agua potable y aseguran la disposición sanitaria de las excretas”

La Gestión de los Servicios de Saneamiento, le corresponde al MVCS como ente rector ya que está para “Promover la participación de organizaciones comunales y otros prestadores de la inversión, operación, mantenimiento, ordenamiento y modernización de los servicios de saneamiento, en el ámbito rural y de pequeñas ciudades”. (DS 023-2005 MVCS).

### **Conceptualización del saneamiento rural**

El tema de saneamiento es un problema grave para la salud de una gran mayoría de población excluida, principalmente rural. Debido a ello, es la infancia la que soporta las peores condiciones ambientales para su crecimiento y desarrollo óptimo, pues debido al deficiente saneamiento la presencia de enfermedades infecto contagiosas, merman sus condiciones su aprendizaje y las oportunidades para su desarrollo.

A pesar que se han dado muchas leyes debidamente justificadas, es recién en los últimos años, luego de muchos intentos que se ha comenzado a llevar propuestas (aún insuficientes) de agua potable y saneamiento a los lugares más distantes. El problema de los deficientes servicios de agua y saneamiento muestran que la intervención del Estado se centró en la construcción, con menor énfasis en la gestión y por ende descuidó la sostenibilidad de servicios básicos de la población más pobre del país.

### **Calidad de los servicios de saneamiento**

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el agua es esencial para la vida y todas las personas deben disponer de un suministro satisfactorio (suficiente, inocuo y accesible) y de calidad.

En el Perú, mediante el Decreto Supremo N° 031- 2010-SA se aprueba el “Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano”, a través de la Dirección General de Salud Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud (MINSU). Dicho reglamento señala que la gestión de la calidad del agua para consumo humano debe garantizar su inocuidad, prevenir los factores de riesgos sanitarios, y proteger y promover la salud y bienestar de la

población. El Fondo Perú Alemania - Pro Agua propone una mirada interesante desde su experiencia:

La calidad de los servicios de saneamiento involucra la acción combinada de la infraestructura adecuada de los sistemas de agua y saneamiento y el fortalecimiento de capacidades técnicas, organizacionales y sociales para la correcta administración de los servicios. [...]. Por su parte, el modelo de intervención de Proagua - FPA plantea que la calidad de los servicios de saneamiento se sustenta en contar con una infraestructura en condiciones adecuadas de operación y mantenimiento [...] los usuarios deben tener conocimientos sobre el uso apropiado del agua y la correcta disposición de excretas. La buena calidad de los servicios de saneamiento se mantendrá siempre y cuando los actores involucrados cumplan con sus competencias”. (Fondo Perú Alemania “Pro-agua” 2016:13).

La investigación coincide con el Fondo Perú Alemania cuando alude que la calidad de los servicios de saneamiento se fundamenta en infraestructura, operativa y mantenida de forma adecuada y oportuna.

### **Beneficios de los servicios de agua y saneamiento**

El favorable incremento del acceso de las familias al servicio de agua, no se refleja en la mejora de la salud, sobre todo a nivel de impacto en la reducción de la morbimortalidad infantil, porque el acceso al servicio, no garantiza el consumo de agua de calidad, muestra de ello en la última década se ha reducido drásticamente pasando de más del 30% nacional a menos del 2% de familias que consumen agua potable, esto se debe a la desaparición del cloro al 30%, insumo básico para clorar (potabilizar) el agua en los sistemas de cloración por flujo difusión, sistemas que quedaron inservibles y las familias volvieron a consumir “agua entubada” (no apta para el consumo humano). Por ello en la presente investigación interesa analizar también el acceso y calidad al servicio de agua potable, como parte de los criterios de la gestión sostenible de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, Huancavelica.

## **Base Legal de la Gestión de los servicios de saneamiento**

El PNSR del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) señala que la base legal de la gestión de los servicios de saneamiento en las comunidades rurales promueve la *gestión comunitaria*, entendiéndola como el resultado de un proceso de participación de la comunidad en todas las fases del ciclo del proyecto. (Art 173 DS 023-2005-MVCS)

El Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento aprobada por el Decreto Supremo 023-2005-MVCS dispone que: “Los servicios de saneamiento básico en los lugares de pequeña densidad poblacional, o en los centros poblados del ámbito rural podrán ser prestados a través de organizaciones comunales, siempre que cuenten con una población no mayor a dos mil habitantes”. (TUO/ Ley general del MCVS).

Al promover las organizaciones comunales, el ministerio mencionado reconoce la representatividad que tienen las organizaciones comunales y la capacidad para realizar la gestión local de los servicios de agua y saneamiento, con el acompañamiento del Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR). El funcionamiento de dichas organizaciones se regirá por los reglamentos respectivos que emita el ente rector y, cuando corresponda, por las normas contenidas en el Código Civil, por su parte el artículo 175 establece que “La Organización Comunal para efectos de la Ley y del presente reglamento debe registrarse únicamente en la municipalidad a cuya jurisdicción pertenece”, para lo cual señala los requisitos que debe presentar las organizaciones comunales y las formalidades que deben cumplir las municipalidades respecto al *Libro de Registro* correspondiente.

Para reforzar lo mencionado el Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR) del MVCS, indica que en toda comunidad rural, donde se

implemente un proyecto de agua y saneamiento, se compromete a la sostenibilidad de los sistemas, para lo cual debe constituir una *Organización Comunal*, tomando en cuenta la Resolución N° 205-2010-VIVIENDA y la Resolución Ministerial N° 337-2016-VIVIENDA-RURAL, y debe ser constituida o reactivada formalmente con la aprobación de las autoridades locales pertinentes.

La forma de *Organización Comunal de Agua y Saneamiento* más utilizada en el país ha sido la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS). El Programa Nacional de Saneamiento Rural del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, en el Módulo 3: Administración, Operación y Mantenimiento de servicios de agua y saneamiento, menciona que:

La JASS es una Organización Comunal sin fines de lucro, elegida voluntaria y democráticamente por las comunidades, cuyo objetivo principal es asumir la administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento. [...]. En una comunidad es importante tener una JASS por los siguientes motivos:

1. Garantiza la participación de la población en condiciones de equidad (hombre y mujer), favoreciendo la generación y administración de los recursos, para garantizar la dotación continua de agua apta para el consumo humano.
2. Ayuda a que la comunidad se relacione con las municipalidades, el Ministerio de Salud, las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) y las instituciones privadas, permitiendo la posibilidad de recibir asistencia técnica.
3. Asegura el buen funcionamiento de los servicios de agua y saneamiento en beneficio de la comunidad, asegurando en ellos la calidad, continuidad, cantidad y cobertura<sup>7</sup>.

En reconocimiento a la importancia de la participación de las comunidades rurales en la gestión y sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) emitió la Resolución Ministerial N° 205-2010-VIVIENDA, en la cual se aprueba un Modelo de Estatuto para el funcionamiento de las organizaciones comunales encargada de la gestión de los servicios de

---

<sup>7</sup> El Programa Nacional de Saneamiento Rural del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2013). "Módulo 3: Administración, Operación y Mantenimiento de servicios de agua y saneamiento". Lima. Primera Edición. pp 16. Consulta: 18 de setiembre de 2017. En: <http://pnsr.vivienda.gob.pe/public/docs/68.pdf>.

saneamiento en las comunidades rurales. Según esta, la *Organización Comunal* (JASS) se constituye con 5 miembros de la comunidad, dos de los cuales deben ser mujeres, quienes cumplirán labores específicas y se comprometerán a la administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento. Para ello, hay instancias como la asamblea general, el fiscal, el consejo directivo, y tienen reglamentos operativos, que van a ser detallados, y serán parte de un programa de capacitación y asistencia técnica (2010:4-6).

En la misma línea de promover la gestión y sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento, el MVCS también emitió la Resolución Ministerial N° 207-2010-VIVIENDA, en la cual brinda orientaciones sobre los principales instrumentos de gestión con las que cuentan las *organizaciones comunales*. Estos instrumentos son el Plan Operativo Anual, el Presupuesto Anual y la forma de cálculo de la cuota familiar.(2010: 2-3).

A fin de garantizar que las *organizaciones comunales* realicen una gestión sostenible de los servicios de agua y saneamiento, estas serán supervisadas y reforzadas por los gobiernos locales y/o provinciales, en función del cumplimiento de *Indicadores de Gestión* normadas por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

### **La gobernabilidad democrática del agua**

A partir de la gestión comunal del agua en los ámbitos rurales (y seguramente también en otros lugares) se puede fortalecer las bases democráticas, la representatividad y la gobernabilidad (que no es sino respetar los acuerdos, que son las leyes locales, y el bien común) para poder vivir como parte de un grupo social.

SANBASUR define “*la gobernabilidad* como el conjunto de mecanismos, procesos y relaciones mediante los cuales el Estado, el sector privado y la sociedad civil, articulan sus intereses, ejercen sus derechos y median sus

diferencias, en procura de un desarrollo humano sostenible”. (SANBASUR 2010: 10).

Para el caso del presente trabajo, interesa analizar la gobernabilidad local implementada en el *Programa de Desarrollo de Capacidades para la Gestión Comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento de la “Asociación Servicios Educativos Rurales” SER.*

### **3.5. EXPERIENCIAS VINCULADAS**

Oblitas, Lidia. (2010) *Servicios de agua potable y saneamiento en el Perú: beneficios potenciales y determinantes del éxito.* Estudia las experiencias e identifica los principales factores que han influenciado en la prestación de los servicios de agua y saneamiento en el Perú y provee argumentos para priorizar la formulación de las políticas públicas que favorezcan la eficiencia, equidad y sostenibilidad en el sector de agua y saneamiento. Esta autora da a conocer el proceso histórico de desarrollo del sector, que incluye el ámbito urbano y rural. En esta oportunidad nos centraremos en el estudio del ámbito rural. En esta zona, el Minsa, a través de la Dirección de Saneamiento Básico Rural (DISABAR), invirtió en servicios de agua potable y saneamiento hasta finales de la década de los 80.

Al respecto, cabe precisar que La Ley General de Saneamiento Básico Rural de 1962 proponía que quienes cumplían la función de administrar, operar y mantener los servicios eran las juntas administradoras. DISABAR promocionó la comunidad, construyó la infraestructura y, posteriormente, asesoró y supervisó estas juntas. Para ello, contaba con 17 oficinas de saneamiento básico rural, las cuales se distribuían por todo el país. Eso cambió finales de los ochenta, ya que el gobierno regional, a través de las secretarías de asuntos sociales, fue quien cumplió esa función. Una vez aprobada la Ley General de Servicios de Saneamiento, tanto el ámbito rural como el urbano dependió del Minsa; sin embargo, no contaba con un

proyecto que atendiera la demanda de agua en un sector tan particular como el rural.

A inicios de los noventa, con el fin de mejorar las condiciones de vida de los más pobres, surgió el Fondo Nacional de Compensación para el Desarrollo Social (FONCODES), que se desmanteló pronto al desarrollar una política basada en el desarrollo de la infraestructura sin atender la organización comunal, así como una adecuada gestión administrativa y operativa, que implique sostener en el tiempo dichos servicios.

Así, en su mayoría, las comunidades rurales que se encargaban de administrar los servicios de agua y saneamiento no se encontraban capacitadas en dicha gestión y, además, no hubo coordinación con el gobierno local que permitiera implementar un Área Técnica Municipal, quien era responsable de supervisar y asistir técnicamente a las juntas. Sin este apoyo, la calidad del servicio disminuía.

En 1994, aparece SUNASS, que “no lograba concretar un modelo de regulación, supervisión y asesoría a las juntas, con lo cual la sostenibilidad de las inversiones realizadas no recibió la atención necesaria” (Oblitas 2010: 15). Posteriormente, SUNASS, en el 2016, por disposición del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, obtuvo la regulación de los servicios de saneamiento del ámbito rural. Asimismo, con la modificación del reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento del 2015, se dictaminó que las municipalidades distritales se encarguen de supervisar y brindar asistencia técnica tanto a las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JAAS) como a los Operadores Especializados (OE). No obstante, las limitaciones administrativas de los gobiernos locales no permiten llevar a cabo esta labor con eficiencia.

En 1991 surgió la epidemia del cólera, por lo que el gobierno se encontró obligado a invertir más en los proyectos de agua y saneamiento rural; así, mientras el porcentaje de inversión era 4%, en 1999 alcanzó el 18%, que

supuso un capital de 430 millones de dólares, financiado por FONCODES y otros organismos del Estado, así como no gubernamentales (ONGs).

Con la creación del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS) en 2002, la política de intervención en las localidades rurales otra vez se modifica y surgió el Programa Nacional de Saneamiento Rural (PRONASAR), que actualmente continúa con el Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR), el Programa de Cooperación Española (PROCOES), el Programa de Amazonia Rural y el nuevo Programa Integral de agua y saneamiento rural (PIASAR).

El enfoque desarrollado parte desde la demanda sentida de la población y están dispuestos a atenderla. El involucramiento de las comunidades a través de la promoción y el fomento de la participación comunal desde el diseño, ejecución y post ejecución de las obras. Esta estrategia favorece la sostenibilidad, ya que integra el componente de infraestructura y el componente social, brindándole educación sanitaria, capacitación en administración, operación, mantenimiento del servicio a las organizaciones comunales y asistencia técnica a los gobiernos locales.

Actualmente el modelo de intervención del MVCS ha sido complementado con las políticas de descentralización, a las direcciones regionales de saneamiento a través de la designación de responsabilidades del monitoreo a las áreas técnicas municipales, pero aun esta insipiente porque falta transferir presupuesto y capacitación a las regiones, limitando su accionar e impidiendo asegurar sostenibilidad de los servicios instalados.

### **Experiencia SANBASUR:**

COSUDE (2007) *Las municipalidades y el saneamiento básico rural*. El proyecto denominado Saneamiento Básico de la Sierra Sur (SANBASUR) se implementó en 35 distritos pertenecientes a 12 provincias del ámbito rural.

Su función fue fortalecer la gestión de las municipalidades desde 1996 involucrándolas con los sectores de salud y educación, así como con las organizaciones comunales (JASS). A través de una campaña de promoción social y sensibilización para mostrar la relación entre saneamiento y salud, se logró una intervención integral, con la participación de las municipalidades, quienes fueron implementando más estrategias de este tipo.

Así, a finales del 2003, las municipalidades de 238 comunidades implementaron estos proyectos de intervención integral en saneamiento en sus propias localidades. A partir de esta experiencia, se concluyó lo siguiente:

- Cuando se cambiaba la directiva de la JASS, disminuía su desempeño drásticamente, sobre todo cuando no recibían capacitación y acompañamiento. Actualmente esto ya no ocurre porque según la normativa vigente, 2 integrantes del CD de la JASS deben ser reelectos, a fin de facilitar la transferencia.
- Los nuevos directivos de las JASS que no recibían capacitación ni conocían sus roles, no podían ejercer sus funciones en forma adecuada, disminuyendo la calidad del servicio y causando descontento en la población y deterioro del sistema de agua.
- Las familias, a pesar de haber mejorado sus hábitos de higiene personal y ambiental, y practicar conductas saludables en favor de ello, con el paso del tiempo, dejaban de practicar dichas conductas (COSUDE 2007:11).

Al iniciar el año 2004 SANBASUR implementó estrategias y acciones para fortalecer las capacidades de las instituciones a nivel regional y local, entre ellas la creación de las oficinas técnicas de Saneamiento Ambiental Básico (SAB) en los gobiernos locales, en la cual promovieron la designación de un personal calificado, la aprobación de un presupuesto para implementar un plan de trabajo anual que les permitió que supervisen y brinden asistencia técnica a las JASS, amparados en la Ley Orgánica de Municipalidades (COSUDE 2007).

En la región Cusco, se implementó una experiencia muy interesante: se capacitó a sus recursos humanos en el programa del Diplomado en Saneamiento Ambiental Básico, ofrecido por la Universidad Nacional San

Antonio de Abad del Cusco. Otra acción importante que sirve como precedente fue la “formalización de un área u oficina técnica de saneamiento mediante una ordenanza y su incorporación dentro de los instrumentos de gestión municipal” (COSUDE 2007: 12).

### **Proyecto SABA PLUS – COSUDE:**

Desde 1966 al 2011, el modelo de gestión se validó en 2 regiones del país, con los proyectos: PROPILAS - CARE en Cajamarca y SANBASUR en Cusco, integrando los componentes de infraestructura de agua y saneamiento, gestión de los servicios y el fortalecimiento de capacidades en los diferentes niveles, en el marco de la descentralización y las políticas del sector

APCI. ***Proyecto SABA Plus: Acceso al agua y saneamiento para zonas rurales del Sur del Perú.*** El Modelo SABA se ha desarrollado en 5 períodos claves que van desde 1995 con la experiencia de gestión comunal y local, hasta experiencias regionales y nacionales (2012-2017).

### **3.6. INVESTIGACIONES VINCULADAS**

Arroyo, A. (2015) *Análisis de los cambios normativos en el ámbito de la gestión de los recursos hídricos, planteados en la Constitución del 2008 y en la Ley de Aguas del 2014: a la luz de dos visiones de gestión, la pública y la comunitaria.* El mencionado trabajo se basa en las normas jurídicas de la Constitución del 2008 y de la Ley de Recursos Hídricos del 2014. Una de las conclusiones del trabajo reivindica la eficiencia de la gestión comunitaria de los bienes públicos como el agua; y el trabajo coordinado que se establece con el Estado, enfatizando que estas dos gestiones pública y comunitaria no solo son compatibles sino necesarias.

Carrillo, J. (2012) *La ausencia de servicios básicos: agua potable y saneamiento y su impacto en las enfermedades parasitarias intestinales en los niños del Asentamiento Humano el Trébol.* Su investigación aborda la

problemática de salud ambiental de niños cuyas edades se encuentran entre 5 y 8 años del Asentamiento Humano El trébol, distrito de San Juan de Miraflores que no dispone de servicio de agua potable y saneamiento, y los compara con niños de las mismas edades del distrito de Pueblo Libre. El resultado es preocupante, mostrando los grandes efectos que tiene en la salud de los niños, no contar con servicios de agua y saneamiento básico. La diferencia entre ambos grupos de niños fue de 97.50% que resultaron portadores de parásitos intestinales frente al grupo que vivía en pueblo Libre cuyo porcentaje de parasitosis era de 27,5%.

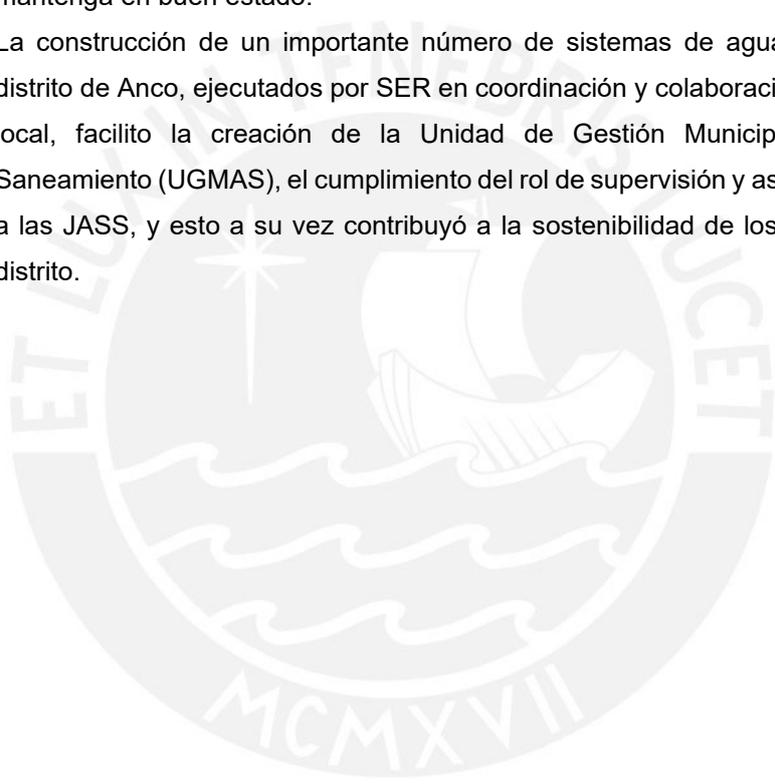
Escate, J. (2013) *La gestión comunal del servicio de agua potable y la asistencia técnica municipal: El caso de tres localidades rurales y la municipalidad de San Marcos (provincia de Huari, Ancash) 2006-2009*. Este autor concluye que, a partir de lo analizado en San Marcos, es factible que el servicio de agua sea sostenible. En ese sentido, Cocha y Mayu son ejemplos de una gestión con capacidades en desinfección (calidad), cuidado del agua (cultura hídrica) y cumplimiento del pago de la cuota familiar, presentes en el discurso local en un nivel básico.

AVALUA (2010) *Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampa, Perú 2004-2007*. La voluntad de sistematizar la experiencia del proyecto “Agua potable y saneamiento ambiental sostenible en poblaciones rurales, Huanta y Churcampa” ejecutado por SER, surgió de una visita en 2009 de técnicos del Servicio de Desarrollo del Ayuntamiento de Victoria-Gasteiz, por la Asociación *Medicus Mundi Araba* (MMA), a las localidades donde se construyeron sistemas de agua potable.

La sistematización del proyecto en mención, fue el antecedente y sirvió como referencia para esta investigación, porque pudo rescatar las *lecciones aprendidas* de la intervención del SER, entre ellas:

- ✓ Los proyectos ejecutados bajo los enfoques de demanda, participativo, equidad de género e interculturalidad logran mayor participación activa de los actores en todas las etapas del proyecto.

- ✓ La permanencia de los profesionales en zona facilita las sinergias técnico- social y esto a su vez genera mayor empatía, confianza, apertura y aceptación de la población.
- ✓ La promoción y el fomento de la participación comunal en todas las fases del proyecto, ha permitido que los actores se sensibilicen, capaciten y se involucren, las familias en la mejora de la educación sanitaria, la JASS en la administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable.
- ✓ La intervención en proyectos de agua que incluye el diseño de opciones técnicas y niveles de servicio adecuados a la realidad y el uso de material de primera para su construcción, facilita que la población se apropie del sistema, por ende lo mantenga en buen estado.
- ✓ La construcción de un importante número de sistemas de agua potable en el distrito de Anco, ejecutados por SER en coordinación y colaboración del gobierno local, facilito la creación de la Unidad de Gestión Municipal de Agua y Saneamiento (UGMAS), el cumplimiento del rol de supervisión y asistencia técnica a las JASS, y esto a su vez contribuyó a la sostenibilidad de los servicios en el distrito.



## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación buscó conocer las capacidades desarrolladas por los actores para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento, a través de la sistematización de la experiencia, orientado a la reconstrucción, explicación, reflexión analítica e interpretación crítica de la lógica del proceso vivido en la experiencia del SER: los diversos factores que intervinieron, cómo se relacionaron entre sí y por qué lo hicieron de ese modo, con la finalidad de extraer y compartir aprendizajes generados desde y para la práctica.

La metodología utilizada en el presente estudio, considero el diseño mixto de los enfoques cualitativo y cuantitativo, la integración y complementariedad de ambos, permitió una reflexión integral, mayor riqueza interpretativa y diseñar propuestas de lineamientos para el fortalecimiento de la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento. Con la investigación cualitativa se obtuvo información referente a la gestión comunitaria de la JASS, el gobierno local y de la experiencia del SER, y con la investigación cuantitativa se complementó con el análisis estadístico, lo que permitió conocer cuántas familias

generaron competencias o capacidades para la práctica de hábitos sanitarios adecuados y otros relacionadas al servicio de agua y saneamiento.

#### **4.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La forma de investigación seleccionada es el estudio de caso, porque se ubica en una localidad determinada donde los actores desarrollan una experiencia de gestión comunitaria a partir del desarrollo de capacidades adquiridas orientadas y promovidas por una institución de carácter social. La combinación de la investigación cualitativa y cuantitativa, permitió obtener información referente a la gestión comunitaria de las familias, JASS, y el gobierno local, riqueza interpretativa, contextualización, detalles, indagación fresca, natural, holística, flexible y experiencias únicas por su cercanía con el entorno.

Tomando como universo la totalidad de población que se incorporó a la mejora del agua y saneamiento básico; los resultados pueden ser aplicables al mismo lugar de donde se recogió información, lo que no quita que pueda aplicarse parcialmente a contextos similares.

##### **4.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es explicativa, analítica porque trata de conocer y analizar el desarrollo de competencias implementado por la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER) que han incidido en la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria del Centro Poblado de Manzanayocc del distrito de Anco, Churcampa-Huancavelica.

#### **4.1.2. Estrategia de la investigación**

Mixta, ya que consideró el método cualitativo y cuantitativo.

**Cualitativo**, porque contempló entrevistas que dieron a conocer las opiniones y actitudes respecto a la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en el centro poblado de Manzanayocc distrito de Anco, Churcampa – Huancavelica. Estas entrevistas fueron efectuadas a los representantes del consejo directivo de la organización comunal (JASS), al representante del Área Técnica Municipal (ATM), al representante del Programa Agua y Saneamiento de la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER).

**Cuantitativo**, porque se encuesta a 36 familias de la localidad de Unión La Victoria del Centro Poblado de Manzanayocc para conocer cantidades, tendencias, porcentajes, etc, referente a las respuestas relacionadas a la gestión comunitaria de dicho servicio de agua y saneamiento.

#### **4.1.3. Unidades de Análisis**

Las unidades de análisis comprendieron dos: (1) los actores locales y (2) el programa de desarrollo de capacidades del SER.

##### **Actores locales:**

- Familias de la localidad de Unión La Victoria del Centro Poblado de Manzanayocc.
- Consejo directivo de la JASS y autoridades.
- Responsables del Área Técnica Municipal.

##### **El programa de desarrollo de capacidades del SER:**

El programa de desarrollo de capacidades fue otra de las unidades de análisis o de observación puesto que la Comunidad Unión La Victoria del

Centro Poblado de Manzanayocc fue uno de los casos intervenidos por el Programa de desarrollo de capacidades para la gestión de Agua y Saneamiento de la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER).

#### **4.1.4. Fuentes de información**

##### **Fuentes Primarias:**

Entrevistas semi – estructuradas.

Encuesta dirigida a familias.

##### **Fuentes Secundarias:**

Documentos del proyecto de Unión La Victoria del Centro Poblado de Manzanayocc del distrito de Anco, normatividad del sector saneamiento, investigaciones, estudios de sistematización, informe analítico Perú, guías, revistas, entre otros.

#### **4.1.5. Técnica de recolección de información**

##### **Revisión documentaria**

La revisión documentaria permitió caracterizar el desarrollo de capacidades y competencias para la gestión comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento rural implementadas por la Asociación Servicios Educativos Rurales. Asimismo, permitió analizar las percepciones de los actores involucrados en la implementación del programa de desarrollo de capacidades de la Asociación Servicios Educativos Rurales, los cuales son las familias, los integrantes del Consejo Directivo de la JASS, el representante del Área Técnica Municipal y el coordinador del Programa.

Entre la información relevante tenemos:

- a) Informe de Estudios *realizados para la Identificación y formulación del proyecto “Agua potable y saneamiento ambiental sostenible en poblaciones rurales de Huanta y Churcampá”*.

b) Informe de “Sistematización de aprendizajes del proyecto: Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampa”.

c) Formatos de entrevistas y encuestas aplicados en proyectos similares, revisadas previas al diseño de las entrevistas y encuestas de la presente investigación.

d) Directivas, guías y otros del Programa Nacional de agua y saneamiento (PNSR) orientados a diseñar, evaluar y monitorear proyectos y programas de agua y saneamiento en zonas rurales.

### **Encuestas**

El cuestionario se aplicó a las familias beneficiarias del Programa, mayores de edad y que al momento de la encuesta se encontraron en la vivienda.

#### **a) Diseño y tamaño de la muestra**

Para aplicar este último instrumento, se determinó el universo y la muestra siguiente:

#### *Universo y Muestra*

El universo de la investigación se encuentra constituido por las familias de la localidad Unión La Victoria, que constituyen un total de 48 familias. Se obtendrá una muestra probabilística mediante la aplicación del “Muestreo Aleatorio Simple” al 8% de error y 98% de nivel de confianza de 36 familias. El muestreo aleatorio simple se determinó utilizando la fórmula del Ministerio de Economía y finanzas MEF, la cual se presenta a continuación:

<b>N = Viviendas</b>	<b>48</b>
Nivel de Confianza	98.0
<b>z = Constante</b>	<b>2.33</b>
<b>e = Error</b>	<b>8.0%</b>

<b>p = Con Característica</b>	<b>0.80</b>
<b>q = Sin Característica</b>	<b>0.20</b>
<b>n = Muestra</b>	<b>36</b>
<b>I = Intervalo</b>	<b>1</b>

Se vio conveniente utilizar el muestreo aleatorio simple porque tiene mayor rigor científico, garantizando la equisprobabilidad de elección de cualquier elemento, la independencia de selección de cualquier otro y la representatividad de la población.

### **b) Desarrollo del cuestionario de encuesta**

El cuestionario de encuesta consta de 34 preguntas y ha sido dividido en tres partes:

- a) Componentes del Programa.
- b) Gestión Comunitaria
- c) Desarrollo de Competencias

Se realizó las encuestas a través de visitas domiciliarias, dirigida a 48 jefes de familias usuarias del agua y saneamiento, en caso de ausencia del titular aplico la encuesta a una persona adulta de la vivienda y además complementó la información con una observación participante.

### **Entrevistas semiestructuradas**

Las entrevistas consideraron tres cuestionarios, el primero dirigido a representantes del SER, el segundo dirigido a miembros del Consejo Directivo de la JASS y el tercero al responsable del Área Técnica Municipal, los cuestionarios comprendieron tres acápite: desarrollo de capacidades, la gestión comunitaria y competencias desarrolladas. Para la operacionalización de los cuestionarios se ha considerado un tiempo

diferenciado de aplicación de las entrevistas de acuerdo a los actores entrevistados, para garantizar que se recabara la información.

**Tabla 4.1: Matriz operativa de cuestionarios**

Unidad de análisis	Fuente	Tiempo de aplicación
Representante de SER	1.Entrevista semi estructurada	72 minutos.
Miembros del Consejo Directivo de la JASS	1.Entrevista semi estructurada	75 minutos
Responsable del Área Técnica Municipal	1.Entrevista semi estructurada	60 minutos

Fuente: Elaboración propia (2017).

#### 4.1.6. Dimensiones del estudio

El estudio realizado se categorizó según las variables: desarrollo de capacidades, desarrollo de competencias y gestión comunitaria.

**Tabla 4.2: Caracterización de variables**

VARIABLES	CARACTERIZACIÓN
<b>Desarrollo de capacidades</b>	Promoción y fomento de la participación comunal.
	Construcción de la Infraestructura en agua y saneamiento
	Capacitación en administración, operación y mantenimiento del SAS
	Educación sanitaria
	Fortalecimiento municipal
	Seguimiento y monitoreo
<b>Competencias desarrolladas</b>	Organización comunal para la implementación
	Administración, operación y mantenimiento del sistema de agua
	Práctica de hábitos sanitarios adecuados.
	Gestión municipal en agua y saneamiento.
<b>Gestión comunitaria</b>	Servicios de saneamiento
	Gestión comunitaria de los servicios de saneamiento
	Gobernabilidad

Fuente: Elaboración propia (2017)

**Tabla 4.3: Variables e indicadores**

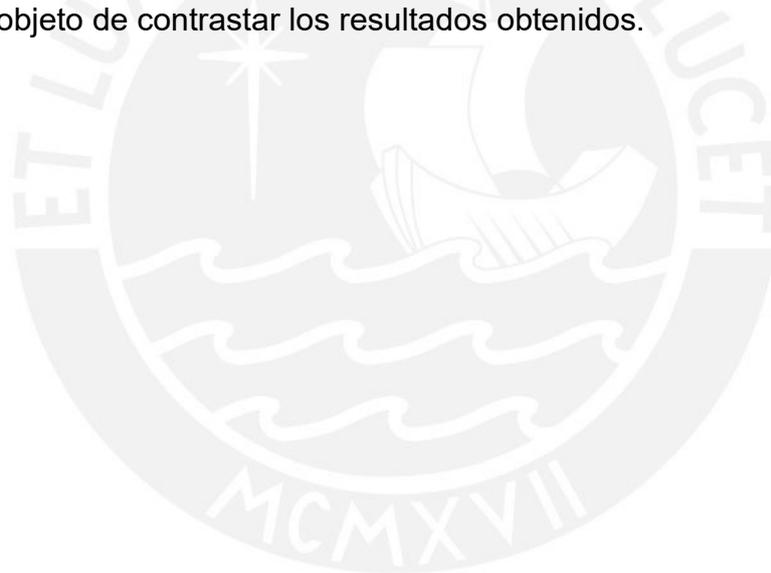
VARIABLES	SUBVARIABLES	INDICADORES
<b>Desarrollo de capacidades</b>	Promoción y fomento de la participación comunal.	Promoción, Sensibilización Fomento de la participación comunal Toma de decisiones
	Construcción de la Infraestructura en agua y saneamiento	Tecnología Infraestructura Calidad, cobertura, cantidad, continuidad y costo.
	Capacitación en administración, operación y mantenimiento del SAS	Formalización de la JASS Instrumentos administrativos Operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento.
	Educación sanitaria	Medio ambiente Lavado de manos Higiene de la vivienda Uso racional, manipulación y almacenamiento del agua Uso y mantenimiento de letrinas Residuos sólidos
	Fortalecimiento municipal	Formalización del Área Técnica Municipal Planificación del ATM Supervisión y asistencia técnica a las JASS Instrumentos de seguimiento
	Seguimiento y monitoreo	Seguimiento y monitoreo del sector salud, del sector educación y del gobierno local
<b>Competencias desarrolladas</b>	Organización comunal para la implementación	Participación comunitaria Mano de obra no calificada Toma de decisiones
	Administración, operación y mantenimiento del sistema de agua	Administración (Estatuto y reglamento, Plan operativo Cuota familiar Presupuesto anual, Instrumentos administrativos, Operación y mantenimiento del agua
	Práctica de hábitos sanitarios adecuados.	Lavado de manos Higiene de la vivienda Uso racional del agua, Almacenamiento, Manipulación del Uso y mantenimiento de la letrina Residuos sólidos
	Gestión municipal en agua y saneamiento.	Instrumentos de gestión Supervisión y asistencia técnica a las JASS para la participación comunitaria
<b>Gestión comunitaria</b>	Servicios de saneamiento	Estado situacional del servicio de agua potable Estado situacional del servicio de saneamiento
	Gestión comunitaria de los servicios de saneamiento	Acceso al servicio Calidad del servicio Plan de desarrollo de actividades o Plan Operativo Anual. Sostenibilidad
	Gobernabilidad	Estado del relacionamiento de la organización comunal con el gobierno local

Fuente: Elaboración propia (2017).

#### **4.1.7. Técnica para el análisis de resultados**

En lo que se refiere a las técnicas de recogida y análisis de información, se optó por el uso combinado de técnicas cualitativas y cuantitativas (triangulación metodológica).

Este tipo de triangulación (metodológica), converge en este estudio con la triangulación de fuentes de datos. En este sentido, como señala al principio, la investigación consideró a los distintos actores relacionados con el objeto de estudio (familias, JASS, ATMGSAS y SER). Es decir, los resultados de la investigación se evaluaron a la luz de los datos aportados por los distintos actores implicados en el proceso. Asimismo, recurrió al análisis de datos secundarios provenientes de fuentes oficiales como ENAHO, ENDES, etc. con el objeto de contrastar los resultados obtenidos.



## 4.2. CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES

Las actividades se agrupan en 3 fases:

**Tabla 4.4: Cronograma y actividades**

Ítem	Detalle	Noviembre 2017				Diciembre 2017			
		1	2	3	4	5	6	7	8
Fase 1	Planificación y preparación de instrumentos para la toma de información								
1	Recopilación de fuentes secundarias.	■							
2	Entrega de plan de tesis.	■							
3	Diseño de los instrumentos de recolección de información.		■						
4	Presentación y revisión de los instrumentos por la asesora.		■						
5	Ajuste de los instrumentos.			■					
6	Diseño de la muestra.			■					
7	Reproducción de fichas de encuestas y entrevistas.				■				
8	Preparación, entrega de materiales y convocatoria.				■				
Fase 2	Búsqueda, síntesis y análisis de la información.								
1	Aplicación de entrevista a la SER.					■			
2	Aplicación de entrevista a directivos comunales y JASS.					■			
4	Aplicación de encuesta a familias.					■			
5	Análisis e interpretación de la información.						■		
Fase 3	Redacción del informe final, conclusiones y recomendación.								
1	Elaboración del informe final.						■		
2	Presentación del informe a la asesora						■		
3	Revisión y retroalimentación.							■	
4	Entrega del documento de tesis a la PUCP.								■

Fuente: Elaboración propio

### 4.3. PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN

Tabla 4.5: Planificación y ejecución

Ítem	Detalle	Fecha
Fase 1: Planificación y preparación de instrumentos para la toma de información	Recopilación de fuentes secundarias.	Noviembre 2017
	Entrega de plan de tesis.	Noviembre 2017
	Diseño de los instrumentos de recolección de información.	Noviembre 2017
	Presentación y revisión de instrumentos por la asesora.	Noviembre 2017
	Ajuste de los instrumentos.	Noviembre 2017
	Diseño de la muestra.	Noviembre 2017
	Reproducción de fichas de encuestas y entrevistas.	Noviembre 2017
	Preparación, entrega de materiales y convocatoria.	Noviembre 2017
Fase 2: Búsqueda, síntesis y análisis de la información.	Aplicación de entrevista al SER	Diciembre 2017
	Aplicación de entrevista a dirigentes y JASS	Diciembre 2017
	Aplicación de encuesta a familias	Diciembre 2017
	Análisis e interpretación de la información	Diciembre 2017
Fase 3: Redacción del informe final, conclusiones y recomendación.	Elaboración del informe final	Diciembre 2017

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO V

### PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los principales hallazgos de esta investigación están referidos a la capacitación social (DESARROLLO DE CAPACIDADES) que realizó la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER) como parte del *Proyecto de Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampa*, Perú, 2008-2011. Los otros componentes, fueron la capacitación técnica y la instalación de servicios de agua potable y saneamiento.

Dicha capacitación social fue denominada como *programa de desarrollo de capacidades*, el cual fue planificado para generar competencias de gestión comunal frente a los servicios de agua y saneamiento en los principales actores sociales de la localidad de La Unión Victoria, del distrito de Anco, provincia de Churcampa, Huancavelica.

Los hallazgos de la investigación dan cuenta de los siguientes aspectos:

- ***Estrategias y actividades del SER para promover la gestión comunal***, y sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento instalados para el mejoramiento de las condiciones de vida de La Unión Victoria.

- **Prácticas saludables de las familias usuarias** que contribuyeron a la gestión comunal de los servicios de agua y saneamiento.
- **Administración y mantenimiento** de los servicios de agua y saneamiento por parte de la gestión comunal de las JASS
- Coordinaciones intersectoriales, capacitación, **supervisión y monitoreo del gobierno local distrital de Anco**, a través del área técnica conformada por parte del proyecto.

El desarrollo de capacidades de las familias evitará propagar enfermedades y el mal uso de los servicios (despilfarro del agua, y atoros y desperfectos en las conexiones comunales).

El SER ya había intervenido en esta misma localidad el año 2008, y también ya había implementó la capacitación técnica y la instalación de servicios de agua. En esta oportunidad, frente al deterioro de los servicios instalados, el SER asumió en esta localidad, un nuevo proyecto de mejoramiento del sistema de abastecimiento de agua potable y esta vez, servicios de saneamiento. Sobre esta experiencia la presente investigación busca analizar uno de los aspectos: el programa de desarrollo de capacidades, examinando las capacidades y competencias adquiridas en las familias, las JASS y el ATMGSAS, para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento, en el periodo 2015-2017. La finalidad como gerentes sociales, es plantear lineamientos para el fortalecimiento de la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en otras zonas rurales.

Los principales hallazgos de la investigación nos traen los resultados encontrados en las familias, en las entrevistas aplicadas a la Junta Administradora de Servicios de Saneamiento “JASS”, en la Asociación Servicios Educativos Rurales “SER” y en el Área Técnica Municipal; en relación a la gestión comunitaria. Considerando que el SER viene desarrollado capacidades y competencias desde hace muchos años en estos territorios pobres, creemos que es necesario profundizar y hacer una

investigación al respecto. Los hallazgos obtenidos nos llevan a plantear los siguientes lineamientos que se describen a continuación:

## LINEAMIENTOS DE INVESTIGACIÓN

### 5.1 ESTRATEGIAS DE DESARROLLO DE CAPACIDADES IMPLEMENTADOS POR EL SER, PARA LA GESTION COMUNAL DEL PROYECTO DE AGUA Y SANEAMIENTO DE UNIÓN LA VICTORIA,

Para lograr el desarrollo de capacidades de las familias, JASS y Área Técnica Municipal, el SER empleó las siguientes estrategias:

**Figura 5.1: Estrategias del programa de desarrollo de capacidades**



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información proporcionada por SER y la recogida en campo (2017).

### 5.1.1. Estrategia 1: Organización interna

La principal estrategia del Programa de Agua y Saneamiento del SER se fundamentó en la organización interna, bajo los siguientes criterios:

- Selección y contratación de un equipo profesional multidisciplinario, tales como: un ingeniero residente de obra, 3 especialistas en educación sanitaria, en gestión comunal y en gestión municipal del agua y saneamiento, de preferencia que resida en la zona e indispensable que domine el idioma quechua.
- Inducción y retroalimentación a los profesionales en temas de agua y saneamiento.
- Promoción de la convivencia de los profesionales en la zona.
- Seguimiento y acompañamiento periódico del coordinador del programa a los profesionales.

Uno de los dirigentes señalaba:

*“Los profesionales eran personas muy buenas que han utilizado el quechua para entendernos, eran una familia más de nosotros, entraban y salían de nuestras casas, porque convivían con nosotros, a veces dormíamos en una camita en un espacio y ahí se alojaban, luego de ahí se iban, era una familia más de nosotros”.  
(Secretario comunal).*

### 5.1.2. Estrategia 2: Uso de tecnología apropiada

Una de las estrategias del SER en vistas a la sostenibilidad es que el trabajo con la comunidad desarrolle competencias según las capacidades que tienen y que se adapta a su realidad. Todo esto, para que cuando no estén los capacitadores sociales, técnico e ingenieros; ellos puedan hacerlos por sí mismos, y no tengan que acudir a otros recursos humanos o materiales caros y foráneos.

Para el uso de tecnología apropiada considero los siguientes criterios:

- Selección de tecnología en agua y saneamiento asequible, que se ajustó a las características físicas, climáticas, geográficas, económicas, medio ambientales y socio culturales de las poblaciones. Estas condiciones determinaron que la opción tecnológica elegida sea el sistema por gravedad sin planta de tratamiento, tecnología simple que no demandan personal calificado o altos costos operativos.
- Ejecución de obras de agua y saneamiento con materiales y construcción de calidad, conforme al expediente técnico.

### **5.1.3. Estrategia 3: Fomento de la participación comunal**

Estrategia que se fundamenta en los siguientes criterios:

- El fomento de la participación comunal por escala, es decir primero se coordinó con dirigentes, se trabajó a nivel de propuestas y luego estas fueron llevadas a asamblea comunal para su respectiva aprobación.
- Promoción de la elaboración de un reglamento interno de trabajo, que permitió organizar roles, funciones y horarios para el trabajo comunal en la implementación del proyecto.

Uno de los dirigentes señalaba:

*“Muy importante fue aclarar que cosa aspirábamos y por tanto que papel deberíamos cumplir de acuerdo a nuestra posición y responsabilidades.” (Secretario JASS).*

- Participación de hombres y mujeres, a través de faenas comunales, para la construcción del sistema de agua y saneamiento, facilitó la apropiación del sistema, generando mayor compromiso y apoyo en la gestión comunitaria.

*“Muy importante ha sido que mujeres y hombres trabajáramos por tener mejor agua, de esa manera, nuestras familias se enfermarían menos. Total, los hijos son de hombres y mujeres, no sólo de las mujeres”. (Pobladora entrevistada).*

- Participación de la municipalidad distrital de Anco, con reuniones y coordinaciones desde el principio, con el alcalde, los regidores, el equipo administrativo y por supuesto el área técnica que se impulsó. Una responsabilidad asumida por el municipio fue el continuo traslado de materiales locales a la obra.

#### **5.1.4. Estrategia 4: Búsqueda de la sostenibilidad**

La estrategia de búsqueda de sostenibilidad está basada en las siguientes acciones:

- Establecimiento de alianzas con el sector salud, educación y municipalidad, que permitió la continuidad en el tiempo.
- Aplicación de enfoques de intervención de interculturalidad, género, ambiental, participativo, derecho humano al agua, gobernanza y gobernabilidad que permitió fortalecer la gestión comunitaria.

Es importante resaltar que, en la entrevista al SER, el coordinador del programa de agua y saneamiento, dio a conocer las diversas estrategias que utilizaron para desarrollar cada una de las actividades que programa.

***Entrevistadora: ¿Qué estrategia utilizó el SER para desarrollar cada una de las actividades del programa?***

***Coordinador del SER: Una estrategia importante es que las personas que capacitan vivan en la misma zona, este es un factor que favorece al proyecto en la medida que la población adquiere el conocimiento y se apropia del equipo que está en zona y se siente parte de ellos como que dicen esos son nuestros capacitadores, nuestros maestros, nuestro residente y que favorece a nuestra sostenibilidad de agua y saneamiento.***

***Asimismo, otra estrategia clave es el fomento de la participación de la comunidad, organizándola mediante faenas y turnos de trabajo, para ello***

*previamente se promueve la aprobación y validación del reglamento interno de trabajo que permite organizarse a la población y cumplir con lo que han aprobado referido a roles y funciones, horarios y de esa manera no afectar la marcha del proyecto....*

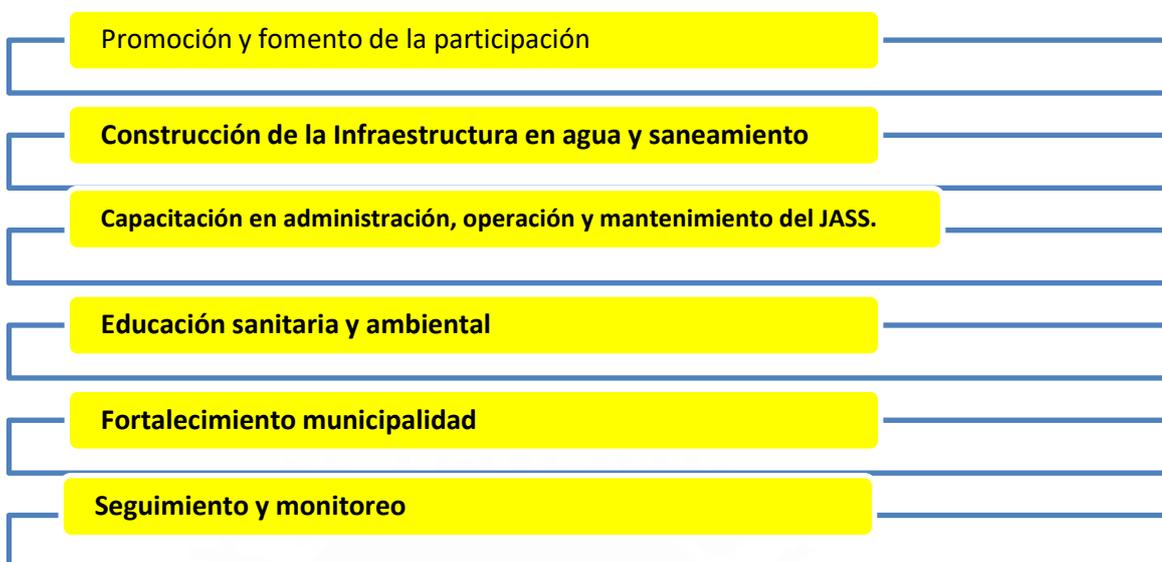
*Otra estrategia es la sinergia entre el equipo técnico y el equipo social, funcionan como un solo equipo, lo que permite el logro de los objetivos porque se complementan...creo que el trabajo interdisciplinario le ha dado un carácter más eficiente a nuestra intervención. La otra estrategia son las alianzas y la articulación con los establecimientos de salud para la vigilancia de agua. Con el sector educación no solamente se hacen talleres sino también campañas de educación sanitaria donde se involucran a los maestros. Se involucró a la municipalidad mediante el ATM. Todos los 3 actores señalados en forma articulada con SER y la población... (Entrevista coordinador SER, 2017)*

Las principales estrategias del SER para el desarrollo de las actividades, fueron la organización interna del equipo (convivencia del personal con la población y sinergia entre el equipo técnico y social), uso de tecnología apropiada, fomento de la participación comunal, (coordinación en escala con dirigentes y población) y la búsqueda de la sostenibilidad del servicio.

## **5.2. ACTIVIDADES DEL PROGRAMA DE DESARROLLO DE CAPACIDADES IMPLEMENTADOS POR LA ASOCIACION SER.**

El SER para implementar el programa de desarrollo de capacidades en la Localidad Unión La Victoria, ha realizado diversas actividades que presentamos a continuación en los hallazgos encontrados:

**Figura 5.2: Actividades del programa de desarrollo de capacidades implementadas por el SER.**



Fuente: Elaboración propia a partir de la Información proporcionada por el SER y la recogida en campo (2017).

### **5.2.1. Promoción y fomento de la participación comunal**

**Participación Comunitaria.** -El presente trabajo enfatiza la *gestión comunitaria* del sistema del agua y saneamiento básico, lo que consigue a través de muchos factores, uno de ellos es la *participación* comunitaria.

La participación comunitaria, tiene tres dimensiones: a) participación de todos los que están comprometidos en la toma de decisiones sobre lo que se debe hacer y la forma de hacerlo; b) contribución popular en el esfuerzo para el desarrollo, por ejemplo, en la puesta en marcha de las decisiones; y, c) participación para compartir los beneficios de los programas [...]. La Participación comunitaria o llamada por algunos la participación popular, se convierte en sinónimo de la democracia; es decir: el empleo para todos, el acceso a los medios de producción y, la distribución equitativa de los ingresos (Banco Mundial, 1978; citado por White 1987, p.1).

Se coincide con White cuando hace referencia a que la participación comunitaria es de todos los que están comprometidos en la toma de decisiones, en la forma de hacerlo; contribución popular en el esfuerzo para el desarrollo. Esto no es nada novedoso pues las comunidades andinas se organizan mediante la minka para el trabajo de campo.

Frente al problema de escasez de agua y saneamiento los pobladores gestionan colectivamente estos servicios y aportan con la mano de obra no calificada, participando a través de faenas comunales a fin de lograr el acceso a los servicios.

**Formas de Participación Comunitaria.** -White, señala las siguientes formas de participación comunitaria:

- a) Consulta
- b) Contribución financiera de la comunidad
- c) Proyectos de autoayuda, por grupos beneficiarios
- d) Proyectos de autoayuda en los que participa toda la comunidad.
- e) Participación de trabajadores especializados de la comunidad
- f) Acción colectiva o masiva
- g) Compromiso colectivo para cambios de comportamiento<sup>8</sup>
- h) Desarrollo endógeno
- i) Proyectos autónomos de la comunidad
- j) Enfoques de autosuficiencia (White 1987: 4-6),

Considerando los diversos aspectos anteriormente planteados, se puede apreciar cómo la participación comunitaria es pertinente a la investigación, para comprender cómo encaja en ellos la población beneficiaria. El SER tiene herramientas metodológicas y comprensión desde lo social para las acciones estratégicas. Tiene factores clave a la hora de trazar una estrategia para el desarrollo de competencias de la población para la gestión comunitaria de los servicios.

La presente investigación busca analizar el programa de desarrollo de capacidades, examinando las capacidades y competencias adquiridas en las familias, las JASS y el ATMGSAS para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento, en el periodo 2015-2017, con la finalidad de plantear lineamientos para el fortalecimiento de la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en otras zonas rurales.

---

<sup>8</sup> Nos interesa esta definición dado que nuestro tema [la participación comunitaria.] trata de casos en los que la comunidad toma una decisión colectiva para cambiar las costumbres o hábitos personales, y ejerce una presión social para la realización de tales cambios

## La participación comunal en La Unión Victoria

El proyecto llegó a la comunidad por demanda de sus autoridades, pues la población se organizó dentro de la comunidad y solicitó a su municipalidad distrital el Proyecto; a su vez la municipalidad transfirió la solicitud al SER. Una vez aceptada la solicitud, se hizo partícipe a la población desde el estudio y diagnóstico para elaborar el expediente. Desde el inicio del Proyecto se trabajó con la comunidad, y con la municipalidad, para conocer la responsabilidad que asumió cada uno de ellos y también el SER.

La primera actividad que realizó el SER fue la promoción, sensibilización y firma de convenio, sobre la cual se precisa que “la entidad de cooperación aportará un 80% de los gastos y SER junto con los usuarios el 20%”<sup>9</sup>. El aporte de la comunidad fue a través de su mano de obra, la misma que sirvió para la apertura de zanjas, entubados, tapados, tarrajeos, encofrados, el hoyo de la letrina y traslado de material (agregados y madera) a los puntos donde se realizó la obra civil.

### Foto 5.1: Aportes de las familias con mano obra no calificada para ejecutar las obras de agua y saneamiento



Fuente: Archivo fotográfico del SER (2008).

<sup>9</sup>AVALUA (2010) Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampa, Perú 2004-2007. Consulta: 10 septiembre 2017. En: [https://unmundosalvadorsoler.org/\\_Files/foro/Proyecto%20Agua%20Per%C3%BA.pdf](https://unmundosalvadorsoler.org/_Files/foro/Proyecto%20Agua%20Per%C3%BA.pdf)

Las familias participaron en reuniones, asambleas, capacitaciones para conocer las partes del sistema de agua y educación sanitaria, y no generaron conflictos, por el contrario, brindaron la libre disponibilidad del terreno para la ejecución física del proyecto de agua y saneamiento.

Es importante resaltar que, en la entrevista al SER, el coordinador del programa de agua y saneamiento y su asistente, dieron a conocer como SER promocionó el proyecto y fomentó la participación comunal.

**Entrevistadora:** *¿Qué acciones realiza el SER para lograr la participación comunal en la implementación del proyecto?*

**Coordinador del programa:** *Bueno primero en nuestras oficinas regionales se canaliza la demanda del proyecto de agua y saneamiento, pero antes la comunidad envía una solicitud dirigida a la municipalidad distrital, luego las autoridades de la municipalidad nos hacen llegar a nuestras oficinas regionales y a partir de ello nosotros mismos vamos a la comunidad y hacemos reuniones y comprobamos el interés y a partir de ello se trabaja en forma conjunta las obligaciones y compromisos que debe asumir tanto la comunidad, municipalidad y SER, en ese sentido la población está bien organizada y bien informada y por ello, toma buenas decisiones.*

*Entonces si realmente apuestan por sus servicios de agua potable hacemos los estudios pertinentes y entonces buscamos el financiamiento y la ejecución de las obras, una de las primeras actividades es la promoción y sensibilización donde nuevamente nos ponemos de acuerdo, firmamos convenios de participación y hacemos un plan de trabajo que es aprobado por la misma comunidad y luego viene el desarrollo de las actividades.*

**Asistente:** *Si también es importante señalar que desde un inicio que se formula el proyecto se hace participar a la comunidad cuando se hacen los estudios técnicos, la misma población es la que participa de los estudios.*

**Entrevistadora:** *¿Cuáles serían los compromisos de la población, según convenio de participación?*

**Coordinador del programa:** *Principalmente los dirigentes y población tienen que asistir a todas las actividades, tanto a reuniones, asambleas y talleres que son parte de la ejecución del proyecto.*

*El otro compromiso es el aporte de la mano de obra, para que lo entiendan se explica a la población que el financiamiento que conseguimos no nos financia al 100% a lo más llega al 80% y la diferencia tiene que ser asumidos por la población y la comunidad y una parte de sus aportes que se viene de la comunidad es el aporte de la mano de obra no calificada y en el caso de la municipalidad, apoya con materiales de la zona, como agregados. (Entrevista a coordinador SER, 2017).*

El SER para promocionar el proyecto de agua y saneamiento, ha presentado ante la población el proyecto, los beneficios y compromisos que este implica.

Para fomentar la participación comunal el SER los organizó en faenas comunales para la ejecución de la obra física y en el aporte de materiales de la zona, adicionalmente ha promovido la participación de dirigentes y población en reuniones, asambleas y capacitaciones relacionadas al agua y saneamiento.

### **5.2.2. Construcción de la infraestructura en agua y saneamiento**

En los 35 años de vida institucional el SER viene construyendo sistemas de agua potable por gravedad sin planta de tratamiento, son manantiales de ladera, conducen el agua por tubería de distribución para uso múltiple, este tipo de sistema (ver foto inferior) es el más económico, de fácil construcción y fácil administración, operación y mantenimiento. Inicialmente el SER intervenía solo con proyecto de agua sin saneamiento, luego incorporó la intervención con la implementación de letrinas de hoyo seco ventilado de bajo costo y fácil mantenimiento, por aquellos años era la única opción para zonas rurales que podían implementar de acuerdo a la normativa del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.

Este antiguo proyecto ejecutó el sistema de agua y saneamiento en la localidad Unión La Victoria, para el caso del agua se implementó el sistema por gravedad sin planta de tratamiento y en el caso de saneamiento se implementaron letrinas de hoyo seco ventilado.

**Fotos 5.2: Antecedentes: Sistema de agua por gravedad sin planta de tratamiento de la localidad Unión La Victoria .2008**



Fuente: Archivo fotográfico del SER (2008)

**Foto 5.3: Sistema de agua por gravedad sin planta de tratamiento de la localidad Unión La Victoria (2008)**



Fuente: Archivo fotográfico del SER (2008)

En zonas rurales, últimamente esto ha cambiado y ahora se pueden construir Unidades Básicas de Saneamiento o alcantarillado.

**Trayectoria del trabajo con la JASS.**

Es importante destacar (según refieren el 100% de entrevistados) que al igual que el año 2008, durante la implementación de las obras civiles no se presentaron conflictos por falta de permiso y disponibilidad del terreno y la fuente para la construcción del sistema de agua, lo que facilitó el término oportuno de las obras físicas y la entrega formal del mismo al consejo

directivo de la JASS para que se haga cargo de la gestión de los servicios de agua y saneamiento. Esta información fue ratificada por el coordinador del programa de agua y saneamiento del SER, quien manifestó que: *“No hubo ningún conflicto que generalmente se presentan, por pases donde van a ir las ubicaciones de las obras civiles y por la fuente de agua. En este caso no se tuvo problemas.”*

Culminada las obras de agua y saneamiento, sin problemas, y después de varios años de gestión el actual consejo directivo de la JASS observó que el sistema de agua continua en uso, sin embargo, el número de familias se ha incrementado y la cobertura es insuficiente, por lo que los dirigentes de la JASS en coordinación con la municipalidad distrital han gestionado la ampliación del sistema de agua ante el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS), para ello previamente el consejo directivo de la JASS se organizó con la comunidad en faenas y ubicaron nuevos manantiales (ojos de agua) que servirán para implementar el nuevo proyecto con la finalidad de mejorar la cobertura, continuidad, el costo y la cantidad del agua.

*“Ahora no es más fácil porque ya conocemos el camino, ya sabemos cómo hacer ...como ya lo hemos hecho una vez...ahora casi igual se procede” (secretario de la JASS)*

Respecto al saneamiento, se observó que la mayoría de letrinas se han llenado, algunas han sido reubicadas y otras han colapsado, por lo que solicitaron al MVCS la construcción del sistema de alcantarillado.

Esta información fue ratificada en la entrevista al tesorero de la JASS, quien manifestó que:

*“La población día a día va creciendo y tenemos más necesidades de agua y desagüe, por ello nosotros los dirigentes hemos gestionado al gobierno, al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento y actualmente el FONIPREL está realizando la obra”.*

En la localidad de Unión La Victoria el agua estaba escaseando y no alcanzaba para atender al 100% de familias (por el crecimiento de la población) y además la mayoría de letrinas se estaban llenando, por lo que el consejo directivo de la JASS, a través de la municipalidad distrital de Anco solicitó al MVCS el proyecto de ampliación del agua y el alcantarillado, el cual se encuentra en ejecución desde el año 2017.

### **5.2.3. Capacitación en administración, operación y mantenimiento del sistema del sistema de agua y saneamiento con la JASS**

Las acciones que realizó el SER para garantizar el servicio de agua segura en la comunidad fueron con un enfoque interdisciplinario, trabajando los temas de educación sanitaria, fortaleciendo a las JASS, articulando a todo esto con la municipalidad, en búsqueda de la sostenibilidad.

Se reforzó la capacitación que años atrás se había dado a la JASS en administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento. La capacitación tenía como finalidad generar capacidades y competencias en la JASS que permitan garantizar el consumo de agua de calidad, para ello SER instaló el sistema de cloración por flujo difusión, el cual fue utilizado en la comunidad desde el año 2008 hasta el 2016, aunque últimamente los dirigentes tenían dificultades para clorar con este tipo de sistema, porque requería utilizar cloro con concentración al 33%, pero este insumo repentinamente había desaparecido del mercado, y solo se comercializaba el cloro al 70%, lo cual los obligó a utilizar la mitad del cloro para bajar la concentración, originando que los primeros días consuman agua demasiada clorada y el resto del mes el agua carezca de cloro.

El año 2017, con el nuevo proyecto de agua y saneamiento del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (MVCS) se ha instalado un nuevo sistema de cloración por goteo, el cual requiere cloro en líquido y eso sí existe en el mercado.

**Foto 5.4: Sistema de cloración del agua por goteo**



Fuente: Archivo fotográfico de la autora (2017)

**A nivel de Consejo Directivo JASS**, el SER desarrolló un plan de capacitación que incluyó temas relacionados a la organización comunal, roles y funciones de administración, operación y mantenimiento del Sistema de Agua Potable, utilizando como metodología los talleres teórico prácticos, y de soporte se tuvo el manual de administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento (SAS). El SER brindó acompañamiento y asistencia técnica al Consejo Directivo de la JASS, a través del asesoramiento periódico y pasantías, con la finalidad de reforzar aspectos de administración, operación y mantenimiento del sistema que se encontraron débiles durante el ejercicio de sus roles.<sup>10</sup>

Al entrevistar al coordinador del programa de agua y saneamiento del SER, este último dio a conocer sobre la capacitación en administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento.

---

<sup>10</sup> El año 2008, el SER también promovió pasantías con la finalidad de socializar e intercambiar experiencias y aprendizajes de las JASS, para ello el consejo directivo de Unión La Victoria y otras JASS, representando a la macro región Sur, visitaron algunas experiencias exitosas de gestión comunitaria en Bolivia, a efectos de verificar los logros alcanzados a partir de la organización, analizar el desempeño de los cargos directivos y asumir alternativas para garantizar una adecuada gestión de los servicios, así como asumir compromisos para el cambio social.

**Entrevistadora:** ¿qué habilidades planteó el SER, en los dirigentes de la JASS, para la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento?

**Coordinador del Programa:** Primero tiene que haber una organización sólida a nivel comunal para hacer la gestión comunitaria, luego que la JASS este reconocida legalmente, esto implica que tenga roles, funciones y muestre como está organizado; tiene que responder tanto con deberes y derechos. A eso se complementó en el proceso de capacitación que tenían que manejar los instrumentos de gestión como el Plan Operativo Anual, los registros de usuarios y usuarias en el padrón de beneficiarios que lo llaman, el libro de actas, libro de caja, los recibos de ingresos y egresos, y otros instrumentos.

Entonces debe desarrollar esas habilidades para que puedan administrar las JASS mediante el uso de los instrumentos que he señalado, en otras palabras, tiene que estar bien organizados, solo cumplir sus roles y funciones y manejar y ponerlo en prácticas

Manejar los libros para la parte administrativa y desarrollar habilidades también para la operación mantenimiento del sistema de agua y saneamiento. (Entrevista coordinador SER, 2017)

El SER capacitó a la JASS para que se conforme en una organización dinámica, además dentro de los aspectos que ha desarrollado y/o fortalecido SER en la administración del servicio de agua y saneamiento también ha considerado la capacidad de gestión de los dirigentes del CD de la JASS para mejorar el servicio.

#### **5.2.4. Educación sanitaria y ambiental con las familias usuarias**

En educación sanitaria el SER desarrolló la actividad, a través de 3 acciones:

- Primero a través de talleres lúdicos dirigido a niños en las escuelas, para tratar temas de medio ambiente, lavado de manos, cuidado del agua y saneamiento,
- Segundo lugar continua con talleres, con las mismas temáticas, dirigido a hombres y mujeres, utilizando metodología de educación de adultos y

- Tercero se realizan visitas domiciliarias para reforzar los temas que se encuentren débiles.

Es importante resaltar que, al entrevistar al Coordinador del Programa de agua y saneamiento del SER, este último dio a conocer cómo se implementó la educación sanitaria.

**Entrevistadora:** *¿Cómo desarrolla la actividad de Educación Sanitaria en la comunidad?*

**Asistente del coordinador:** *Primero la actividad de educación sanitaria nosotros lo dividimos en tres ejes:*

*- El dirigido a niños y niñas en las escuelas donde se trabajan los temas de medio ambiente, el lavado de manos, cuidado de agua, y lo referente a los cuidados de los baños y mantenimiento de letrinas.*

*- Luego se trabaja también con hombres y mujeres con otra metodología especialmente para adultos donde estos mismos temas se abordan con ellos.*

*- La tercera acción de visita domiciliaria se trabaja directamente con todos los integrantes de la familia para trabajar temas específicos como roles de los de la familia relacionados a la educación sanitaria en este caso la limpieza de la vivienda, la construcción de micro rellenos sanitarios, quienes asumen los roles para hacer estas actividades y ahí se evalúan y se hace reforzamiento de los temas que no están muy claros para ellos, eso es lo más importante.*

**Coordinador del Programa:** *En si se trabajaba con bastante esfuerzo hasta ahora también lo que es viviendas saludables, entonces allí debe estar cada cosa en su lugar para tener limpia la cocina, toda su vivienda en condiciones mínimas, buscando barreras evitando la contaminación y uno de ellos lo que mencionas que los cuyes no deben estar integrados en la cocina generalmente donde crían sino debe ser en sitios aislados. Lo mismo pasa con los pollos y los pozos de basura así se enseña lo básico.*

*Uno era la selección de lo orgánico e inorgánico de la basura y que se hacía con cada uno de ellos que era parte de paquete, creo que SER tiene aceptación de todas las propuestas que hemos venido trabajando porque el equipo permanece en la zona, y tienen buena referencia del equipo de SER y a partir de esa confianza también la población va asumiendo los cambios.*

*(Entrevista coordinador SER, 2017)*

A fin de corroborar la información, es importante resaltar que los entrevistados del Consejo Directivo de la JASS aseguran que el SER capacitó a la población en Educación Sanitaria. De 3 entrevistados que responden sobre el proceso de capacitación, dos dirigentes de la JASS y

un secretario de la comunidad recuerdan varios temas impartidos en educación Sanitaria.

Según las opiniones de los entrevistados se estará evidenciando un conocimiento general de los integrantes del Consejo Directivo de la JASS y población sobre educación sanitaria:

**Entrevistadora:** *¿Qué les ha enseñado el SER en educación sanitaria?*

**Secretario:** *Bueno fue en el lavado de manos, cuidado del agua, mantener limpio los lavaderos, las letrinas en este caso por ejemplo echarle algo para que no huela como la ceniza.*

**Tesorero:** *De ser limpios, de la limpieza en la cocina, al levantarse más que nada la limpieza, porque una persona limpia es una persona saludable, caso contrario no podemos dar el ejemplo. (Entrevista dirigentes JASS, 2017).*

Dentro de la actividad que realizó el especialista social del SER, las familias informaron que se llevaron a cabo todos los talleres programados en un 100% luego se cumplieron las visitas domiciliarias 94.4%, y en menor medida las sesiones prácticas en la fase de ejecución, debido a que la obra estaba en proceso constructivo, sin embargo esto mejoro cuando la obra física concluyó, en la fase de refuerzo se realizaron 61.1% de sesiones prácticas.

La educación sanitaria también es corroborada y reforzada con los resultados de las encuestas aplicadas a las familias de la localidad de Unión La Victoria, las cuales arrojaron lo siguiente:

**Tabla 5.1: Actividad que realizó y reforzó el SER**

Actividades	Actividades que realizó el SER		Actividades de refuerzo del SER	
	fi	%	fi	%
Talleres	36	100%	5	13,9%
Visita domiciliaria	34	94,4%	35	97,2%

Sesiones prácticas	2	5,6%	22	61,1%
Ninguna de las anteriores	0	0,0%	1	2,8%

Fuente: Elaboración propia (2017).

Sobre la opinión respecto al trabajo del especialista social de SER, se encontró que el 100% (36) de las familias consideran que el capacitador social realizó un buen trabajo de campo con las familias, porque enseñaban en lengua materna "quechua", y podían comprender mejor los contenidos y comunicarse fácilmente. Otra respuesta de los usuarios fue que las capacitaciones, eran claras, pues ellos tenían paciencia, eran amistosos y convivían en la comunidad.

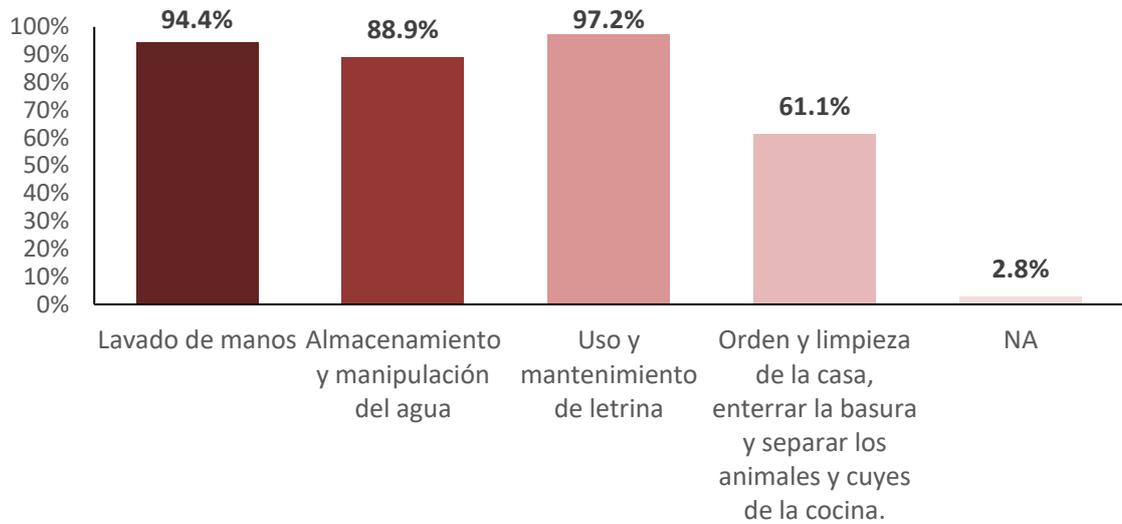
El componente de educación sanitaria en la comunidad, se desarrolló también a través de la capacitación de niños y niñas en las escuelas referente a medio ambiente, lavado de manos, cuidado del agua, uso y mantenimiento de la letrina, usando metodologías y herramientas lúdicas.

-En la capacitación a hombres y mujeres adultos, SER priorizo, temas relacionados a medio ambiente, lavado de manos, cuidado del agua, uso y mantenimiento de la letrina, eliminación adecuada de la basura, y vivienda saludable.

En las visitas domiciliarias, se trabajó roles de los miembros de la familia en las diferentes tareas; eliminación adecuada de la basura (selección de la basura orgánica e inorgánica, micro relleno sanitario), vivienda saludable (orden y limpieza). Todas estas actividades fueron realizadas por los capacitadores sociales durante su convivencia en la comunidad, siendo y sintiéndose parte de ellos.

En el siguiente gráfico veamos los temas sobre los que versaron la educación sanitaria y ambiental.

**Gráfico 5.1: Temas de capacitación del SER**

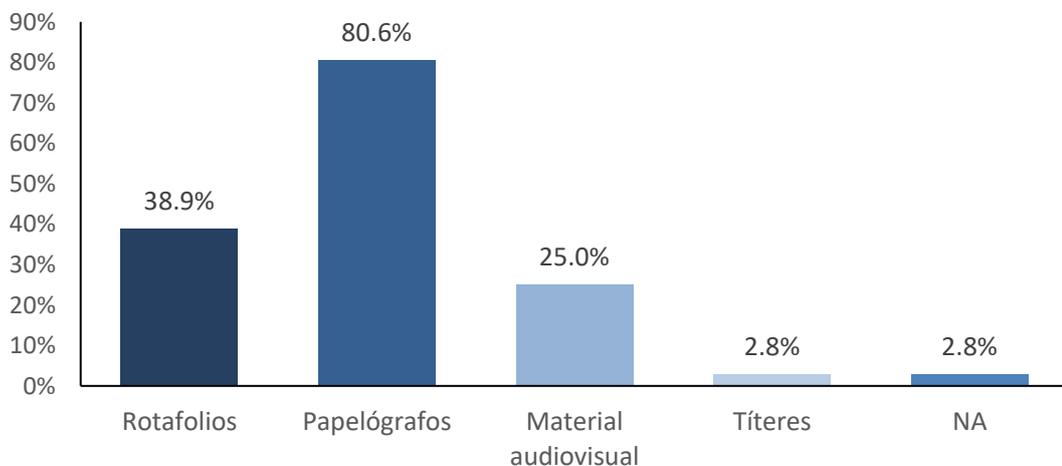


Fuente: Elaboración propia (2017)

Como metodologías de capacitación a nivel de familias, SER promovió la participación comunal utilizando guías y manuales de educación sanitaria.

Durante las visitas domiciliarias, en las viviendas, con las familias (adultos) se empleó como metodología el uso de material didáctico: rotafolios y demostraciones en la práctica, con el ejercicio de ellos mismos para fijar el aprendizaje.

**Gráfico 5.2: Material que empleó el SER en la capacitación**



Fuente: Elaboración propia (2017)

Cabe resaltar que las familias indicaron en un 80.6% que el SER empleó papelógrafos, que luego ellos utilizaron para sus asambleas, un 38.9% rotafolios, en un 25% material audiovisual, en un 2.8% títeres y el 2.8% consideró que ninguna de las opciones anteriores. Cabe mencionar que SER utilizó el papelógrafo que es una de las técnicas que no exige un costo alto, y que además pueden recoger allí las opiniones de la población

Los cambios sustanciales que obtuvieron en la comunidad fueron a partir de la educación sanitaria nuevos hábitos saludables, y con ellos la mejora de la salud.

### **5.2.5. Fortalecimiento municipal**

A nivel del fortalecimiento municipal, el gobierno local distrital de Anco fue un buen aliado y con fuerza en la zona; fue un gran aliado estratégico que permitió dar cobertura a más del 90% del proyecto de agua y saneamiento del distrito, independiente del gobernante de turno. Esta información fue ratificada en la entrevista al coordinador del programa de agua y saneamiento del SER, quien manifestó:

“Creo que somos un aliado potencial de fuerza con una presencia fuerte en la zona, porque hemos atendido con el servicio de agua y saneamiento a más del 90% de localidades del distrito de Anco. Por otro lado uno de los responsables del Área técnica de la municipalidad señaló:

*“...ha estado bien que nos estimulen, que nos vayan enseñando la tecnología, ahora el municipio está más capacitado en estos temas”*

*Responsable del área técnica municipal.*

El Área Técnica Municipal de Gestión de los Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGAS) fue parte de la estrategia municipal y se fue institucionalizando, para ello SER realizó talleres de capacitación y asistencia técnica utilizando videos como herramientas didácticas.

Esta información fue ratificada en la entrevista al coordinador del programa de agua y saneamiento del SER, quien manifestó:

*“Nosotros somos un aliado estratégico para las autoridades que gobiernan en cada periodo, y esto ha permitido que el fortalecimiento del Área Técnica Municipal, (ATM) no sea una decisión coyuntural, sino parte de las estrategias de sostenibilidad, por esa razón se institucionalizó el quehacer del ATM, y ahora es parte de la estrategia municipal”*

Actualmente el ATMGSAS viene cumpliendo la meta 41 del *Plan de Incentivo del Programa Nacional de Saneamiento Rural del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento*. Contrario a lo expuesto Cancino (2011) menciona que un elemento que aún continúa vigente como dificultad en el proceso, son los recursos financieros y profesionales para los servicios de agua y saneamiento. Ello deviene por la alta rotación de las autoridades y funcionarios públicos, además de procedimientos engorrosos y burocráticos para otorgar la aprobación de estudios técnicos.

En el caso del distrito de Anco, SER vino trabajando de manera continua con la municipalidad, es decir el Área Técnica Municipal de Gestión de Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGSAS) viene todavía monitoreando y asesorando periódicamente a la JASS. Además, promovió la creación de la Asociación de Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (AJASS), siendo esta una organización de nivel más amplio, donde una de sus funciones fue canalizar la compra de cloro. El Presidente de la JASS es el Presidente de la Federación Nacional de Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua (FENOCSA) siendo este un líder y referente nacional, pues ha realizado viajes al extranjero representando al Perú.

A nivel municipal, el SER desarrolló un plan de capacitación municipal que incluye diferentes temas relacionados a:

- 1 Creación de la unidad de gestión de servicios de saneamiento.

- 2 Registro y formalización de las JASS.
- 3 Institucionalización de las acciones de supervisión y asistencia técnica en el ROF y MOF.
- 4 Cuaderno para el registro de visitas de supervisión.
- 5 Personal asignado para el desarrollo de las acciones relacionadas a los SAS.

Como parte de las metodologías de capacitación a funcionarios y área técnico municipal referidos a la supervisión y asistencia técnica a las JASS, SER utilizó guías metodológicas, material didáctico y audiovisual.

#### **5.2.6. Seguimiento y monitoreo del proyecto**

El SER realizó el seguimiento y monitoreo en la comunidad bajo el mando del coordinador del proyecto de seguimiento a los proyectos y del programa de agua y saneamiento, mediante visitas para evaluar la satisfacción de usuarios y dirigentes.

Sobre este trabajo, existen evaluaciones externas por parte de la financiera española, que ha permitido hacer visible las ventajas, dificultades y hallazgos, para incorporar mejoras en el desarrollo de la intervención.

Esta información fue ratificada en la entrevista al coordinador del programa de agua y saneamiento del SER, quien manifestó:

*“También hemos tenido evaluadores externos que nos ha permitido dos cosas: Hacer más visible las dificultades y debilidades que solíamos tener como equipo y al mismo tiempo hallazgos importantes que teníamos pero que no teníamos claridad que era de mucha ventaja. Por eso, tanto los hallazgos como debilidades que se podían encontrar, a nosotros nos servían para hacer las correctivas y también para incorporar en los nuevos proyectos.*

*La otra instancia que hace evaluación ya a nivel interno es el coordinador del programa de saneamiento que hace visitas con cierta frecuencia recogiendo las opiniones de los pobladores, su satisfacción o insatisfacción, esta información servirá para ir ajustando el proyecto donde es posible hacerlo”.*

Coordinador del programa de agua y saneamiento del SER,

En la localidad de Unión La Victoria, SER realizó el seguimiento y monitoreo de los proyectos de manera permanente y oportuna, aprovechando que tuvo un largo periodo de continuidad de la intervención (desde el 2004 al 2015) lo cual fue corroborado en la entrevista al asistente del coordinador del programa de agua y saneamiento, quien manifestó:

*“Otro punto importante que favoreció el seguimiento y monitoreo fue la permanencia y continuidad en la zona, después de terminar el proyecto, nosotros teníamos que seguir monitoreando los proyectos que habían terminado. Podíamos ver si funcionaba, si había algunas trabas y si en las casas estaban funcionando o no; nosotros los apoyamos para en que corrijan esas cositas y también la mejor marcha de la JASS”*

### **5.3 COMPETENCIAS DESARROLLADAS POR EL SER, EN LAS FAMILIAS DE LA COMUNIDAD DE LA LOCALIDAD DE UNIÓN LA VICTORIA**

Las competencias más desarrolladas en las familias, a partir de la intervención del SER, de acuerdo a los resultados de las encuestas, aplicadas a las familias luego de la ejecución del programa muestra que se desarrollaron capacidades y que estas han contribuido a generar competencias en la población, aún fuera de la intervención de la institución. Se identificaron las siguientes:

1. Organización comunal para la implementación y
2. Práctica de hábitos sanitarios adecuados.

#### **5.3.1. Organización comunal para una efectiva participación comunitaria**

Al inicio de la implementación del proyecto, SER identificó fortalezas organizativas innatas en la comunidad que facilitó su organización, entre ellas el nivel organizativo y la necesidad sentida de contar con servicio de agua y saneamiento.

Por otro lado, SER identificó limitaciones o debilidades que dificultaron la organización comunal, tales como la desconfianza inicial sobre el uso del financiamiento, la existencia de líderes negativos y el machismo.

Respecto a la desconfianza de la llegada del proyecto:

*“[...] SER revirtió la desconfianza del inicio, en la medida que el equipo hizo su trabajo de promoción, información, sensibilización, explicando a detalle el funcionamiento del proyecto; el cual se implementó, tal como cuando prometimos. Tuvimos los primeros acercamientos para hacer el diagnóstico, el estudio y la gente a partir de esta tarea fue generando confianza, sobre todo los que no lograron tener confianza de manera inmediata. Ellos, poco a poco fueron recuperando la confianza, en la medida que participaban en el proyecto, y en la medida que nosotros cumplimos con todo lo prometido, de acuerdo a lo acordado en el convenio de participación”, (testimonio del coordinador del programa de agua y saneamiento del SER).*

A modo de fortalecer la organización, el SER promovió la elaboración de un reglamento interno de trabajo, el cual fue acogido por la comunidad permitiendo organizar el aporte de la mano de obra no calificada para la ejecución del proyecto y de esta manera manejar los conflictos que pudieran darse. Este reglamento ha permitido a la población afianzar la organización interna para el desarrollo de las acciones que se programaron y para evitar conflictos innecesarios, que hasta la actualidad es un mecanismo para la toma de decisiones en la comunidad, en materia de agua y saneamiento:

*· “Nosotros no adelantamos con la firma de los acuerdos, eso sirvió mucho, porque todos sabían cómo era el compromiso mutuo, habían participado y habían firmado. Por ejemplo el reglamento interno de trabajo, establece lineamientos para la organización comunal, evitando que entre ellos se peleen, permite que entiendan que el reglamento es el papel donde nos hemos puesto de acuerdo, todo lo que hemos opinado y hemos decidido que así sea, ese es el culpable, no el que le exige porque sin este instrumento pareciera que el que exige es el malo y parece que hubieran otros conflictos, entonces si por un lado había esa fortaleza de organizarse bien, pero por otro lado no tenían los instrumentos suficientes que avale a esa gestión, entonces era una debilidad que el SER ayudo a superar”, según testimonio del coordinador del programa de agua y saneamiento del SER.*

El reglamento interno de trabajo cumplió su finalidad de organizar a la comunidad para:

- Lograr el aporte de mano de obra no calificada,
- La participación masiva en reuniones, asamblea y
- Capacitaciones en el proyecto de agua y saneamiento.

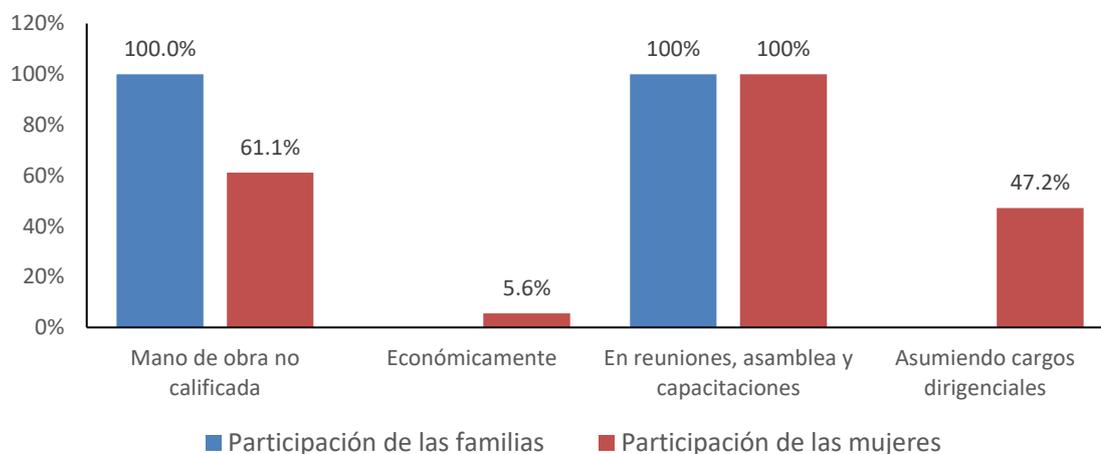
Según la encuesta realizada a las familias en relación al aporte de mano de obra para la construcción del sistema de agua y saneamiento, ejecutado por el SER el año 2008, se halló que el 100% (36) de las familias aportaron con mano de obra, porque participaron en faenas comunales las cuales fueron;

- Apertura de zanjas
- Entubado,
- Tapado de las zanjas,
- Apoyar en la construcción y
- Tarrajeo de la captación, y reservorio del sistema de agua potable
- Acarreo de materiales a los puntos donde se ejecutarían las obras civiles.

Sin embargo, el año 2017 el programa FONIPREL del MVCS, viene ejecutando la mejora y ampliación del sistema de agua potable y la construcción del sistema de alcantarillado, y de acuerdo a su política de intervención viene financiando al 100% la mano de obra no calificada, es decir, paga a las familias por los trabajos realizados.

Continuando con la intervención del SER en el año 2008, es necesario señalar que luego de la promoción del programa y sensibilizar a la población logro la participación de las familias en reuniones, asamblea y capacitaciones al 100%.

**Grafico 5.3: Participación de las mujeres en la implementación del proyecto de agua y saneamiento**

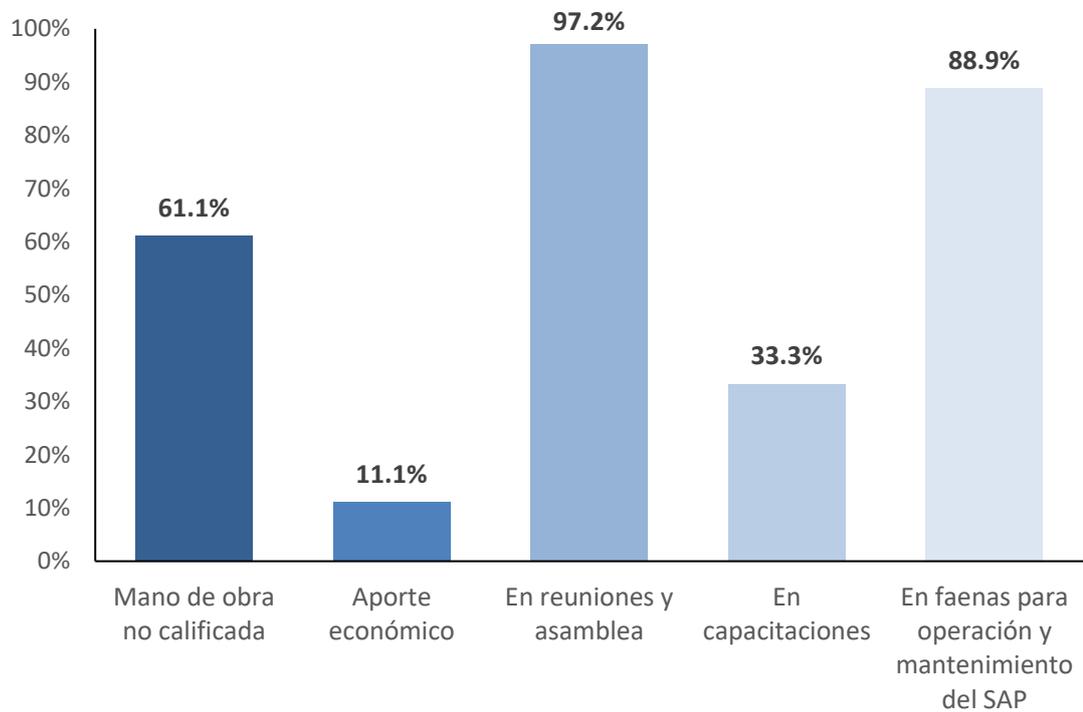


Fuente: Elaboración propia (2017)

Luego de conocer y analizar los resultados de la participación masiva de los varones y mujeres en la implementación del programa, se encuentra coincidencias con lo expresado por el Banco Mundial (2002) respecto a la importancia de la participación con perspectiva de género en los proyectos de agua y saneamiento, lo cual implica incrementar en ambos, hombres y mujeres, a tener voz en el desarrollo de su comunidad y en su entorno local, que permita que ambos se beneficien de las oportunidades que el desarrollo conlleva, que tengan acceso a recursos necesarios para ser miembros productivos de la sociedad y que ambos compartan los máximos niveles de bienestar.

Asimismo, estos resultados son coherentes con lo reportado por Cancino (2011) cuando menciona que dentro del enfoque de género en el modelo SABA, la búsqueda de equidad en las relaciones entre hombres y mujeres constituyó un eje transversal a lo largo de las estrategias desplegadas en sus diferentes fases: Promover la participación y decisión equitativa de hombres y mujeres en la planificación, gestión, ejecución y sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.

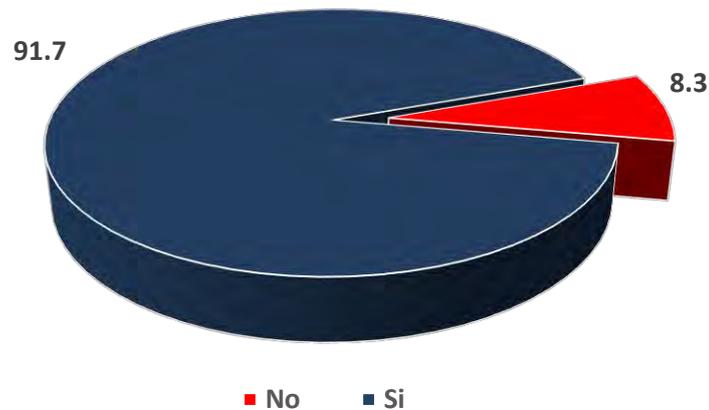
**Gráfico 5.4: Promoción de la participación de los asociados por el consejo directivo de la JASS**



Fuente propia (2017)

Las familias consideran que el consejo directivo de la JASS promovió la participación de los asociados en un 97.2% mediante la realización de reuniones y asambleas, el 88.9% mediante faenas para operación y mantenimiento del SAP, el 61.1% mediante mano de obra no calificada, el 33.3% en capacitaciones y el 11.1% mediante el aporte económico.

**Figura 5.3: Hubo mejoras en la organización comunal**



Fuente: Elaboración propia (2017)

Cabe resaltar que el 91.7% de las familias consideran que hubo mejoras en la organización comunal después de la implementación del proyecto de agua y saneamiento, porque se encuentran más organizados y son más responsables, muestra de ello vienen realizando las faenas de limpieza desinfección y cloración del agua.

El programa de desarrollo de capacidades, impulsado por el SER contribuyó a fortalecer la organización comunal, y como consecuencia logro una masiva participación comunal en diversas reuniones, asambleas (toma de decisiones), talleres de capacitación y sobre todo en el aporte de mano de obra no calificada para la ejecución de las obras de agua y saneamiento; alcanzando un beneficio concreto, común como el derecho humano al agua.

### **5.3.2 Práctica de hábitos sanitarios adecuados**

Respecto a las prácticas de hábitos sanitarios adecuados, las familias aprendieron sobre el uso y mantenimiento de las conexiones domiciliarias de agua, hábitos de higiene personal, específicamente al lavado de manos;

hábitos de higiene domiciliaria, unidades básicas de saneamiento, enfermedades relacionadas a la falta de saneamiento, para conocer el nivel de aprendizaje, presentaremos los resultados de las encuestas a continuación:

**a) Uso y mantenimiento de las conexiones domiciliarias de agua.**

Dentro de práctica de hábitos sanitarios adecuados, se encontró que el 86.1% de las familias mantienen sus lavaderos limpios y sin restos, y que el 100% usa el agua sólo para el consumo humano.

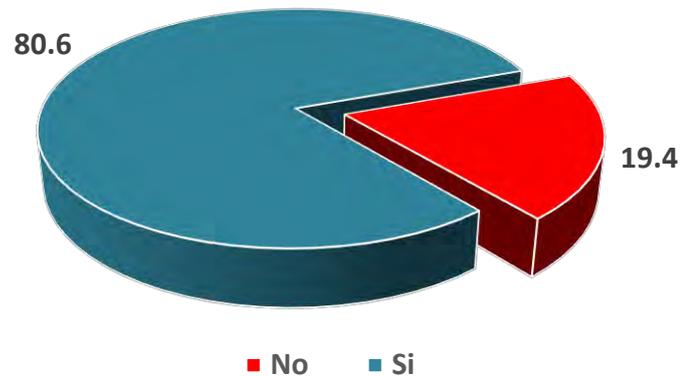
**Tabla 5.2: ¿Cuáles son las medidas para el uso y cuidado del agua en el hogar?**

	No		Si	
	fi	%	fi	%
<b>Pilas o caños o grifos cerrados, en buen estado, sin goteo.</b>	11	30,6%	25	69,4%
<b>Lavadero limpio y sin restos</b>	5	13,9%	31	86,1%
<b>El agua sólo lo usa para consumo humano (Cocinar, aseo personal y lavado de ropa)</b>	0	0%	36	100,0%

Fuente: Elaboración propia (2017)

Es importante resaltar que el 30,6% de los propietarios de los caños o grifos que están goteando recién realizan el cambio respectivo, cuando se les conmina. Es necesario mencionar que en la comunidad no existen ferreterías para la compra de repuestos o realicen el cambio, por lo cual, los comuneros tienen que viajar hasta el distrito de Anco para hacer compras y arreglar o cambiar los caños.

**Figura 5.4: Servicio continuo de agua potable**

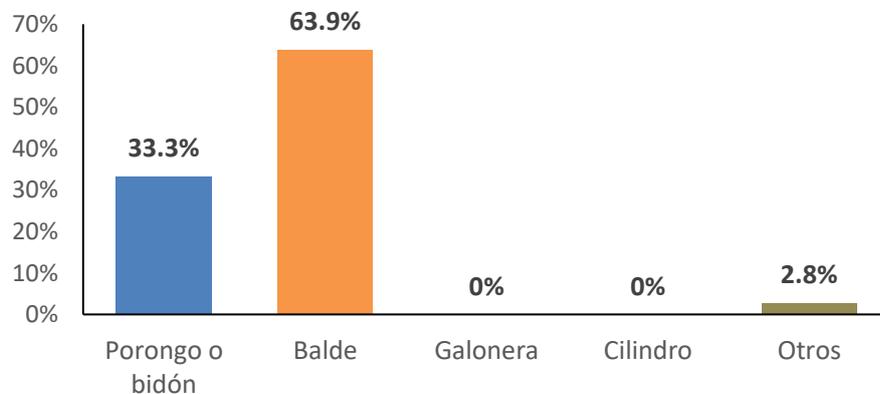


Fuente: Elaboración propia (2017)

Se halló que el 80.6% de las familias informaron que sí cuentan con agua potable en promedio de 7 días a la semana y promedio mínimo de 12 horas al día, y el 19.4% no cuenta con el servicio continuo de agua potable. Por otro lado, se encontró que el 100% (36) de las familias conocen la importancia de la sostenibilidad del servicio, la cual definen que es importante para tener una mejor salud y calidad de vida de la familia.

Cabe precisar que las familias definen que un sistema de agua y saneamiento es sostenible cuando: “funciona y perdura en el tiempo”, según testimonio de las familias encuestadas.

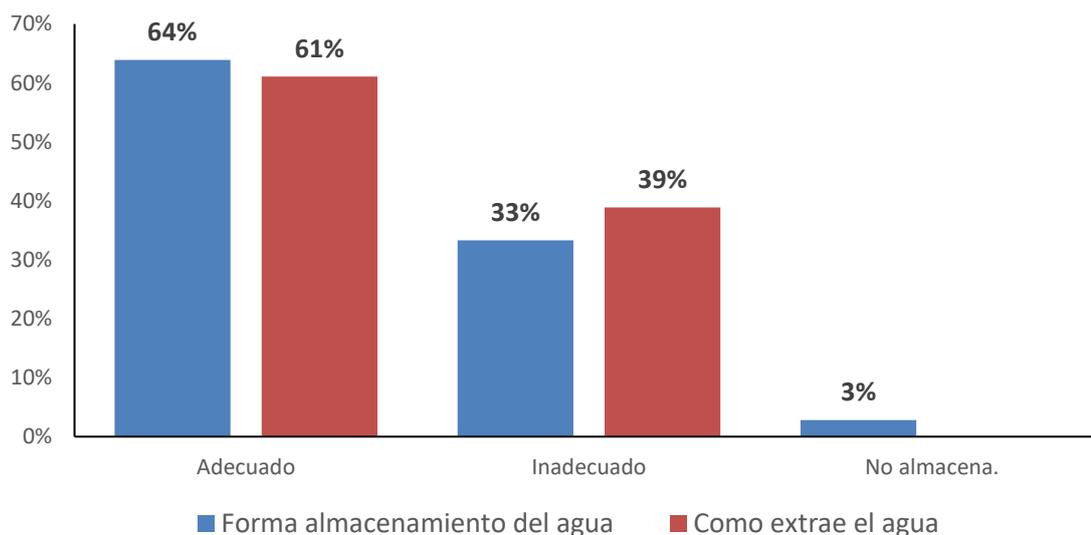
**Gráfico 5.5: Almacenamiento de agua en recipientes**



Fuente: Elaboración propia (2017)

Se halló que el 63.9% de familias realizan el almacenamiento provisional del agua en baldes para usarlo exclusivamente en la cocina, el 33.3% en porongo o bidón y el 2.8% en otro tipo de almacenamiento. Esto se debe a que los lavaderos no se encuentran contruidos dentro de la cocina.

**Gráfico 5.6: Forma de almacenamiento y extracción del agua**



Fuente: Elaboración propia (2017).

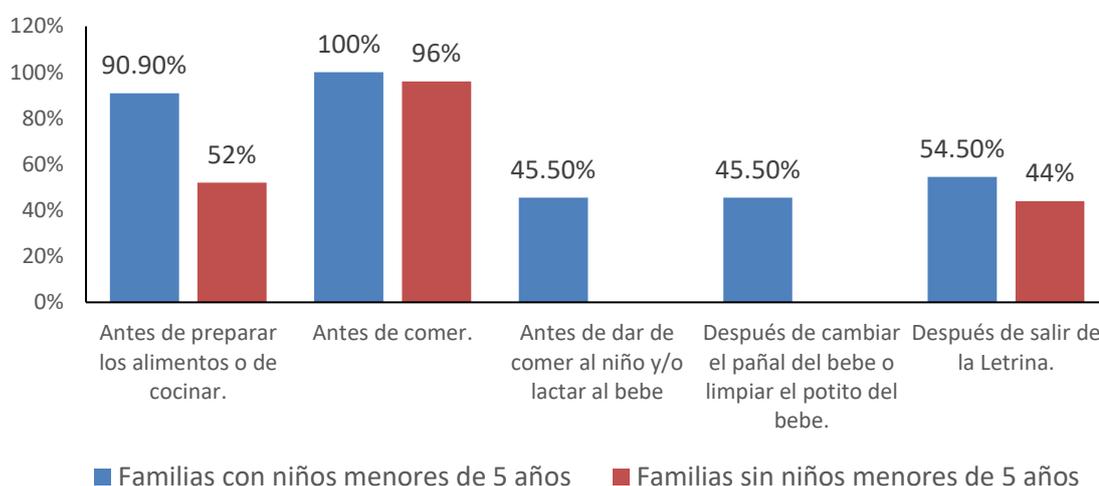
Encontró que las familias en un 63.9% realizan un almacenamiento adecuado del agua mediante el uso de recipientes limpios con tapa y en un lugar alto y sólo el 33.3% lo realiza en forma inadecuada en depósitos sucios y con tapa/sin tapa, asimismo, sólo el 2.8% no almacena agua. Asimismo, se encontró que las familias en un 61.1% extraen el agua de forma adecuada con un recipiente o jarra con asa y que esté limpio y en un 38.9% en forma inadecuada en un recipiente con/sin asa y sucio.

Los resultados de las encuestas demuestran que las familias han desarrollado competencias y capacidades que les han permitido favorecer la elección de conductas saludables, como el almacenamiento y extracción adecuada del agua para consumo humano.

Entonces se concluye que tan importante como llevar agua y saneamiento a las poblaciones más alejadas del país, es la educación sanitaria, pero basada en el desarrollo de competencias que permita a los usuarios tomar conciencia sobre la importancia del agua y su cuidado en el uso y manejo, practica del almacenamiento y manipulación adecuada del agua, a fin de reducir los problemas de salud causados por el consumo de agua contaminada y las deficiencias en el saneamiento ambiental.

## b) Hábitos de higiene personal

**Gráfico 5.7: Lavado de manos de las familias con y sin niños menores de 5 años**



Fuente :Elaboración propia (2017)

Se encontró que los miembros de las familias con niños menores de 5 años se lavan las manos en un 100% antes de comer, el 90.9% antes de preparar los alimentos o de cocinar, en un 45.5% antes de dar de comer al niño y/o lactar al bebe, en un 45.5% después de cambiar el pañal del bebe o limpiar el potito del bebe, y en un 54.5% después de salir de la letrina, y en las familias sin niños menores de 5 años en un 96% se lavan las manos antes de comer, en un 52% antes de preparar los alimentos o de cocinar y en un 44% después de salir de la letrina. Estos resultados favorables respecto al lavado de manos, se mantienen después de 9 años de intervención del SER en la zona, debido a que el establecimiento de salud de Mansanayocc

viene cumplimiento su rol de seguimiento, acompañamiento y refuerzo en la mejora de hábitos sanitarios de las familias, de acuerdo al convenio firmado con el SER y sus funciones propias del MINSA.

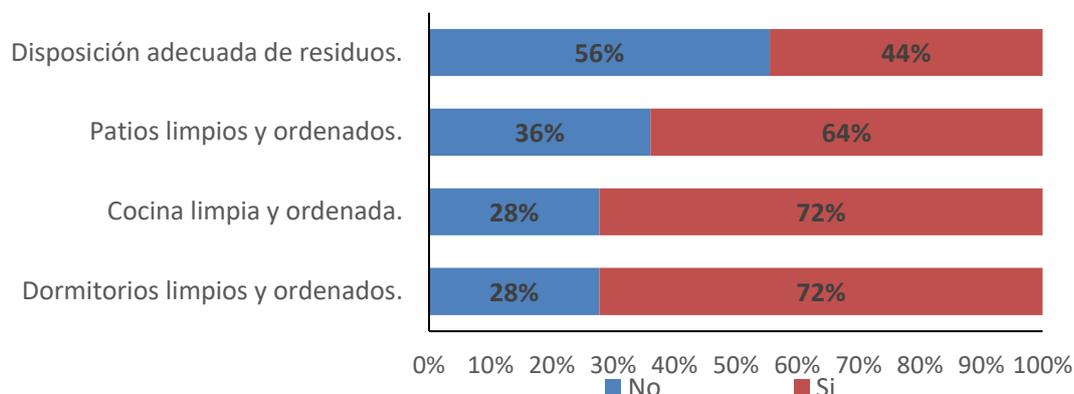
En la localidad de Unión Victoria, los resultados de las encuestas demuestran que las familias han desarrollado competencias y capacidades que les han permitido, mejorar los hábitos de higiene personal, sobre todo, el lavado de manos en dos momentos críticos, antes de cocinar y para comer, esto como medida de prevención de enfermedades infecciosas, sin embargo, queda la tarea de continuar reforzando en tres momentos críticos, lavado de manos después de salir del baño, antes de dar de lactar o comer al niño y después de cambiar el pañal del bebe, enfatizando en las familias que tienen niños menores de 5 años. Esta tarea debe ser reforzada por el personal del establecimiento de salud del MINSA, teniendo como público objetivo a las diferentes autoridades y familias de la comunidad, y esto contribuiría a aminorar el riesgo de contraer cualquier enfermedad producida por bacterias o virus.

Cabe resaltar que el lavado de manos con jabón es muy importante porque de, esta manera, las infecciones diarreicas y respiratorias agudas que padecen millones de niños y niñas menores de 5 años se previenen de forma efectiva y a menor costo. Según UNICEF (2016), en su gran mayoría, la mortandad de niños y niñas en el mundo se debe a estas causas. Pese a ello, este hábito es poco practicado y no se promueve, lo cual es indispensable para reducir esta tasa.

UNICEF (2018) precisa que si el lavado de manos con agua y jabón es parte de nuestros hábitos diarios en los diferentes espacios en donde interactuamos, y se incluye al momento de cubrir necesidades fisiológicas básicas, como comer y evacuar, más vidas serían salvadas sin necesidad de vacunas o intervención médica.

### c) Hábitos de higiene domiciliaria

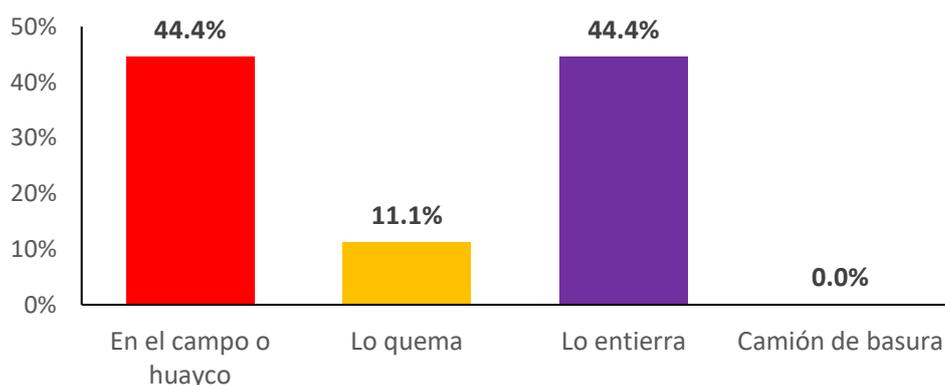
**Gráfico 5.8: Aseo de la vivienda**



Fuente Elaboración propia (2017)

Durante la investigación halló que las familias en un 72% sí asean sus dormitorios manteniéndolos limpios y ordenados, el 72% sí mantienen su cocina limpia y ordenada, el 64% de las familias encuestadas mantienen sus patios limpios y ordenados y el 44% de las familias mantienen la disposición adecuada de residuos sólidos.

**Gráfico 5.9: Lugares donde botan la basura**



Fuente: Elaboración propia.

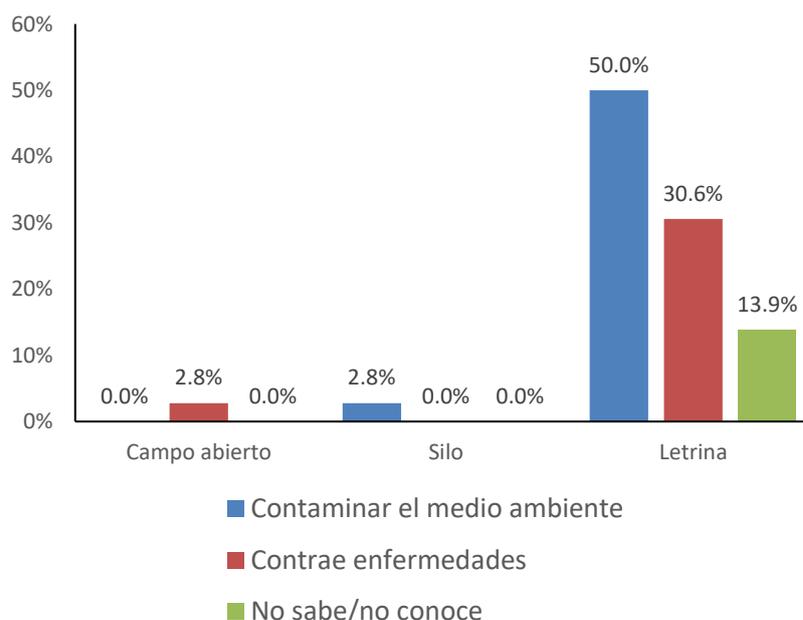
En el estudio encontró que el 44.4% de las familias contaminan el ambiente porque votan la basura en el campo o en la quebrada (huayco) y el 11.1% lo quema, esto se debe a que el micro relleno que hizo la comunidad ha sido tapado por efecto de la obra de alcantarillado que viene desarrollando el programa FONIPREL del Ministerio de vivienda y Saneamiento; en

cambio el 44.4% de las familias que realizan una correcta eliminación de residuos sólidos se encarga de enterrarlo.

Se concluye, en esta parte del estudio que en la localidad de Unión Victoria, los resultados de las encuestas evidencian que la mayoría de familias han desarrollado capacidades y competencias que les han permitido, mejorar los hábitos de higiene domiciliario, con la finalidad de aminorar el riesgo de contraer cualquier enfermedad producida por bacterias o virus, prevenir infecciones y mantener sanos a todos los integrantes de su familia. La práctica de adecuados hábitos de higiene domiciliario permite lograr familias, viviendas y comunidad saludable, lo que contribuye a la prevención de enfermedades, sobre todo a la salud de los menores de 5 años, todo esto es importante para cumplir con el artículo 7 de la constitución política que hace referencia a “.....la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad así como el deber de contribuir a su promoción y defensa”.

#### d) Uso, limpieza y mantenimiento del Servicio de Saneamiento

**Gráfico 5.10: Lugar donde realiza sus deposiciones**



Fuente Elaboración propia (2017)

Durante el estudio se conoció que las familias indican que el 94.4% realizan frecuentemente sus deposiciones en letrinas; y solo el 2.8% lo realizan a campo abierto debido a que su letrina se encuentra llena y se encuentra en proceso de construcción de una nueva letrina. El 2.8% en silo. Asimismo, las familias en un 52.8% consideran que las consecuencias de realizar sus deposiciones a campo abierto contamina el medio ambiente, el 33.3% considera que contrae enfermedades y solo el 13.9% de las familias no sabe/no conoce al respecto.

**Tabla 5.3: ¿Cómo limpia y mantiene su letrina?**

	No		Si	
	fi	%	fi	%
Limpia la losa de su letrina con escoba y agua.	0	0,0%	36	100,0%
Su letrina tiene ventilación y pone la tapa en el agujero del hoyo.	7	19,4%	29	80,6%
Su letrina está sin restos de heces ni de orina, sin moscas ni mal olor, y tiene los pisos y las paredes limpias.	11	30,6%	25	69,4%
Tiene tachos donde depositan los materiales de limpieza anal.	36	100,0%	0	0%
Echar al hoyo una pala de guano de vaca, oveja o un poco de ceniza, para evitar malos olores.	1	2,8%	35	97,2%

Fuente Elaboración propia (2017)

Asimismo encontró que las familias en un 100% limpian la losa de su letrina con escoba y agua. El 81% tiene su letrina con ventilación y pone la tapa en el agujero del hoyo. El 69% tiene su letrina sin restos de heces ni de orina, sin moscas ni mal olor, y tiene los pisos y las paredes limpias. El 100% de las familias no tiene tachos donde depositar los materiales de su limpieza anal, porque estos materiales de desecho son colocados al término de sus necesidades dentro de la misma letrina para su degradación biológica, el 97% de las familias echa al hoyo una pala de guano de vaca, oveja o un poco de ceniza, para evitar malos olores.

La mejora de los hábitos sanitarios en las familias de la localidad de Unión La Victoria, motivo de la presente investigación, es reforzada por los integrantes del Consejo Directivo de la JASS, esto se pudo observar en la visita de campo, en ésta obtuvimos la siguiente información de parte del tesorero del CD.

**Entrevistadora:** *¿Cómo promueven que las familias mejoren sus hábitos sanitarios?*

**Tesorero:** *Nosotros cuando tenemos una reunión tenemos que hablar más que nada sobre la limpieza y el lavado de manos antes y después. Del cuidado del agua, de cómo deben preparar los alimentos y les hacemos recordar también sobre la limpieza de la letrina (Entrevista dirigidas JASS, 2017).*

En la localidad de Unión La Victoria, los resultados de las encuestas ponen en evidencia que la mayoría de familias han desarrollado capacidades y competencias que les han permitido, usar, limpiar y mantener sus letrinas. Que les permita la protección y salud de las familias, ayudando así a controlar la propagación de enfermedades como la diarrea, fiebre tifoidea, la parasitosis, el cólera y enfermedades de la piel, que aqueja principalmente a niños/as menores de cinco años. Se podría indicar que las familias en estudio han adquirido conocimientos y habilidades para la gestión sanitaria de sus instalaciones de agua y saneamiento en las viviendas, asumiendo con ello un rol esencial y responsable en el cuidado de la salud comunitaria.

Mejorar la situación de salud y calidad de vida de las comunidades rurales no depende exclusivamente de invertir mucho dinero en la construcción de sistemas de agua y saneamiento básico, su sostenibilidad se logra con una participación comunitaria consciente, comprometida y protagónica.

En este caso, paralelamente a la construcción de los sistemas de agua y saneamiento SER desarrollo capacidades y competencias, referidas a

manejar la prevención y el tratamiento de la enfermedad, potenciando sus capacidades de preparar la panetela y a mejorar su higiene.

A través del refuerzo de los conocimientos preexistentes, de hacer procesos continuos de enseñanza-aprendizaje, de propiciar la reflexión, el análisis y la toma de conciencia, pudieron “aprovechar” las mejoras tecnológicas en agua y saneamiento. Uno de los hallazgos de esta investigación, fue la complementariedad de ambos conocimientos: los referidos a la tecnología para agua potable y saneamiento, necesitan de nuevos y mejores hábitos sanitarios para que los resultados en la salud y mantenimiento de la obra, sean estables y efectivos.

Otro aspecto básico es el abordaje integral e intersectorial de la intervención, es decir que es indispensable la acción concertada entre la comunidad, municipalidades distritales, el Ministerio de Salud y otras instituciones privadas, para asegurar la sostenibilidad de las intervenciones y la práctica permanente de los hábitos de higiene por todos los miembros de la comunidad.

En la localidad de Unión Victoria, el SER intervino con la construcción de un sistema de agua y saneamiento, acompañado de educación sanitaria, la cual promovió el desarrollo de competencias y capacidades que favorecieron la elección de hábitos adecuados de higiene.

Es fundamental entender que la educación sanitaria constituye uno de los principales factores para mejorar la salud, a esto se suma el impacto de los proyectos de agua y saneamiento, que contribuyen a la reducción de enfermedades de origen hídrico.

## **5.4 CAPACIDADES Y/O COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN LA JASS EN LA LOCALIDAD DE UNIÓN LA VICTORIA. HUANCVELICA**

Respecto a la capacitación a las JASS, los integrantes del consejo directivo aprendieron sobre la Administración del Sistema de Agua, sobre el rol y sus funciones, la elaboración de instrumentos administrativos y gestión Comunal, y sobre la Operación y mantenimiento del sistema de agua.

Para conocer el nivel de aprendizaje, se presenta los resultados de las entrevistas:

### **5.4.1 Administración del sistema de agua**

En cuanto a la administración del sistema de agua la JASS adquirió conocimientos y destrezas que hacen que su labor en la administración del sistema sea eficiente y le permita compartir lo aprendido en su comunidad. Los hallazgos para este caso giran en torno a los siguientes aspectos: (1) Rol y funciones de la JASS; (2) Elaboración de instrumentos de gestión y (3) Gestión Comunal, los cuales pasaremos a detallar a continuación:

#### **a) Rol y funciones de la JASS**

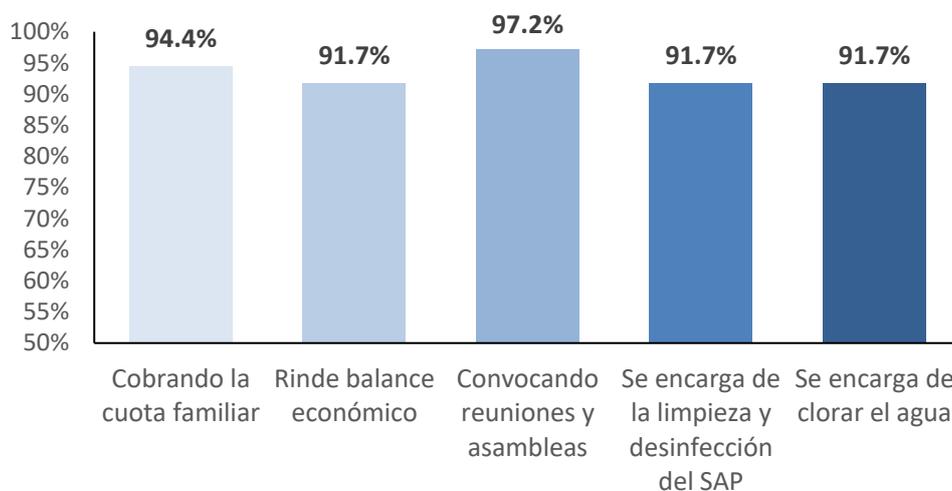
Respecto al cumplimiento de roles y funciones de la JASS, el consejo directivo afirma que vienen cumpliendo con sus responsabilidades, el secretario manifestó:

*“...bueno señorita, desde el momento en que nos eligieron estamos trabajando, ahí está el presidente, el fiscal que le ha acompañado a todas las visitas domiciliarias, el tesorero que usted le vio cobrando las cuotas familiares y yo como secretario cumplo mis funciones, y usted lo verificó revisando nuestros los libros de la JASS”.*

Coincidentemente las familias también reconocen que el Consejo Directivo (CD) de la JASS vienen cumplimiento sus roles y funciones, según resultados de las encuestas: las familias consideran que el

consejo directivo de la JASS trabajan en un 97.2%; en la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento, y convocando reuniones y asambleas. 94.4%; reconocen que si cobran la cuota familiar; y un 91.7% afirma que si están rindiendo balance económico y además se encargan de la limpieza, desinfección y cloración el agua.

**Gráfico 5.11: Trabajo del consejo directivo de la JASS**



Fuente: Elaboración propia (2017)

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas a las familias, la entrevista a los directivos de la JASS, y la revisión de los instrumentos administrativos, la investigadora constato que el CD de la JASS viene cumpliendo las funciones que establece el Programa Nacional de Saneamiento Rural PNSR, sin embargo hay que aclarar que en la localidad de Unión La Victoria el Consejo Directivo de la JASS administra solo el sistema de agua y las letrinas son administradas por cada usuario.

**b) Elaboración y aplicación de instrumentos de gestión: Estatuto, reglamento de la JASS y Plan Operativo Anual**

A partir de la intervención social del SER el Consejo Directivo de la JASS cuenta con mayores competencias en la elaboración y aplicación de instrumentos de gestión, tales como: el estatuto y reglamento de la JASS y el Plan Operativo Anual (POA), según testimonio del tesorero “*contamos*

*con estatutos y hacemos cumplir el reglamento de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento, aprobado en asamblea de usuarios”.*

Asimismo, respecto al Plan Operativo Anual (POA) de la JASS, el tesorero manifestó:

*“Si señorita contamos con POA y justo el 30 de noviembre tenemos programado la limpieza, la cloración del agua y otras cositas más en coordinación con las autoridades de la comunidad, porque todos vamos a trabajar, porque el beneficio es para todos, el beneficio es para toda la población en general”*

Ambas afirmaciones fueron comprobadas durante la revisión *in situ* de los documentos administrativos y refrendada con los resultados de las encuestas aplicadas a las familias, la cual arrojó los siguientes resultados: 100% (36) de las familias consideran que la JASS hace cumplir los estatutos y reglamentos, sobre todo en lo referente a las sanciones como la aplicación del corte de servicio de agua por incumplimiento de pago de cuota familiar. Esta competencia de ejercer autoridad y hacer que se cumpla los acuerdos pudo ser aprendida y practicada, en base a las capacidades que tiene la población como integrantes de la comunidad campesina, la cual ancestralmente se guía por su nivel de representatividad y derecho. En este caso, el funcionamiento de la JASS es similar a las demás, y se ha adecuando los estatutos y reglamentos teniendo en cuenta las normas internas de la organización de origen.

Cabe precisar, que las familias cumplen el estatuto y reglamento porque ha sido elaborado de forma participativa y teniendo en cuenta sus costumbres, calendario agrícola, tiempos, horarios para determinar la frecuencia de asambleas, reuniones, cobranza, etc. Asimismo, cumpliendo el Estatuto que refiere a la constitución de la JASS, se implementó el local de la JASS, terreno que fue donado por la comunidad; mediante faena fue construida dos plantas y una cocina, y ahora con el proyecto de FONIPREL va a tener conexión de agua y alcantarillado.

Luego de conocer y analizar los resultados del estudio, se encuentra coincidencias con lo expresado por Stoll (2007) respecto al fortalecimiento de las capacidades organizacionales y técnicas de las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS), estas se encuentra constituidas en base a la institucionalidad de la JASS con su conformación y/o ratificación, con la elaboración e implementación de sus estatutos e inscripción en Registro Públicos; asimismo, involucra la capacidad de gestión de la JASS, con capacitación en temas administrativos, la determinación de la cuota familiar y el equipamiento administrativo.

### **c) Gestión comunal.**

La Gestión comunal, involucra la participación de la comunidad a través de los espacios de encuentro (asambleas generales, reunión de comisiones, por sectores etc) y, a través de sus representantes. Implica también tener la información suficiente, conocer los objetivos y tomar decisiones, así como actuar de forma organizada. Lograr esta gestión es una meta que muchos proyectos se proponen, pero no todos lo consiguen ya que a veces responden según lo que desean los agentes externos pero sin mucha convicción y compromiso. La presente investigación pudo verificar que están cumpliendo con las condiciones básicas de *gestión comunitaria*, por el uso de su autonomía, por su recreación según sus experiencias, capacidades, compromiso de los dirigentes y de la población a la que representan.

A partir de la intervención social del SER, el Consejo Directivo de la JASS contó con mayores competencias que le permitieron lograr los acuerdos estimar y ejecutar la cobranza de la cuota familiar para garantizar la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua. El cumplimiento de la estimación y ejecución de la cobranza de la cuota familiar se evidencio en la entrevista a los dirigentes de la JASS:

**Entrevistadora:** *¿Cuánto se paga de cuota familiar?*

**Tesorero:** *Un sol no más.*

**Entrevistadora:** Y eso les alcanza para cubrir los gastos.

**Tesorero:** Mira ve, cuál es la estrategia de nosotros, ya hemos hecho una reunión que se pague anualmente 12 soles con eso compramos todas las necesidades que nos faltan más que nada el cloro, y otras necesidades que vaya a tener el operador.

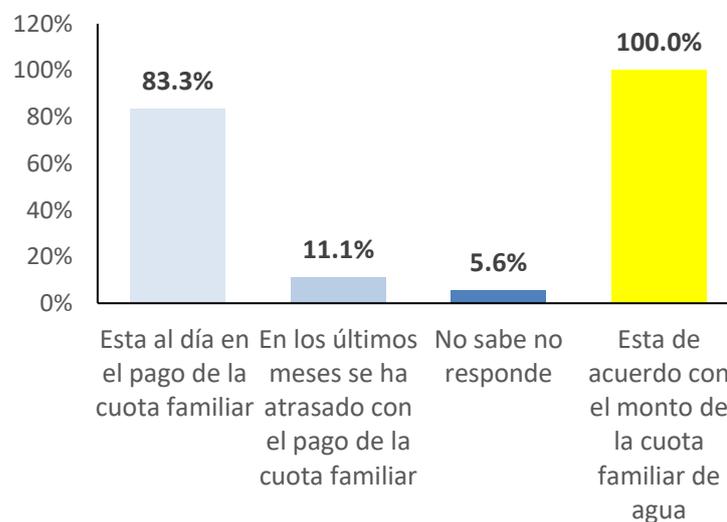
**Entrevistadora:** Y ese pago anual es ¿adelanto o atrasado?

**Tesorero:** Sí es adelantado, hasta ahorita por ejemplo tenemos más del 80% de familias que han pagado adelantado hasta diciembre del 2017, mire por eso el último recibo que tenemos acá que hemos cobrado en la mañanita, tenemos el talonario hacemos una revisadita, está todo bien.

(Entrevista dirigentes JASS, 2017)

La estimación y cobranza de la cuota familiar fue comprobada con la revisión *in situ* del libro de actas, cuaderno de recaudos de la cuota familiar, recibos de ingresos, libro de caja y refrendada con los resultados de las encuestas aplicadas a las familias, la cual arrojó los siguientes resultados:

**Gráfico 5.12: Pago de la cuota familiar**



Fuente: Elaboración propia

Es importante resaltar que el 83.3% de las familias se encuentran al día en el pago de la cuota familiar, sólo el 11.1% de las familias en los últimos meses se han atrasado con el pago de la cuota familiar, y el 5.6% no sabe, no responde. Asimismo, el 100% de las familias está de acuerdo con el

monto de la cuota familiar de agua. La comunidad ha aprobado la cuota familiar de un nuevo Sol. Más del 80% de familias han pagado adelantado la cuota familiar hasta diciembre de 2017 y a las personas morosas se les corta el servicio de agua, esto de acuerdo al reglamento de la JASS.

Los resultados hacen que la investigadora coincida con Cancino (2011) cuando menciona que las organizaciones sociales y las comunidades en general han reconocido la importancia de pagar un precio por la administración y dotación de servicios de agua y saneamiento. Sin embargo, para que la cultura de pago de la cuota familiar sea sostenible en el tiempo, el SER como parte del programa de desarrollo de capacidades implementó un proceso largo de sensibilización y concientización a dirigentes y población sobre la importancia del pago de la cuota familiar, aprovechando las capacitaciones, reuniones y asambleas para la discusión y aprobación del Plan Operativo Anual que permitió estimar con criterio técnico la cuota familiar. En la misma línea SER reforzó el uso de instrumentos de controlar para la cobranza de la cuota familiar, como el manejo del libro de actas, libro de caja, libro padrón, libro Inventario, cuaderno de recaudos, recibos de ingreso y egresos.

Se puede afirmar que el programa de desarrollo de capacidades implementado por SER cumplió con el objetivo de desarrollar competencias en el CD de la JASS que le ha permitido estimar y la ejecutar la cobranza de la cuota familiar. Para superar el 80% de cobranza de la cuota familiar, el CD de la JASS ha tenido que concientizar e involucrar a la población en la gestión, a partir de la promoción del cumplimiento de las obligaciones de los asociados de la organización comunal, según estipula el estatuto, el artículo II, inciso b: precisa que: “los asociados deben pagar las cuotas aprobadas por la asamblea general”.

Y como muestra final de las competencias desarrolladas en el CD de la JASS, se pudo comprobar que los instrumentos administrativos de gestión

se encontraban al día y que los dirigentes han realizado rendición de cuentas el 23 de noviembre de 2017, contando con un saldo favorable de s/. 741.50 nuevos soles.

#### **5.4.2 Operación y mantenimiento del sistema de agua**

La JASS cuenta y cumple con el Plan Operativo Anual, realiza la operación y mantenimiento del Sistema de Agua Potable trimestralmente, siendo la última limpieza y desinfección del sistema de agua potable el 30 de noviembre de 2017. Dentro de la faena comunal para la limpieza, desinfección y cloración del sistema de agua, se encontró que el 100% (36) de las familias participan.

El cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) se evidenció en la entrevista a los dirigentes de la JASS:

**Entrevistadora:** *Y ¿cumplen con el plan operativo, tienen programadas sus actividades?*

**Tesorero:** *Si señorita, justamente el 30 de noviembre tenemos un plan de limpieza del sistema de agua, la cloración y otras cosas más en coordinación con las autoridades de la comunidad, porque todos vamos a trabajar porque el beneficio es para todos, el beneficio es para toda la población en general. Vamos a buscar más captaciones de agua y vamos a jalar para que todos puedan tener agua*

**Entrevistadora:** *Entonces ustedes seguirán gestionando*

**Tesorero:** *Sí, vamos a seguir trabajando.*

*(Entrevista dirigentes JASS, 2017)*

Asimismo, el estudio halló que el 100% (36) de las familias participan en faenas para el cuidado de las fuentes de agua. La JASS realiza actividades de protección de la fuente de Agua en la comunidad a través de las faenas de plantado de Pinos que permitan retener agua en sus raíces. Cada 2 años son cambiados los operadores, son personal no pagado y cumplen sus

funciones, se les entregan los materiales y herramientas necesarias y están capacitados para la operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento, y refuerzan sus conocimientos trabajando en el proyecto de saneamiento de FONIPREL.

La Municipalidad a través de su área de gestión municipal realiza el seguimiento, supervisión del sistema de agua y saneamiento y asistencia técnica a las JASS. En el estudio halló que de acuerdo a la entrevista realizada a los dirigentes del CD de la JASS manifestaron que el Área Técnica Municipal los visitó una sola vez en el año 2017 para verificar la calidad del agua.

#### **5.5 CAPACIDADES Y/O COMPETENCIAS DESARROLLADAS EN EL AREA TÉCNICA MUNICIPAL DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO (ATMGSAS) DEL DISTRITO DE ANCO.**

Respecto a la capacitación al ATMGSAS, los responsables del área aprendieron a formalizarse y a cumplir su función de asistencia técnica, supervisión de los sistemas de agua y saneamiento y luego de monitoreo a las JASS de su jurisdicción.

##### **5.5.1 Formalización del Área Técnica Municipal de Gestión de los Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGSAS)**

###### **a) Creación de la Unidad de Gestión de Servicios de Saneamiento.**

En la visita a la municipalidad distrital de Anco se pudo constatar la existencia del Área Técnica Municipal de Gestión de Servicios de agua y saneamiento.

###### **b) Institucionalización de las Acciones de supervisión y asistencia técnica en el ROF y MOF.**

Durante la entrevista se pudo verificar que en el Plan Operativo Anual de la Municipalidad del distrito de Anco han incorporado acciones en agua y saneamiento y del ATM. Asimismo, se constató

que cuentan con la aprobación de la incorporación de las funciones del responsable del Área Técnica Municipal en el ROF y MOF.

**c) Personal Asignado para el desarrollo de las acciones relacionadas a los SAS.**

Durante la visita a la municipalidad distrital de Anco se pudo evidenciar que el Área Técnica Municipal tiene como responsable designado al Sr. George Quispe Carbajal y como apoyo del área a la licenciada Zaida Sulca Avilés,

El equipo del ATM tiene conocimientos y aplican las herramientas e instrumentos de supervisión de la administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento, se comprobó que cuentan con Plan Operativo Anual de Saneamiento Básico y presupuesto, con registro de organizaciones comunales – JASS y cuentan con el Plan de supervisión a las JASS y asistencia técnica a las JASS.

### **5.5.2 Supervisión y Asistencia Técnica que brinda el área técnica municipal a las JASS**

El Área Técnica Municipal de Gestión de los Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGAS) de la Municipalidad distrital de Anco viene ejecutando el Plan de Supervisión y Asistencia Técnica a las JASS, a través de la evaluación periódica del estado físico del sistema, de agua y saneamiento, cobertura, continuidad, control y vigilancia de la calidad del agua. Asimismo, evalúa la gestión de la JASS a través del seguimiento al informe económico anual de las JASS, monitoreo al cumplimiento del Plan Operativo Anual de la JASS y el control de la eficiencia de la cobranza de la cuota familiar.

El responsable del ATM realiza al menos una campaña de sensibilización ambiental y una visita de monitoreo a la fuente de agua, lo cual incluye la promoción de faenas de siembra de agua y cuidado de la fuente.

## Seguimiento y monitoreo a las JASS

La ejecución, monitoreo y evaluación del Programa, compromete la participación activa y efectiva de los representantes políticos y técnicos de los gobiernos locales.

Según SANBASUR (2008), una intervención integral en el saneamiento básico implica acciones permanentes que contribuyan a la sostenibilidad de los servicios de saneamiento y agua.

**Tabla 5.4: Responsabilidades relativas al seguimiento post intervención**

INSTITUCIONES	ACCIONES
Municipal	Brindar asistencia técnico financiera a las JASS.
	Apoyar la formulación, implementación, seguimiento del <i>Plan Operativo Anual de la JASS</i> .
	Mantener actualizada la información sobre la cobertura del ámbito de responsabilidad.
	Efectuar la capacitación y reforzamiento a las JASS.
	Realizar el control y seguimiento a la gestión de las JASS.
	Garantizar y controlar la calidad del agua para consumo humano en el ámbito de su responsabilidad.
	Apoyar las acciones del <i>Programa de Vigilancia de la Calidad del Agua</i> .
	Implementar acciones orientadas a motivar la práctica de higiene, campañas de salud e higiene, concurso escuela y comunidad saludable.
	Desarrollar pasantías, intercambios de experiencias y concursos entre JASS
Salud	Vigilar la operatividad de los servicios de saneamiento, mediante el seguimiento mensual a las comunidades.
	Apoyar a la consolidación de la autogestión de las JASS y reforzar el desarrollo de sus capacidades para la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable y/o saneamiento.
	Apoyar y acompañar a las familias usuarias para el mejoramiento de los hábitos de higiene personal y ambiental.
	Efectuar el monitoreo del <i>Programa de Vigilancia de la Calidad del Agua</i> , a través del establecimiento de salud más cercano.
Educación	Desarrollar la réplica de <i>Educación Sanitaria y Ambiental</i> para Edc. Inicial y primaria.
	Promover los hábitos de higiene y cultura sanitaria.

Fuente: Recogido de la Guía para la Intervención Integral en Saneamiento Básico Rural a nivel comunal (SANBASUR 2008:38-39).

Al ser un proyecto integral, el seguimiento de estos proyectos está a cargo de las municipalidades distritales o provinciales, y de los sectores de salud y educación. La municipalidad lidera y coordina este proceso, considerando los roles y competencias asignadas en el marco de la ley vigente.

### **Seguimiento a JASS**

El responsable del Área Técnica Municipal de Gestión de los Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGSAS), con la participación del promotor, se encarga de realizar el seguimiento de las acciones desempeñadas por el Consejo Directivo de la JASS referidas a la administración, operación y mantenimiento de los servicios durante y después del proyecto.

La Municipalidad, a través de su área de gestión municipal, realiza el seguimiento, supervisión del sistema de agua y saneamiento y asistencia técnica a las JASS. En el estudio halló que de acuerdo a la entrevista realizada a los dirigentes del CD de la JASS manifestaron que el Área Técnica Municipal los visitó una sola vez en el año 2017 para verificar la calidad del agua.

En la investigación, se consideró el concepto de la capacitación en administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento y las temáticas de SANBASUR, no obstante, es importante que la investigadora analice la pertinencia de las temáticas en el tiempo, si efectivamente tomó en cuenta las condiciones mínimas para implementar la capacitación o si no fue así, limitando su influencia y su impacto.

## **5.6 MECANISMO QUE FACILITARON O LIMITARON LA GESTIÓN COMUNITARIA DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO EN LA LOCALIDAD DE UNIÓN LA VICTORIA- HUANCVELICA**

### **5.6.1. Servicios de saneamiento en la localidad de Unión La Victoria**

Se verificó que en año 2008 el SER construyó un sistema por gravedad sin planta de tratamiento que incluye 48 conexiones de agua potable (lavaderos) y 48 letrinas de hoyo seco.

Durante el estudio, en el año 2017, encontró que el número de familias se ha incrementado y la cobertura del servicio ya no llega al 100% de familias, por lo que el actual CD de la JASS ha gestionado ante el programa FONIPREL del MVCS, la mejora y ampliación del sistema de agua potable y la construcción del sistema de alcantarillado, que incluye nuevas conexiones domiciliarias de agua (119) y saneamiento (72).

**Foto 10: FONIPREL del MVCS viene ejecutando la ampliación del sistema de agua potable y construyendo el sistema de alcantarillado**



Fuente: Archivo fotográfico de la autora (2017)

La continuidad del servicio de agua de la localidad Unión la Victoria es de 24 horas, los 7 días de la semana. Respecto a la calidad del agua, luego de la medición en 3 puntos del sistema de agua, se observó que en el total de muestras tomadas contienen en promedio 0.5 mg/l de cloro residual libre, es decir, que los resultados obtenidos se encuentran dentro de los parámetros admisibles para el consumo humano.

Y respecto al costo del servicio de agua es de s/ 1.00 al mes, este monto fue aprobado en asamblea desde el año 2008, desde aquella fecha no sufrió variación, y ha cubierto los costos básicos de operación y mantenimiento del sistema de agua sin problemas, porque no pagan operador, ya que este realiza su trabajo de manera voluntaria. Sin embargo los dirigentes de la JASS se comprometieron a actualizar el Plan Operativo Anual para el año 2018, reformular la cuota familiar y presentarlo a asamblea para su aprobación, considerando costos actualizados de operación y mantenimiento del sistema de agua, que incluya el pago del operador.

#### **5.6.2 Gestión comunitaria de los servicios de saneamiento en la localidad de Unión La Victoria.**

El SER contribuyó a la gestión comunitaria eficiente de los servicios de agua y saneamiento en la comunidad con la implementación de infraestructuras de menor costo y fácil operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento, capacitando a las JASS, brindando educación sanitaria a niños y niñas, adultos y en visitas domiciliarias reforzando a las familias, articulando con el área técnica municipal, sector salud y educación, y utilizando un enfoque participativo, derecho humano al agua, interculturalidad y género.

**A nivel de organización comunitaria**, dentro de las fortalezas a nivel de gestión comunal se encontró una organización fortalecida, costumbres de

trabajo comunitario (minka), siendo estas condiciones importantes para el logro de los objetivos.

Por otro lado, las limitaciones que dificultó su organización fue:

- Desconfianza de la llegada del proyecto a su comunidad.
- Desconfianza del uso del financiamiento.
- Líderes negativos.
- Machismo.

A nivel del CD de la JASS, las fortalezas y limitaciones que encontró en los dirigentes de la comunidad son:

- En las fortalezas, el cumplimiento de los acuerdos internos de la comunidad (empíricas).
- En las limitaciones, se encontró que no existían instrumentos desarrollados referentes a las normas internas.

El SER contrarrestó las limitaciones, con la promoción de la equidad de género y recuperando la confianza de los usuarios, a través del cumplimiento del plan de trabajo de ejecución del proyecto y reportando el avance periódico con transparencia.

Asimismo promovió la participación de hombres y mujeres en el diseño, discusión y aprobación del reglamento interno de trabajo, que permitió organizar el aporte de mano de obra no calificada para la ejecución del proyecto para evitar conflictos innecesarios en la comunidad.

El SER promovió la gestión del agua, teniendo en cuenta su cultura y costumbres utilizando la lengua materna quechua y reforzó sus habilidades para la administración de los servicios de agua y saneamiento a través del cobro de la cuota familiar, manejo del libro de caja y otros libros administrativos.

Estas acciones las desarrolló el Consejo directivo JASS para organizar a la comunidad en la implementación del proyecto de agua y saneamiento a través de la realización de reuniones y asambleas, capacitaciones prácticas, presentó videos de experiencias exitosas, sensibilizó y organizó a la comunidad en asambleas comunales.

### **5.6.3 Gobernabilidad en la localidad de Unión la Victoria.**

A partir de la implementación del programa de desarrollo de capacidades del SER, el Consejo Directivo de la Juntas Administradoras de Servicios de agua y saneamiento (JASS) de la localidad de Unión la Victoria ha adquirido mayores competencias que le ha permitido alcanzar la gobernabilidad para la gestión comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento.

La gobernabilidad alcanzada por la JASS se logró implementando un conjunto de mecanismos, procesos y relaciones mediante los cuales la municipalidad distrital, sector salud y sector educación articularon sus intereses, ejerciendo sus derechos y mediando sus diferencias, en procura de una gestión comunitaria sostenible, motivo por el cual coincide con la definición de gobernabilidad de SANBASUR.

Se verificó que la JASS viene ejerciendo la gobernabilidad a través de:

- a) Articulación con la Municipalidad distrital de Anco.-** La JASS viene trabajando de la mano con el Área Técnica Municipal de Gestión de los Servicios de Agua y Saneamiento (ATMGSAS), logrando que cumpla su labor de supervisión al sistema de agua y saneamiento y realice la asistencia técnica a la JASS. Por otro lado, la articulación cercana de la JASS con el ATMGSAS ha permitido que gestionen nuevos proyectos en agua y saneamiento, esto se puede evidenciar con el nuevo proyecto que viene ejecutándose de agua y alcantarillado en la localidad de Unión La Victoria. (Este

nuevo proyecto aparece ya con código en el Sistema de Inversión Pública<sup>11</sup>).

**b) Articulación con el Sector Salud.**- La JASS viene trabajando de la mano con el establecimiento de salud del Centro Poblado de Manzanayocc logrando que la institución les brinde talleres y visitas domiciliarias referentes a la mejora de hábitos sanitarios. Asimismo les refuerce, acompañe en la labores de operación, mantenimiento del sistema de agua (cloración y calidad del agua) y realice la vigilancia de la calidad del agua.

**c) Articulación con el Sector Educación.**- La JASS viene trabajando coordinadamente con el sector educación, a través de la institución educativa, logrando que la plana docente realice refuerzos prácticos a los niños (as) en la mejora de los hábitos sanitarios y sobre todo en el uso racional del agua.

Por todo lo expuesto anteriormente, se concluye que el programa de desarrollo de capacidades implementado por SER, que priorizo mejores prácticas sanitarias, el fortalecimiento organizacional e institucional y utilizo estrategias como la adecuada organización interna del personal, uso de tecnología apropiada, fomento de la participación comunal y la articulación con los sectores salud, educación y municipal, ha logrado ser una propuesta eficiente en el desarrollo de competencias en las familias, JASS y gobierno local para la gestión comunitaria del agua y saneamiento rural.

Finalmente, es preciso indicar que a partir de la pregunta planteada para analizar los factores o aspectos del programa de desarrollo de capacidades implementado por SER, que han promovido y generado competencias en las familias, JASS y gobierno local, para la gestión comunitaria de los

---

<sup>11</sup> Se puede ver el Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de ANCO, y el Presupuesto Institucional Anual (PIA) del 2017.

servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, del Centro Poblado de Manzanayoc, del distrito de Anco, Churcampa-Huancavelica, en el periodo 2015-2017, las entrevistas realizadas al SER, al Consejo Directivo de la JASS, autoridades, al ATMGSAS y encuestas a las familias usuarias del agua, se puede resaltar los siguientes hallazgos:

- a) Las actividades implementadas en el programa de desarrollo de capacidades fueron: promoción y fomento de la participación, construcción de la infraestructura en agua y saneamiento, capacitación en administración, operación y mantenimiento de la JASS, Educación Sanitaria y ambiental, fortalecimiento municipal y seguimiento y monitoreo.
- b) Las principales estrategias utilizadas por el SER para el desarrollo de las actividades, fueron la organización interna de su personal (convivencia de su personal en zona y sinergia entre el equipo técnico y social), uso de tecnología apropiada, fomento de la participación comunal, (coordinación en escala con dirigentes y población) y la búsqueda de la sostenibilidad de los servicios, a través de la articulación *con los sectores salud, educación y municipal*.
- c) *Las competencias más desarrolladas en la comunidad*, a partir de la intervención del SER, y, aún fuera de la intervención de la institución fueron la organización comunal y la práctica de hábitos sanitarios adecuados, lo cual les ha permitido, mejorar los hábitos de higiene domiciliario, con la finalidad de aminorar el riesgo de contraer cualquier enfermedad producida por bacterias o virus, prevenir infecciones y mantener sanos a todos los integrantes de su familia.
- d) *Las competencias más desarrolladas en el Consejo Directivo de la JASS*, a partir de la intervención del SER, y, aún fuera de la intervención de la institución, fueron las destrezas para realizar la

gestión comunitaria eficiente de los servicios de agua y saneamiento, a través de la implementación de infraestructuras de menor costo y fácil operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento, capacitando a las JASS y articulando con el área técnica municipal, sector salud y educación, y utilizando un enfoque participativo, derecho humano al agua, interculturalidad y género. Sin embargo, hasta el año 2017, el número de familias se ha incrementado y la cobertura del servicio ya no llega al 100% de familias, por lo que el actual CD de la JASS ha gestionado ante el programa FONIPREL del MVCS, la mejora y ampliación del sistema de agua potable y la construcción del sistema de alcantarillado, que incluye nuevas conexiones domiciliarias de agua (119) y saneamiento (72).

- e) *Se identificó que los mecanismo que facilitaron la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento fueron el acceso a los servicios, la destreza en la gestión y la gobernabilidad expresada en la articulación de intereses de la municipalidad distrital, sector salud y sector educación, ejerciendo sus derechos y mediando sus diferencias, en procura de la sostenibilidad.*

## RESUMEN DE LOS HALLAZGOS

Finalmente, es preciso indicar que a partir de la pregunta planteada para analizar los aspectos del programa de desarrollo de capacidades implementado por SER, que han promovido y generado competencias en las familias, JASS y gobierno local, para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, del Centro Poblado de Manzanayocc, del distrito de Anco, Churcampa-Huancavelica, en el periodo 2015-2017, las entrevistas realizadas al SER, al Consejo Directivo de la JASS, autoridades, al ATMGSAS y encuestas a las familias usuarias del agua, se puede resaltar los siguientes hallazgos:

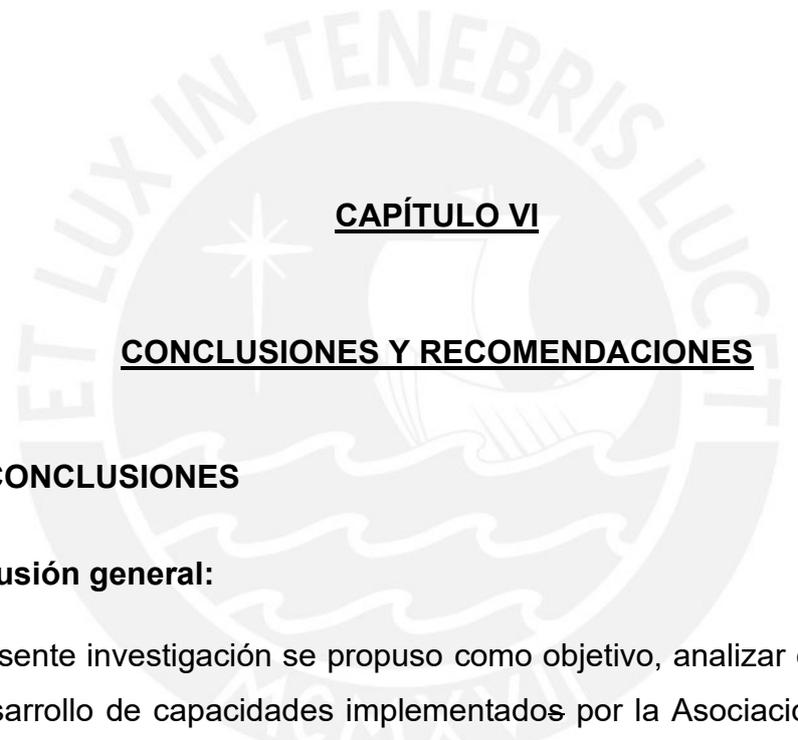
- a) Las ACTIVIDADES implementadas en el programa de desarrollo de capacidades fueron: promoción y fomento de la participación, construcción de la infraestructura en agua y saneamiento, capacitación en administración, operación y mantenimiento de la JASS, educación sanitaria y ambiental, fortalecimiento municipal y seguimiento y monitoreo.
- b) Las PRINCIPALES ESTRATEGIAS utilizadas por el SER para el desarrollo de las actividades, fueron la organización interna de su personal (convivencia de su personal en zona y sinergia entre el equipo técnico y social), uso de tecnología apropiada, fomento de la participación comunal, (coordinación en escala con dirigentes y población) y la búsqueda de la sostenibilidad de los servicios,
- c) LAS COMPETENCIAS MÁS DESARROLLADAS EN LAS FAMILIAS *de la comunidad*, a partir de la intervención del SER, y, aún fuera de la intervención de la institución fueron la organización comunal y la práctica de hábitos sanitarios adecuados, lo cual les ha permitido, mejorar los hábitos de higiene domiciliarios, con la finalidad de aminorar el riesgo de contraer cualquier enfermedad producida por

bacterias o virus, prevenir infecciones y mantener sanos a todos los integrantes de su familia.

- d) *LAS COMPETENCIAS MÁS DESARROLLADAS EN LA JASS (especialmente del Consejo Directivo de la JASS,)* a partir de la intervención del SER, y, aún fuera de la intervención de la institución, fueron las destrezas para realizar la gestión comunitaria eficiente de los servicios de agua y saneamiento, a través de la implementación de infraestructuras de menor costo y fácil operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento, capacitando a las JASS y articulando con el área técnica municipal, sector salud y educación, y utilizando un enfoque participativo, derecho humano al agua, interculturalidad y género.

Hasta el año 2017, el número de familias se ha incrementado y la cobertura del servicio ya no llega al 100% de familias, por lo que el actual CD de la JASS ha gestionado ante el programa FONIPREL del MVCS, la mejora y ampliación del sistema de agua potable y la construcción del sistema de alcantarillado, que incluye nuevas conexiones domiciliarias de agua (119) y saneamiento (72).

- e) *LAS COMPETENCIAS MÁS DESARROLLADAS EN LA MUNICIPALIDAD (especialmente en su área técnica)* fueron la destreza en la gestión y la gobernabilidad expresada en la articulación de intereses de la municipalidad distrital, sector salud y sector educación, ejerciendo sus derechos y mediando sus diferencias, en procura de la sostenibilidad.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### **6.1. CONCLUSIONES**

##### **Conclusión general:**

La presente investigación se propuso como objetivo, analizar el programa de desarrollo de capacidades implementados por la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER), examinando las competencias adquiridas por las familias, las JASS y la municipalidad (especialmente el área técnica) para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, del Centro Poblado de Manzanayocc, del distrito de Anco, Churcampa-Huancavelica, en el periodo 2015-2017, llegando a la siguiente conclusión general:

La intervención social de SER en la localidad de Unión La Victoria-Huancavelica, fue muy importante desde la gerencia social, porque brindó alternativas para mejorar la eficiencia y eficacia del proyecto de agua y

saneamiento; promoviendo el fortalecimiento de la organización comunal, a través del desarrollo de capacidades y competencias en las familias, las JASS y la Unidad Técnico Municipal.

### **Conclusiones específicas:**

A partir de esto, y con toda la información primaria y secundaria compilada la investigadora concluye lo siguiente:

#### **Acerca de las ESTRATEGIAS del Programa de Desarrollo de Capacidades implementados por la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER)**

1. Una de las estrategias más importante fue la selección de *personal idóneo responsable de implementar el programa, que considero la contratación de profesionales que sean de la región, con dominio del idioma quechua, experiencia de trabajo en saneamiento, con facilidad de establecer sinergias de equipo y sobre todo con disponibilidad de residir en la zona de intervención.*
2. Otra estrategia que favoreció la implementación del programa fue la búsqueda de la *sostenibilidad, que considero la implementación de tecnologías apropiadas en agua y saneamiento, fomento de la participación comunal y el establecimiento de alianzas con los sectores salud, educación y municipalidad, todo ello utilizando los enfoques participativo, derecho humano al agua, interculturalidad, equidad de género, derecho ambiental, gobernanza y gobernabilidad que permitió fortalecer la gestión comunitaria.*

#### **Acerca de las ACTIVIDADES del Programa de Desarrollo de Capacidades implementados por la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER)**

3. El Desarrollo de capacidades del SER integro la intervención social y la infraestructura, incluyendo actividades de promoción social, fomento de

la participación comunal, capacitación en administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento, educación sanitaria, capacitación en gestión municipal y articulación con los sectores salud y educación, logrando desarrollar competencias en las familias, JASS y gobierno local para la gestión comunitaria del servicio de agua y saneamiento rural.

4. El seguimiento, monitoreo y evaluación interno y externo al desarrollo de actividades del programa, implementado por el SER, permitió que se detectara dificultades, limitaciones, que se corrija y mejore oportunamente su intervención. Lo que ha producido una propuesta eficiente en el desarrollo de competencias en las familias, JASS y gobierno local para la gestión comunitaria del agua y saneamiento rural.

**Acerca de las COMPETENCIAS desarrolladas en las familias de Unión La Victoria, a partir de la intervención del SER**

5. El SER desarrolló competencias en las familias, de hábitos sanitarios adecuados, a través de la información y su relación con la prevención de enfermedades. Los hábitos sanitarios desarrollados fueron el aseo personal (priorizando el lavado de manos) y de su vivienda, uso adecuado y racional del agua, uso, limpieza y mantenimiento de las Unidades Básicas de Saneamiento. Estas mejoras y beneficios en el aspecto sanitario, lograron que las familias adquieran mayor conciencia, valoración y disponibilidad en el cuidado del agua y saneamiento, y por ende participen activamente en la gestión comunal del agua y saneamiento.,
6. El estudio sobre el desarrollo de competencias para la práctica de hábitos sanitarios adecuados del SER, tuvo resultados favorables en las familias de la localidad de Unión La Victoria, sin embargo se encontró que la mayoría no realiza la eliminación correcta de los residuos sólidos. Por lo expuesto, el estudio permite comprender que la mejora de hábitos

sanitarios es un proceso largo, tan largo como el arraigo de costumbres, y para lograr su sostenibilidad en el tiempo, requiere de un seguimiento y acompañamiento permanente, por lo que se hace necesario involucrar y trabajar articuladamente con los sectores salud, educación y gobierno local para que desde su rol brinden el soporte local necesario.

**Acerca de las COMPETENCIAS desarrolladas en la JASS de la localidad de Unión La Victoria- Huancavelica.**

7. El SER desarrolló competencias en el consejo directivo de la JASS para que cumpla sus roles y funciones en la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento. Esto se realizó con instrumentos de gestión: Estatuto, reglamento de la JASS y Plan Operativo Anual. Con la puesta en práctica de éstos instrumentos de gestión, pudieron además estimar y ejecutar la cobranza de la cuota familiar para garantizar la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua.
8. La JASS incorporó el enfoque de género haciendo más inclusiva sus funciones: se promovió a 2 mujeres como dirigentes en el Consejo Directivo de la JASS y tramitó su reconocimiento ante la municipalidad distrital y también logró que tengan voz y voto, ocupando además cargos de operadores del sistema de agua.

**Acerca de los mecanismos que facilitaron LA GESTIÓN COMUNITARIA de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria- Huancavelica.**

9. Los mecanismos que facilitaron la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, desde el año 2008, se debió a la participación de la población en la selección e implementación de tecnología apropiada, que incluye fácil y bajo costo para la construcción y mantenimiento del sistema de agua por gravedad

sin planta de tratamiento y letrinas de hoyo seco ventilado. Sin embargo, para el año 2017, el número de familias se ha incrementado y la cobertura del servicio ya no llega al 100% de familias, el actual CD de la JASS, con mayores capacidades y competencias, ha gestionado ante el programa FONIPREL del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, la mejora y ampliación del sistema de agua potable y la construcción del sistema de alcantarillado, que incluye nuevas conexiones domiciliarias de agua (119) y saneamiento (72).

10. El SER, desde el análisis y reflexión de la experiencia de intervención del programa de desarrollo de capacidades, presentó logros en la implementación de mecanismos que facilitaron la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, tales como el fortalecimiento de la organización comunal, el desarrollo de capacidades y competencias de las familias en educación sanitaria, las JASS en administración, operación y mantenimiento del servicio y en el Área Técnico Municipal en supervisión y asistencia técnica a las JASS. Todo esto es importante para la gerencia social, porque brinda alternativas prácticas para mejorar la eficiencia y eficacia; con ello la efectividad de la gestión de los servicios de agua y saneamiento.

## 6.2 RECOMENDACIONES

### A la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER)

1. Una de las estrategias más importante fue la selección de personal idóneo responsable de implementar el programa, que considero la contratación de profesionales que sean de la región, con dominio del idioma quechua, experiencia de trabajo en saneamiento, con facilidad de establecer sinergias de equipo y sobre todo con disponibilidad de residir en la zona de intervención.
2. Dar a conocer al ente rector MVCS, las estrategias que contribuyan al éxito de la implementación de un programa de desarrollo de capacidades, entre ellos destacan la **organización interna** del personal, que considera la selección y contratación de un personal idóneo.
3. Difundir la estrategia relacionada con la **sostenibilidad**, que considera los enfoques, de interculturalidad, enfoque de género, enfoque de participación y vigilancia social, y de derechos fundamentales; y además las alianzas con los sectores de salud, educación y municipalidad.
4. Luego de culminar la intervención en el 100% de localidades del distrito de Anco, se sugiere monitorear al Área Técnica Municipal, coordinadamente con la DRVCS de Huancavelica, para garantizar que se cumpla con las funciones asumidas.

### Junta Administradora de Servicios de Saneamiento (JASS).

5. Mantener la cuota de género para la asunción, ratificación o renovación de cargos directivos de la JASS, y actualizar el cambio en el registro de la municipalidad distrital. Por otro lado, revisar el Plan Operativo Anual, cobrar la cuota familiar y continuar rindiendo

balance económico periódicamente, para demostrar transparencia y mantener la confianza de los usuarios sobre la gestión del agua, en consecuencia, lograr disminuir la morosidad de los usuarios.

6. Continuar realizando la limpieza, desinfección del sistema de agua potable, cloración, siembra y conservación de la fuente de agua, a través de la promoción de faenas comunales para la plantación de pinos que en sus raíces retienen agua.
7. Conjuntamente con el sector salud, monitorear a las familias en la práctica de lavado de manos, conservación de las conexiones de agua y saneamiento, y en caso de incumplimiento aplicar las sanciones del reglamento de la JASS.

#### **Al sector educación**

8. Continuar reforzando a los niños (as) en la mejora de hábitos sanitarios, a fin de prevenir enfermedades de origen hídrico.

#### **Al sector salud**

9. Continuar con las visitas domiciliarias con fines de monitoreo, evaluación y refuerzo de los hábitos de higiene personal y de viviendas, el uso racional del agua, mantenimiento del saneamiento y la disposición adecuada de la basura.

#### **A la municipalidad distrital de Anco**

10. Supervisar y brindar asistencia técnica en la elección, renovación, ratificación de los Consejos Directivos de las JASS, en la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua potable y alcantarillado, a fin de facilitar la gestión comunitaria sostenible y con equidad.

11. Promover pasantías e intercambio de experiencias entre JASS, como una metodología de aprendizaje efectivo. Esta metodología se puede afianzar con un concurso distrital que premie la mejor gestión del agua y saneamiento.

**A la Dirección Regional Vivienda Construcción y Saneamiento (DRVCS) de Huancavelica**

12. Capacitar, asesorar, acompañar y promover intercambio de experiencias entre las Áreas Técnicas Municipales de la región sur, reforzando los temas de gestión, administración, operación, mantenimiento de los servicios de saneamiento, actualización de su Plan Operativo Anual, Presupuesto Institucional, Plan de Supervisión, control y vigilancia de la calidad del agua. Garantizar que se continúe supervisando y brindando asistencia técnica a las JASS en todas las localidades de su jurisdicción, y no sólo a las localidades que están participando en el Plan de Incentivos del MVCS.

**Al Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS)**

13. Se sugiere considerar en la ejecución de las obras de agua potable, el uso de tecnologías apropiadas a la zona, de bajo costo y fácil construcción, operación y mantenimiento, a fin de garantizar su sostenibilidad en el tiempo.
14. Por otro lado, se recomienda en la ejecución de obras de saneamiento considerar las nuevas opciones tecnológicas de saneamiento, tales como Unidades Básicas de Saneamiento UBS de arrastre hidráulico y alcantarillado y otros, que demandan mayor costo, sin embargo, son de fácil aceptación y mantenimiento para la comunidad.

15. Por la eficacia y eficiencia de la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento de la Localidad Unión La Victoria, es recomendable que difundan el Programa de Desarrollo de Capacidades del SER, a fin de que pueda replicarse en proyectos similares en zonas rurales del Perú.
  
16. Promover anualmente los encuentros de JASS a nivel nacional e internacional, coordinando con FENOCOSA (Federación Nacional de Organizaciones Comunitarias de Servicios de Saneamiento) y la Red de Agua Segura, a fin de que puedan participar en el intercambio de experiencias que los retroalimente y les ayude a mejorar su gestión.

## CAPÍTULO VII

### PROPUESTA DE MEJORA PARA FORTALECER LA GESTIÓN COMUNITARIA DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

La propuesta de mejora, tiene que ver con la aplicación de ciertos lineamientos básicos que han dado resultado, la continuidad de hábitos saludables, la gestión eficiente y transparente de la JASS, el liderazgo del gobierno local para la supervisión y asistencia técnica a las JASS.

El Establecimiento de Salud debe realizar la vigilancia de la calidad del agua y conjuntamente con las escuelas reforzar a las familias y niños en Educación Sanitaria.

El principal lineamiento es el **fortalecimiento de capacidades y competencias** a nivel técnico, social, ambiental e institucional, promovidas desde la concepción de un modelo integral. Esto se constituye en un factor clave para la sostenibilidad.

Con la finalidad que todas las poblaciones rurales cuenten con las condiciones para administrar los servicios de saneamiento y lograr su

sostenibilidad, se propone mejorar el fortalecimiento de la gestión comunitaria, a través de varios lineamientos básicos que se detallaran a continuación:

## **LINEAMIENTOS PARA FORTALECER LAS CAPACIDADES Y COMPETENCIAS EN LA GESTIÓN COMUNITARIA DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO RURAL**

### **Lineamiento 1: Promover un modelo de gestión integral de los servicios de agua y saneamiento rural.**

El problema con los sistemas de agua y saneamiento rural, es que mayormente no son sostenibles en el tiempo, por diversas circunstancias, las cuales se deben de evitar:

- ✓ Proyectos ejecutados por oferta y no por demanda,
- ✓ Uso de tecnologías inapropiadas impuestas, que no consideran la realidad.
- ✓ Falta de apropiación del sistema, por parte de la población.
- ✓ Baja participación comunal.
- ✓ Cambio de autoridades, que se van y no transmiten los conocimientos adquiridos.
- ✓ Falta de capacidades y competencias para administrar, operar, mantener el sistema de agua y saneamiento.
- ✓ Falta de capacidades y competencias para la siembra y conservación de la fuente de agua.
- ✓ Falta de capacidades y competencias para mejorar sus hábitos sanitarios,
- ✓ Falta de capacidades y competencias del gobierno local para realizar la supervisión y la asistencia técnica a las OCSAS.
- ✓ Falta de trabajo articulado con los sectores salud y educación, que garanticen el proceso, la calidad y el uso racional del agua.

Con la finalidad de contribuir a la sostenibilidad de los proyectos de agua y saneamiento, se propone un modelo integral de agua y saneamiento rural que incluya lo siguiente:

- ✓ Componente técnico; el cual se exprese en el diseño y construcción de un sistema de agua y saneamiento rural, con tecnología apropiada a la realidad y concertada con la población.
- ✓ Componente social, el cual considera la promoción, sensibilización, organización comunal, fortalecimiento de capacidades y competencias en administración, operación y mantenimiento de los SAS y educación sanitaria.
- ✓ Componente ambiental, el cual considera el cuidado y preservación del medio ambiente, desde el diseño y construcción de un sistema de agua y saneamiento rural, priorizando la siembra y mantenimiento de las fuentes de agua.
- ✓ Componente institucional, El modelo considera, desde el diseño, ejecución y post ejecución de un proyecto, la articulación con el gobierno local, y con los sectores salud y educación, en el cumplimiento de sus atribuciones referentes a la supervisión y asistencia técnica, vigilancia de la calidad del agua y el refuerzo de educación sanitaria respectivamente.

**Lineamiento 2: Motivar el uso de enfoques transversales en el fortalecimiento de capacidades y competencias para la gestión comunitaria.**

Para el fortalecimiento de capacidades y competencias para la gestión comunitaria, se hace necesario utilizar principalmente estos enfoques:

- ✓ **Enfoque de Derecho humano** al agua, en el entendido que es un derecho fundamental al acceso universal a los servicios de agua y saneamiento de calidad, y este a su vez es necesario para la realización de los demás derechos humanos. El enfoque considera estrategias de intervención integral entre los componentes técnicos,

sociales, ambientales e interinstitucionales a través del fortalecimiento de capacidades y competencias técnicas, para lograr la sostenibilidad de los servicios.

- ✓ **Enfoque de Demanda**, expresada desde la necesidad sentida de servicios de agua y saneamiento, conllevando a la movilización, organización y gestión a través de sus autoridades comunales y locales en pro de la satisfacción de la necesidad básica.

Esta acción es valiosa porque permite focalizar mejor a las comunidades, optimizar los recursos económicos del estado y generar sostenibilidad.

- ✓ **Enfoque Participativo**, a dos niveles, primero a nivel comunal que las poblaciones participen activamente desde el diseño e implementación del proyecto, que incluye la elección de la opción tecnológica en agua y saneamiento, el aporte de mano de obra no calificada y no pagada, toma de decisiones referentes a la obra y gestión. Segundo a nivel interinstitucional se promoverá la participación del gobierno local, sectores salud y educación, desde el diseño, implementación y posterior, a modo de garantizar el soporte técnico necesario.

- ✓ **Enfoque Interculturalidad**; el cual consiste en el respeto a la cosmovisión del agua y saneamiento, costumbres, formas particulares de organización, y confianza para expresar su sentir, su opinión y decisión. Flexibilidad y adaptación del proyecto a la realidad de la comunidad y no a la inversa. Y finalmente acompañamiento y apoyo de las entidades ejecutoras y locales en la interculturalidad del agua y saneamiento.

- ✓ **Enfoque de Equidad de igualdad de género**, la mujer tiene un rol importante en el uso, cuidado y gestión del agua. Por ello en el diseño, implementación y post implementación de los proyectos de agua y saneamiento, el enfoque busca promover que hombres y mujeres se involucren equitativamente en la gestión y beneficios de los servicios. El enfoque de género se puede mejorar no sólo en los

cargos al interior de la JASS, sino en la comunidad y en la familia; en esta última practicando hábitos saludables y donde son responsables también los varones de crianza e higiene de sus hijos.

- ✓ **Enfoque de educación de adultos**, en zonas rurales de Perú, sobre todo en Huancavelica, la mayoría de la población adulta tiene un nivel de educación muy bajo, en promedio primaria incompleta, esto dificulta su aprendizaje, sobre todo cuando se utiliza técnicas auditivas, visuales o audiovisuales de manera independiente, sin embargo se observa mejores resultados al conjugarlos con metodologías kinestésicas, es decir se aprende mejor haciendo *insitu* (lo que el cuerpo aprende la mente no olvida), aunque el aprendizaje sea más lento, el conocimiento perdura en el tiempo,

### **Lineamiento 3: Promover el soporte del gobierno local para las Organizaciones Comunitarias de Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS) en la gestión de los servicios de agua y saneamiento rural.**

El gobierno local, a través del Área Técnica Municipal (ATM), según normativa tiene la responsabilidad de supervisar a los sistemas de agua potable y saneamiento rural de su jurisdicción y brindar asistencia técnica a las Organizaciones Comunitarias, esto se puede mejorar organizando el ÁTM por componentes de la siguiente manera:

- ✓ Impulsar una **Sub Área de Gestión**, responsable de promover la constitución, renovación, reconocimiento de las Organizaciones Comunitarias de su jurisdicción e incorporar su inscripción en el “libro de registro de las Organizaciones Comunitarias de la Municipalidad distrital”, supervisar los documentos de gestión, la aplicación de estatutos y reglamentos, los niveles de morosidad de la cuota familiar, a fin de asesorar, brindar asistencia técnica, fortalecer las debilidades encontradas y denunciar si encontrara irregularidades en la gestión.

- ✓ **Sub Área de Infraestructura**, responsable de supervisar la ejecución, entrega y recepción de obras de agua y saneamiento rural de su jurisdicción, posteriormente supervisa la operación y mantenimiento del sistema, asimismo monitorea, controla la calidad del agua y brinda asistencia técnica a las organizaciones comunitarias
- ✓ **Sub Área de Educación Sanitaria**, conjuntamente con los sectores la red de salud del distrito, centros de salud, UGEL serían las responsables de fortalecer capacidades a las Organizaciones Comunitarias en temáticas de educación sanitaria, tales como lavado de manos, almacenamiento, manipulación y uso racional del agua, uso, limpieza y mantenimiento de las Unidades Básicas de Saneamiento (UBS), a fin de que desarrollen competencias para el monitoreo y refuerzo a las familias.

Todo lo mencionado debería estar formalmente considerado en la estructura orgánica de la Municipalidad, en su Reglamento de Organizaciones y Funciones (ROF) y Manual de Organización y Funciones (MOF) que describe las funciones específicas a nivel de cargo/órgano que fueron determinados en el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) por cada Unidad Orgánica. Una vez formalizado el gobierno local, y con miras a continuar fortaleciendo su labor, el modelo promoverá la articulación con los otros sectores salud y educación, para garantizar el seguimiento una vez concluida la intervención.

**Lineamiento 4: Incentivar la articulación de las Organizaciones Comunitarias de los Servicios de Agua y Saneamiento (OCSAS) con los sectores salud y educación.**

- ✓ La red de salud del distrito, sería responsable del asesoramiento y asistencia técnica en la desinfección del sistema, vigilancia de la calidad del agua y el fortalecimiento de competencias en educación Sanitaria.

- ✓ Con el sector educación, a través de la UGEL y de las escuelas rurales, para el fortalecimiento de competencias en Educación Sanitaria, de las Organizaciones Comunitarias y de los niños (as).

**Lineamiento 5: Promover la socialización de experiencias exitosas de gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento rural en los diferentes niveles de gobierno.**

El quinto lineamiento plantea que la municipalidad distrital promueva la socialización de experiencias exitosas de gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento rural, esto permitirá el intercambio de prácticas saludables de gestión, que servirían de modelo a replicar.

Para desarrollar la actividad de intercambio de experiencias exitosas, proponen realizar concursos y brindar diplomas de reconocimiento a la buena gestión, la práctica profesional ha demostrado que el intercambio vivencial, no se olvida, el conocimiento dura para toda la vida, y cuando culmina salen con las ganas de replicar la experiencia en su localidad. Se propone a las municipalidades que sea una praxis anual, esperando que esto no solo motive a las JASS, sino también a los otros municipios distritales cercanos, a promover la socialización de experiencias, hasta alcanzar el nivel regional y si se puede a nivel nacional con apoyo del ente rector Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- ACUERDO NACIONAL  
2002 *“Presidente de la Republica, Alejandro Toledo, Presidente Consejo de Ministros Roberto Dañino y principales representantes de organizaciones políticas y sociedad civil”*. Consulta: 1 de octubre de 2017.  
<http://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/definicion/>
- AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (AECID)  
2015 Guía de la AECID para la Sostenibilidad y Modelos de Gestión de los Sistemas Rurales de Agua Potable. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Impreso en España.
- AGENCIA PERUANA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL – APCI S/A  
*Proyecto SABA Plus: “Acceso al agua y saneamiento para zonas rurales del Sur del Perú”*. Consulta: 18 de septiembre de 2017. En: <http://www.apci.gob.pe/index.php/component/k2/item/2170-proyecto-saba-plus-acceso-al-agua-y-saneamiento-para-zonas-rurales-del-sur-del-peru>
- AGUA  
2012 *Revista del Comité Intersectorial de Agua, Saneamiento, Salud y Medio Ambiente, N° 29; Lima – Perú.*
- AGÜERO, Roger  
2003 *“Agua potable para poblaciones rurales. Sistemas de abastecimiento por gravedad sin Tratamiento”*. Lima-Perú, Tarea Asociación Grafica Educativa.
- AGÜERO, Roger  
2008 *“Proyecto de Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampa”*. Lima – Perú.
- AGUILAR, Enrique  
2011 *Gestión Comunitaria de los Servicios de Agua y Saneamiento: su posible aplicación en México*. Consulta: 10 de octubre de 2017.  
<http://archivo.cepal.org/pdfs/2011/S2011150.pdf>

- ALAVEZ RUIZ, Aleida  
2014 *Interculturalidad: conceptos, alcances y derecho, editorial GPPRD, Impreso en México.*
- ANDIE Davis y TSEGAYE Lemma  
2009 “Desarrollo de capacidades: texto básico del PNUD”. Nueva York. Recuperado de:  
[http://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity\\_development/spanA\\_UNDP\\_Primer\\_Spanish.pdf](http://www.undp.org/content/dam/undp/library/capacity_development/spanA_UNDP_Primer_Spanish.pdf)
- ASOCIACIÓN SERVICIOS EDUCATIVOS RURALES - SER  
2003 *Informe del estudio realizado para la Identificación y formulación del proyecto “Agua potable y saneamiento ambiental sostenible en poblaciones rurales de Huanta y Churcampa”, Lima.*  
  
*”Proyecto de Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampa”, Perú, 2008-2011.*
- ASOCIACIÓN SERVICIOS EDUCATIVOS RURALES – SER  
2019 *Asociación Servicios Educativos Rurales. Consulta: 26 de abril de 2020.*  
<https://landportal.org/es/organization/asociaci%C3%B3n-servicios-educativos-rurales>
- ASOCIACIÓN SERVICIOS EDUCATIVOS RURALES – SER  
2020 *Asociación Servicios Educativos Rurales. Consulta: 26 de abril de 2020.*  
<http://governanzadelatierra.org.pe/team/asociacion-servicios-educativos-rurales/>
- ARROYO CASTILLO, Aline  
2015 *Análisis de los cambios normativos en el ámbito de la gestión de los recursos hídricos, planteados en la Constitución del 2008 y en la Ley de Aguas del 2014: a la luz de dos visiones de gestión, la pública y la comunitaria. Tesis para optar el título de magister con mención en Gerencia para el Desarrollo, en el Área de Gestión de la Universidad Andina Simón Bolívar, sede Ecuador.*
- AVALOS AGUILAR, Roberto  
2014 *Elementos para lograr el fortalecimiento municipal y su relación con la federación: hacia una propuesta de análisis Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal N° 51, impreso en México. Consulta: 2 de octubre de 2017.*

<https://revistascolaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/gaceta-mexicana/article/view/24882/22321>

AVALUA  
2010

*Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampa, Perú 2004-2007.* Barcelona. Consulta: 1 de octubre de 2017. En: <https://unmundosalvadorsoler.org/Files/foro/Proyecto%20Agua%20Per%C3%BA.pdf>

AVALUA  
2010

*Evaluación del Impacto del Proyecto: Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Población Rurales de Huanta y Churcampa, Perú 2004-2007,* Barcelona.

AVALUA, NÚRIA  
Swagemakers  
2010

Camps y VIDAL, Imma RAMS Andrea, NIENKE  
“Sistematización de aprendizajes del proyecto: Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampa”. Barcelona.

AVINA  
2012

*Modelos de Gobernabilidad Democrática para el Acceso al Agua en América, fundación Avina; Bloomington.* Consulta: 1 de octubre de 2017. <http://www.avina.net/avina/wpcontent/uploads/2013/03/MODULO-3-OK.pdf>

AVINA  
2011

*Modelos de Gobernabilidad Democrática para el acceso al agua en américa Latina.* Consulta: 1 de octubre de 2017. [%20Issues%20%20Spanish/Governance/Avina%20%20Modelos%20de%20gornabilidadp.pdf](#)

CÁCERES, Efraín  
2001

*El juicio del Agua “Unu Huisu” simbolismo y significado ecológico del agua en mitos andinos “el milagro de la laguna Salado” de Musuq Llaqta, producciones digitales Abya – Yala, Quito, Ecuador.*

CÁRDENAS, Nora et al.  
2005

*Construyendo Ciudadanía el derecho humano al agua; consorcio de investigación económica y social, Lima – Perú.*

- CARE  
2010 *Programa de fortalecimiento de capacidades en gestión de servicios de agua y saneamiento dirigido a los gobiernos locales. Proyecto Propilas, Región Cajamarca.*
- CARRILLO ESPINOZA, Josué Isaac  
2012 *La ausencia de servicios básicos: agua potable y saneamiento y su impacto en las enfermedades parasitarias intestinales en los niños del Asentamiento Humano el Trébol. Tesis para optar el grado de Magister en Desarrollo Ambiental; Escuela de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú.*
- CASAS CERVANTES, Abril Fabiola  
2014 *La relación entre la gestión comunitaria y las políticas públicas municipales en el manejo del agua. El caso del manantial de Patamburapio en el estado de Michoacán, 2009-2013. Tesis para la obtención del grado de Maestría en Políticas Públicas; Colegio de Jalisco y la Universidad de Guadalajara.*
- CASTILLO, Corsino  
2000 *Modernidad en la gestión Comunal y Distritos Rurales del Perú, Editorial San Marcos; Lima – Perú.*
- CASTILLO, Oscar  
2001 *La Contratación por la Comunidad, empoderamiento y saneamiento rural en el Perú; impreso en Lima.*
- CEPAL  
1998 *Manejo integrado del recurso de agua, con la perspectiva de los Principios de Dublín, revista número 64; Santiago de Chile.*
- CEPES  
2011 *Derechos de las comunidades campesinas, principales normas y reglamentos, segunda edición, Lima- Perú.*
- CHIAVENATO, Idalberto.  
2007 *Introducción a la Teoría General de la Administración, 7 edición, Editorial: Mc-Graw-Hill Interamericana. México.*
- DEL AGUILA PORTOCARRERO, Elsa Amalia  
2014 *Beneficios de la estrategia de participación directa de los productores rurales en el desarrollo de negocios locales: El caso del proyecto Sierra Sur en Chivay.*

Tesis para optar el grado de magister en Gerencia Social de la Escuela de Post Grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

- DÍAZ SANTOS, María Guadalupe  
2014 Relaciones de Poder en La Gestión Comunitaria del Agua. El territorio y lo social como fuerzas. Tesis para obtener el grado de Maestra en Ciencias Sociales, de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales sede Académica de México.
- DNS  
2009 *Manual de operación y mantenimiento del sistema de agua. Dirección Nacional de Saneamiento. Ministerio de vivienda, construcción y saneamiento.*
- EL PERUANO  
1984 *Ley general de comunidades campesinas La ley N° 24656, Ley General publicado el 14 de abril de 1984; editorial el peruano; Lima – Perú.*
- EL PERUANO  
1994 *Ley General de Servicios de Saneamiento – Ley N° 26338, publicado el 24 de julio de 1994, editorial el Peruano; Lima -Perú.*
- EL PERUANO  
2003 *Ley orgánica de municipalidades – Ley N°27972 del 26 de mayo de 2003 Lima, Perú.*
- EL PERUANO  
2005 *Decreto Supremo 023-2005-VIVIENDA. Texto único ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento 26338 editorial el Peruano; Lima -Perú.*
- EL PERUANO  
2005 *Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 26338 Ley General de Servicios de Saneamiento y la Ley N° 30045, Ley de Modernización de los servicios de saneamiento, publicado el 26 de setiembre del 2005, editorial el Peruano; Lima -Perú.*
- EL PERUANO  
2008 *Decreto Supremo N° 031-2008 - VIVIENDA del 29 de noviembre del 2008. Decreto Supremo que modifica el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento N° 26338.*

Consulta: 15 septiembre 2017.  
[http://www.sedapal.com.pe/contenido/031-2008-VDA%20\(30.11.2008\).pdf](http://www.sedapal.com.pe/contenido/031-2008-VDA%20(30.11.2008).pdf)

EL PERUANO  
2015

*Decreto Supremo 016-2015-VIVIENDA. Modifican el Texto Único Ordenado del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento, publicado el 30 de agosto del 2015, editorial el Peruano; Lima -Perú.*

EL PERUANO  
2017

*Ley de reforma constitucional que reconoce al derecho al acceso al agua. Como Derecho Constitucional – Ley N° 30588, publicado el 22 de julio del 2017, editorial el Peruano; Lima -Perú.*

ERCILIO, F., RODRIGUEZ, S., CABEL, W., ORTIZ, I., NORIEGA, P. y TEJADA, M.  
2005

*Desafíos del Derecho Humano al Agua en el Perú, segunda edición; Gráfica Loro's S.A. Lima – Perú.*

ESCATE CAVERO, Juan Raúl  
2013

*La gestión comunal del servicio de agua potable y la asistencia técnica municipal: El caso de tres localidades rurales y la municipalidad de San Marcos (provincia de Huari, departamento de Áncash) 2006-2009. Tesis para optar el grado de Magister en Política social con mención Gestión de Proyectos Sociales, Unidad de Posgrado; Facultad de Ciencias Sociales; UNMSM.*

ESTABLECIMIENTO DE SALUD MANZANAYOCC  
2017

*Reporte de salud de la localidad de Unión La Victoria – Manzanayocc, Anco, Churcampa, Huancavelica – Perú.*

ESTELI  
2008

*Instituto de Formación Permanente (INSFOP) Programa Especial para la Seguridad Alimentaria Nutricional Nacional (PESANN) Nicaragua. Consulta: 2 de octubre de 2017.  
<http://www.fao.org/3/a-as496s.pdf>*

FAO  
2005

*Análisis de Políticas Agropecuarias y Rurales. Consejos Municipales de Desarrollo Rural y Municipalización de Alianza para el Campo. Nicaragua.*

- FONDO PERU ALEMAN  
2016 *Manual de Implementación de Organizaciones Comunales prestadoras de servicios de saneamiento en el ámbito rural.* Implementado por GIZ
- HITT Michael, BLACK Stewart y PORTER, M.  
2006 *Administración, Novena Edición, Pearson Educación, editora Mac Gram Hill, USA.*
- IDEA – PUCP  
2011 *Derecho y Ambiente nuevas aproximaciones y estimaciones, primera edición, fondo editorial de la PUCP, Lima – Perú.*
- INEI  
2017 *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*  
<https://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>
- INEI - ENAHO  
2017 *“Perú: Línea de Base de los principales indicadores disponibles de los objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) 2016”.* Lima, Dr. Anibal Sánchez Aguilar - INEI.
- INFOM  
2014 *Gobernabilidad de los servicios de agua y saneamiento. Instituto de fomento municipal.* Guatemala.
- KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz  
2004 *Administración una Perspectiva Global, 12a. Edición, de McGraw-Hill Interamericana, Págs. 6 y 14.*
- LANDEO, Espeza  
2018 *Relación de los métodos por goteo y la eficacia del cloro residual en la instalación de sistemas de cloración en zonas rurales. Tesis para optar el título profesional de ingeniería civil, facultad de ciencias de ingeniería de la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú.*
- LESCANO, J., VALDEZ, L., BELAÚNDE, M. y VEGAS, E.  
2009 *Manual del Desarrollo Sostenible, segunda edición; Editorial Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima – Perú.*
- LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES LEY N° 27972 (publicado el 27 de mayo del 2003) Vigente

- MARTÍNEZ, Jaime  
2003 *Comunalidad y Desarrollo, Conaculta - Centro de Apoyo al Movimiento Popular Oaxaqueño, A.C; México.*
- MENDOZA FLORES, Mariel  
2016 *“En la periferia de la ciudad y la gobernanza”. Un estudio de caso sobre la gestión local del agua y saneamiento en el asentamiento Humano del Cerro Las Ánimas. Tesis para optar el grado de Magister en Gestión de los Recursos Hídricos; Escuela de Posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú.*
- MINISTERIO DE VIVIENDA CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO  
2007 *Fortalecimiento de capacidades en juntas administradoras de servicios de saneamiento en áreas rurales; impreso por Stampa Gráfica S.A.C; Lima.*
- MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO  
2010 Resolución N° 205-2010-VIVIENDA. Ley que aprueba el modelo de estatuto para el funcionamiento de las organizaciones comunales. Lima, 27 de diciembre.
- MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO  
2010 Resolución N° 207-2010-VIVIENDA. Ley que aprueba los Lineamientos para la Regulación de los Servicios de Saneamiento en los Centros Poblados del Ámbito Rural. Lima, 27 de diciembre.
- MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO  
2016 Resolución N° 337-2016-VIVIENDA. Ley que aprueba los Lineamientos para la inscripción, reconocimiento, registro y actualización de las Organizaciones Comunales constituidas para la administración de los servicios de saneamiento en los Centros Poblados Menores. Lima, 27 de diciembre. *Plan Nacional de Saneamiento*". Lima.
- MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO,  
KUCZYNSKI Pedro, TRUJILLO Edmer  
2017 *“Decreto supremo N°007-2017-Vivienda que aprueba la Política Nacional de Saneamiento”.* Lima.
- MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO,  
KUCZYNSKI Pedro, Trujillo Edmer  
2017 *“Decreto supremo N° 018-2017-Vivienda que aprueba el acciones prácticas.* Editorial Trillas. México.

- MODOLO Antonia .  
1981                    Educazione sanitaria, comportamento e partecipazione. Extracto de Educazione sanitaria nella scuola. Atti del XIX Corso Estivo di Educazione Sanitaria, Perugia,septiembre.
- MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO.  
Areas Municipales. Consulta: 12 septiembre 2017. En: [https://www.peru.gob.pe/Nuevo\\_Portal\\_Municipal/portales/Municipalidades/856/entidad/pm\\_municipalidad.asp](https://www.peru.gob.pe/Nuevo_Portal_Municipal/portales/Municipalidades/856/entidad/pm_municipalidad.asp)
- MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO.  
Plan de Desarrollo Concertado del Distrito de ANCO, y el Presupuesto Institucional Anual (PIA) del 2017
- NAVARRO, L, PASADOS DEL AMO, S y RUIZ, J.  
La triangulación metodológica en el ámbito de la investigación social: dos ejemplos de uso. Andalucía – España. Consulta: 3 de octubre 2017. Recuperado:file:///C:/Users/Pc/Downloads/409413%20(1).pdf
- ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS  
2002                    *El derecho al agua*. Consulta: 1 de octubre de 2017. <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/Documentos/BDL/2012/8789.pdf?view=1>
- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD OPS-OMS, PARDÓN Mauricio y HORST Otterstette  
2000                    *“Evaluación global de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento 2000: Informe analítico Perú”*. Tarea Asociación Grafica Educativa, Lima.
- OPS/CEPIS/UNATSABAR  
2002                    *Algoritmo para la Selección de la Opción Tecnológica y Nivel de Servicio en Saneamiento*. Lima.
- PASTOR PAREDES, Oscar Andrés  
2014                    Evaluación de la satisfacción de los servicios de agua y saneamiento urbano en el Perú: De la imposición de la oferta a escuchar la demanda. Tesis para optar el grado de magister en Gerencia Social de la Escuela de Post Grado de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD).

2001 Informe sobre Desarrollo Humano 2001. Consulta: 10 de octubre de 2017.  
[http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_2001\\_es.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2001_es.pdf)

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD).

2015 Cumbre de Desarrollo Sostenible, Agenda 2030 *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Consulta: 10 de octubre de 2017.  
<http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL (PNSR).

2013 Módulo 1: *La comunidad y los proyectos de agua y saneamiento*, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL (PNSR).

2013 Módulo 3: *Administración, Operación y Mantenimiento de servicios de agua y saneamiento*, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento.

PROGRAMA NACIONAL DE SANEAMIENTO RURAL (PNSR).

2014 *Manual de Administración, Operación y Mantenimiento del Sistema de Agua Potable y Saneamiento en Zonas Rurales*. Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ (PUCP)

2013 *Diseño y Gestión de Programas y Proyectos de Desarrollo*. Maestría en Gerencia Social, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ (PUCP)

2013 *Fundamentos de la Gerencia Social*. Maestría en Gerencia Social, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, (PUCP)

2016 *Enfoques y Estrategias para la Participación Comunitaria*. Lima, Maestría en Gerencia Social, Pontificia Universidad Católica del Perú.

REAL ACADEMIA ESPAÑOL

2001 Diccionario de la lengua española (22.ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

- RED DE AGUA SEGURA  
2015 *Experiencias exitosas de Gobiernos Locales en la gestión de las Asociaciones Comunitarias de agua y saneamiento rural. Lima – Perú. Consulta: 3 de octubre 2017. Recuperado: <http://www.gestoresdeaguasegura.org/wpcontent/uploads/2014/03/informe-de-experiencias-de-gesti%C3%B3n-con-gob-locales.pdf>.*
- ROJAS Franz, HORST Michael, HEILAND Stephanie, VENEGAS Patricia  
2005 *Hacia modelos de gestión sostenibles en agua potable y saneamiento. La Paz, Bolivia. Unicore-Proapac-GTZ*
- SALAZAR, J.  
2007 *La capacitación en agua potable y saneamiento. CARE. Cajamarca.*
- SALAZAR, J.  
2018 *La capacitación en agua y saneamiento. CARE. Cajamarca, Primera edición, editorial Sinco Industria Gráfica. EIRL. Lima – Perú.*
- SANBASUR  
2008 *Guía para la intervención integral en saneamiento básico rural a nivel comunal. Dirección regional de Vivienda, construcción y saneamiento. Gobierno regional Cusco.*
- SANBASUR  
2010 *Gobernabilidad y descentralización. Programa de capacitación en Gestión Local Participativa y Saneamiento Ambiental Básico. Gobierno regional Cusco.*
- SESENTO, Leticia  
2008 "Modelo Sistémico basado en competencias para Instituciones Educativas Públicas" (Tesis de doctora). Centro de Investigación y Desarrollo del Estado de Michoacán, México. *Consulta: 3 de octubre 2017. [http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/lsg/concepto\\_competencias.html](http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/lsg/concepto_competencias.html).*
- SOBERANIS  
2009 *Guía pedagógica sobre la práctica adecuada de hábitos de higiene para el bienestar comunal y medio ambiente de Santa Cruz del Quiché, Quiché.*

- SOTO Francisco, VERA Rafael y CASTILLO Oscar  
1999 *“La sostenibilidad de los servicios”*. Estudio de 104 sistemas. Lima, Universidad Nacional de Cajamarca.
- STOLLL, Carlos  
2007 *“Fortalecimiento de capacidades en Juntas Administradoras de servicios de saneamiento en áreas rurales”*, Stampa Gráfica S.A.C, Lima.
- SUAREZ, María y DIÉGUEZ, Alberto  
1995 *“Gestión Social en la Comunidad: Guía de Estudio y Análisis”*. Buenos Aires, Argentina. Espacio.
- TAYLOR, Daniel y TAYLOR Carl  
2002 *Cambio Justo y Duradero; cuando las comunidades se apropian de su destino, the Johns Hopkins University Press; traducción del inglés por Sindney Evans y Maria Nelly Cuculiza; impreso por editora Grafica Peruana S.R.L.*
- TEXTO ÚNICO ORDENADO (TUO) del Reglamento de la Ley General de Servicios de Saneamiento aprobada por Decreto Supremo N° 023-2005-VIVIENDA.
- UNICEF  
2016 *La neumonía y la diarrea matan a 1,4 millones de niños cada año, más que todas las otras enfermedades de la infancia combinadas. Consulta: 1 de abril de 2021*  
[https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/la-neumon%C3%ADa-y-la-diarrea-matan-14-millones-de-ni%C3%B1os-cada-a%C3%B1o-m%C3%A1s-que-todas-las#:~:text=Casi%2034%20millones%20de%20ni%C3%B1os,y%20diarrea%20antes%20de%202030.](https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/la-neumon%C3%ADa-y-la-diarrea-matan-14-millones-de-ni%C3%B1os-cada-a%C3%B1o-m%C3%A1s-que-todas-las-enfermedades-de-la-infancia-combinadas)
- UNICEF  
2018 *Algunos datos sobre el lavado de manos. Consulta: 1 de abril de 2021*  
<https://www.unicef.org/es/historias/infografia-algunos-datos-sobre-el-lavado-de-manos>
- UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS, (UPC)  
2006 *Premio Creatividad Empresarial. Consulta: 10 de octubre de 2017.*  
<http://creatividadempresarial.upc.edu.pe/ganadores.htm>.

- VAGLIENTE Pablo, OCHOA Emilio, SOTO Lil, y BURT Catarina, RUIZ  
2011 “Modelos de Gobernabilidad Democrática para el Acceso al Agua en América Latina”. Córdoba, Argentina.
- VALENCIA, Abraham y VALENCIA, Tatiana  
2003 *Ritos de competición en los Andes. Canas y las batallas rituales en Chiaraje*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.
- VALLE, Isel  
2006 “Desarrollo de competencias. Métodos”. Cursos sobre empresa en Mailxmail, Cuba. Consulta: 4 de octubre 2017. Recuperado de:  
[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/desarrollo\\_de\\_competencias.\\_metodos.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/desarrollo_de_competencias._metodos.pdf)
- VILLANUEVA, Mirta y ALVAREZ, Consuelo  
2006 *Equidad de Género en los proyectos de agua y saneamiento- Cajamarca – Perú. Consulta: 5 de octubre 2017. Recuperado de:*  
[https://www.researchgate.net/publication/43294654\\_Equidad\\_de\\_genero\\_en\\_los\\_proyectos\\_de\\_agua\\_y\\_saneamiento\\_Metodologia\\_e\\_instrumentos](https://www.researchgate.net/publication/43294654_Equidad_de_genero_en_los_proyectos_de_agua_y_saneamiento_Metodologia_e_instrumentos)
- VOLMAR, Blue y GORRITI, Jorge  
2006 *“Sistematización de las experiencias del FPA en el financiamiento de pequeños proyectos de agua potable y saneamiento”*. Lima, Fondo Contravalor Perú Alemania.
- VON CALUSEWITZ, Karl,  
1992 *De la guerra, Bogotá, Labor, Freire, Paulo, Pedagogía del oprimido, México, Siglo XXI, 1973.*
- WHITE, Alaister  
1987 *Participación comunitaria en abastecimiento de agua y saneamiento; conceptos, estrategias y métodos; impreso en los países bajos.*
- ZEGARRA, Eduardo  
2014 *Economía del Agua, conceptos y aplicaciones para una mejor gestión; Grade, Lima.*

## ANEXOS

### ANEXO N°1

#### ENTREVISTA DIRIGIDA AL REPRESENTANTE DEL PROGRAMA DE AGUA Y SANEAMIENTO "SER"

##### **Objetivo:**

Identificar los enfoques y estrategias metodológicas implementadas por el programa de desarrollo de capacidades del SER en la localidad de Unión La Victoria del distrito de Anco, provincia de Churcampa y departamento de Huancavelica.

La información que Ud. nos proporcione será utilizada únicamente para fines de investigación. Tomando en cuenta la importancia de la misma, le solicitamos dar respuesta a las siguientes interrogantes que se le presentan. Le agradecemos anticipadamente su colaboración.

##### **Datos generales**

Sexo: Masculino (  ) Femenino (  ) Edad (    )  
Nivel de Estudio.....Especialidad.....  
Cargo desempeñado.....Duración en el cargo.....  
Programas que desarrolla el SER:.....  
.....

##### **I PARTE: Componentes del Programa**

1. ¿Qué criterios emplea el SER para la contratación de su personal?
2. ¿Cómo organiza al equipo y fortalece sus capacidades para ejecutar el proyecto?
3. ¿Qué tecnología se empleó en el Sistema de agua y saneamiento y bajo qué criterios fue seleccionado?
4. ¿Qué acciones realizó el SER para garantizar el servicio de agua segura en la comunidad?
5. ¿Qué acciones realizó el SER para lograr la participación comunal en la implementación del proyecto?
6. ¿Qué hizo el SER para lograr que la comunidad se apropie del proyecto?
7. ¿Qué metodologías de intervención empleó el SER en los proyectos de agua y saneamiento? Explicar por actor (familias, JASS, UTMASA)
8. ¿Qué estrategias de intervención empleó el SER en los proyectos de agua y saneamiento? Explicar por actor (familias, JASS, UTMASA)
9. ¿La metodología y estrategias del SER han potenciado la gestión comunitaria del agua y saneamiento?

Si (  ) No (  ), Si la respuesta es afirmativa, como especifique: .....

10. ¿Qué enfoques de intervención emplea el SER en los proyectos de agua y saneamiento?

11. ¿Cree usted que, en este momento, los dirigentes de la organización comunal tienen los conocimientos necesarios para gestionar sus servicios de forma eficiente y sostenible? Si ( ) No ( ), Si la respuesta es afirmativa, especifique como: .....

Si la respuesta es negativa, por qué.....

12. ¿Cómo realizó el seguimiento y monitoreo a las comunidades?

## **II PARTE: Gestión comunitaria**

13. ¿Qué fortalezas organizativas innatas encontró en la comunidad que facilitaron su organización?

14. ¿Qué limitaciones o debilidades encontró en la comunidad que dificultaron su organización?

15. ¿Qué fortalezas y limitaciones a nivel administrativo encontró en los dirigentes de la comunidad?

## **III PARTE: Desarrollo de Competencias para la gestión del agua y saneamiento A nivel familiar**

16. ¿Cómo participo la comunidad en el proyecto?

17. ¿Cómo participaron las mujeres en la implementación del proyecto de agua y saneamiento?

18. ¿Cómo desarrollo el componente de Educación Sanitaria en la comunidad?

19. ¿Qué competencias plantearon desarrollar en la comunidad?

20. ¿Qué cambios sustanciales considera usted se obtuvo en la comunidad con la educación sanitaria desarrollada?

## **A nivel de CD JASS**

21. ¿Qué fortalezas y limitaciones a nivel de gestión comunal encontró en los dirigentes de la JASS para la administración, operación y mantenimiento del agua y saneamiento?

22. ¿Cómo manejo los conflictos socio ambiental ocurrido en la implementación del proyecto? Que acciones desarrollo y con quien o quienes estableció alianzas.

23. ¿Cómo logro empoderar al consejo directivo JASS?

24. ¿Cómo contribuyo el SER a la gestión comunitaria eficiente de los servicios de agua y saneamiento en la comunidad?

## **A nivel del Gobierno Local**

25. ¿Cómo logro que la municipalidad distrital (UTMASA) cumpla con su función de supervisar y brindar asistencia técnica a las comunidades?

## ANEXO N° 2

### ENCUESTA DIRIGIDA A LAS FAMILIAS

**Objetivo:**

Conocer las competencias desarrolladas en las familias a partir de la intervención del SER en la localidad de Unión La Victoria del distrito de Anco, provincia de Churcampa y departamento de Huancavelica.

La información que Ud. nos proporcione será utilizada únicamente para fines de investigación. Tomando en cuenta la importancia de la misma, le solicitamos dar respuesta a las siguientes interrogantes que se le presentan. Le agradecemos anticipadamente su colaboración.

**Datos generales**

N° de encuesta	Localidad	Distrito	Provincia	Región
Nombre del usuario(a)			Representante- Parentesco	Fecha

**I PARTE: Componentes del Programa**

1. ¿Qué actividad realizó el SER para capacitarlo?
 

Talleres	(...)	Visita domiciliaria	(...)
Sesiones prácticas	(...)	Ninguna de las anteriores	(...)
  
2. ¿En qué temas ha recibido capacitación por el SER?
 

Lavado de manos	(...)	Almacenamiento y manipulación del agua	(...)
Uso y mantenimiento de letrina	(...)	Ninguna de las anteriores	(...)
  
3. Que material empleó el SER para capacitarlo
 

Rotafolios	( )	Papelógrafos	( )	Otros	( )
Material audiovisual	( )	Títeres	( )	Ninguna de las anteriores	( )
  
4. ¿Como reforzó el SER las prácticas en educación sanitaria?
 

Talleres	( )	Visita domiciliaria	( )
Sesiones prácticas	( )	Ninguna de las anteriores	( )
  
5. ¿Considera que el capacitador social realizó un buen trabajo?
 

SI ( )      NO ( )

Porque.....
  
6. ¿Ha aportado Ud. con mano de obra en la construcción del sistema de agua y saneamiento?
 

SI ( )      NO ( )

Especificar.....
  
7. ¿El tipo de sistema de agua y letrina que ha construido el SER le parece el más adecuado para su comunidad?
 

SI ( )      NO ( )

Porque.....

**II PARTE: Gestión comunitaria**

8. ¿Cómo participaron las familias en la implementación del proyecto de agua y saneamiento?  
 Mano de obra de obra no califica ( ) Económicamente ( )  
 En reuniones, asamblea y capacitaciones ( ) Todas las anteriores ( )
9. ¿Considera que ha habido mejoras en la organización comunal después de la implementación del proyecto de agua y saneamiento?  
 SI ( ) NO ( )  
 Porque.....
10. ¿Cuándo se elaboró el Estatuto y reglamento de la organización comunal se tuvo en cuenta la cultura y costumbres de la comunidad?  
 SI ( ) NO ( )  
 Especificar.....
11. ¿Cómo el consejo directivo de la JASS promueve la participación de los asociados?  
 Mano de obra no calificada ( ) Aporte económico ( )  
 ( )  
 En reuniones y asambleas ( ) En capacitaciones ( )  
 ( )  
 En faenas para operación y mantenimiento del SAP ( ) Ninguna de las anteriores ( )
12. ¿Cómo trabaja el consejo directivo de la JASS en la administración, operación y mantenimiento del sistema de agua y saneamiento?  
 SI ( ) NO ( )

**III PARTE: Desarrollo de Competencias**

13. ¿Cómo participaron las mujeres en la implementación del proyecto de agua y saneamiento?  
 Mano de obra no calificada ( ) Aporte económico ( )  
 Asumiendo cargos dirigenciales ( ) En reuniones y asambleas ( )  
 En capacitaciones ( ) Ninguna de las anteriores ( )
14. ¿Existieron conflictos o problemas por la falta de disponibilidad de los terrenos para construir el sistema de agua en la comunidad?  
 SI ( ) NO ( ). Si la respuesta es afirmativa, especifique cuales fueron y como lo solucionaron.....  
 .....
15. ¿Paga Ud. la cuota familiar?

	SI	NO
Está pagando todos los meses		
En los últimos meses no ha pagado (atrasada)		
No ha pagado hasta la fecha		
Está de acuerdo con el monto de la cuota familiar de agua		

16. ¿La JASS hace cumplir los Estatutos y reglamentos aprobados en la asamblea comunal?

SI ( ) NO ( )

Especificar.....

17. ¿Ud. participa en faena comunal para la limpieza, desinfección y cloración del agua de su comunidad?

SI ( ) NO ( )

Especificar.....

18. ¿Qué enfermedades afectan con más frecuencia a su familia?

.....

19. Tiene hijos menores de 05 años SI ( ) NO ( ) Cuántos: \_\_\_\_

20. ¿En las últimas 2 semanas ha presentado episodios de diarrea? SI ( ) NO ( )

21. ¿En qué momentos te lavas las manos? (Familias con niños menores de 5 años)

N°		SI	NO
01	Antes de preparar los alimentos o de cocinar.		
02	Antes de comer.		
03	Antes de dar de comer al niño y/o lactar al bebe		
04	Después de cambiar el pañal del bebe o limpiar el potito del bebe.		
05	Después de salir de la Letrina.		

22. ¿En qué momentos te lavas las manos? (Familias sin niños menores de 5 años)

N°		SI	NO
01	Antes de preparar los alimentos o de cocinar.		
02	Antes de comer.		
03	Después de salir de la Letrina.		

23. ¿La vivienda se encuentra aseada?

	SI	NO
Dormitorios limpios y ordenados.		
Cocina limpia y ordenada.		
Patios limpios y ordenados.		
Disposición adecuada de residuos.		

24. ¿Cuáles son las medidas para el uso y el cuidado del agua en el hogar?

	SI	NO
Pilas o caños o grifos cerrados, en buen estado, sin goteo.		
Lavadero limpio y sin restos		
El agua solo lo usa para consumo humano (Cocinar, aseo personal y lavado de ropa)		

25. ¿Ud. frecuentemente en qué recipiente almacena el agua?

1. Porongo o bidón ( ) 2. Balde ( ) 3. Galonera ( ) 4. Cilindro ( )  
5. Otros ( )

Especifique.....

26. ¿Cuál es la forma adecuada de almacenamiento del agua?

	SI	NO
Adecuado (Recipiente limpios con tapa y en un lugar alto).		
En depósitos sucios y con tapa /sin tapa		
Otro tipo de almacenamiento/ Especificar:		
No almacena.		

27. ¿Ud. participa en faenas para el cuidado de las fuentes de agua? SI  NO

28. ¿Cómo extraes el agua?

	SI	NO
Adecuado (Con un recipiente, vasija o jarra de asa larga y que esté limpio)		
Recipientes sin asa y sucio		
Diversos recipientes sucios		

29. ¿Ud. donde realiza frecuentemente sus deposiciones?

A campo abierto ( ) Silo ( ) Unidad básica de Saneamiento ( ) Letrina ( )

30. ¿Conoce cuáles son las consecuencias de realizar sus deposiciones a campo abierto  
Contamina el medio ambiente ( ) contrae enfermedades ( ) No sabe/ no conoce ( )

Otro ( ).....

31. ¿Cómo limpia y mantiene su letrina?

Práctica	SI	NO
Limpia la losa de su letrina con un trapo amarrado a un palo y humedecido con agua, ceniza o con kerosene.		
Su letrina tiene ventilación y pone la tapa en el agujero del hoyo.		
Su letrina esta sin restos de heces ni de orina, sin moscas ni mal olor, y tiene los pisos y las paredes limpias.		
Tiene tachos donde depositan los materiales de limpieza anal.		
Echar al hoyo una pala de guano de vaca, oveja o un poco de ceniza, para evitar malos olores		

32. ¿Dónde vota la basura?

En el campo o huayco ( ) Lo quema ( ) Lo entierra ( ) Camión de basura ( )

33. ¿Tiene servicio continuo de Agua Potable? promedio de 7 días a la semana y promedio mínimo de 12 horas al día. SI  NO

34. ¿Conoce de la importancia de la sostenibilidad del servicio?

	SI	NO

### ANEXO N° 3

#### ENTREVISTA DIRIGIDA AL CONSEJO DIRECTIVO JASS

##### Objetivo:

Describir las competencias desarrolladas por las JASS en la localidad de Unión La Victoria del distrito de Anco, provincia de Churcampa y departamento de Huancavelica.

La información que Ud. nos proporcione será utilizada únicamente para fines de investigación. Tomando en cuenta la importancia de la misma, le solicitamos dar respuesta a las siguientes interrogantes que se le presentan. Le agradecemos anticipadamente su colaboración.

##### Datos generales

Sexo: Hombre ( ) Mujer ( ) Edad ( )

Nivel de Estudio.....

Cargo desempeñado.....Duración en el cargo.....

¿El consejo directivo de la JASS se encuentra formalmente reconocido ante la municipalidad distrital? (Fecha y N° Resolución).....

.....

##### I PARTE: Componentes del Programa

1. ¿El SER trabajo con Ustedes en el proyecto de agua y saneamiento? precisar:

	¿Cuales?
Los temas realizados	
¿Cómo lo hicieron?	

2. ¿El trabajo del SER le pareció a usted importante? ¿por qué?.....

3. ¿El SER realizó actividades de refuerzo sobre educación sanitaria? Precisar.

.....

4. ¿Qué opina sobre el trabajo desarrollado por el capacitador social en la implementación del proyecto de agua y saneamiento?

.....

5. ¿Consideran que el tipo de sistema de agua y saneamiento son los más apropiados para su comunidad, es decir que lo consideran de bajo costo para la construcción y mantenimiento?

.....

6. ¿Consideran que la obra de agua y letrinas de su comunidad construida por el SER es de calidad?

.....

7. ¿El SER Al término de la obra, bajo qué condiciones les entregó los servicios de agua y saneamiento?

.....

8. Qué aspectos considera usted que el SER ha desarrollado y/o fortalecido para administración del servicio de agua y saneamiento en la JASS?

	Valoración					¿Porqué?
	1	2	3	4	5	
Calidad						
Cobertura						
Continuidad						
Costo						
Cantidad						
Cultura del agua						

9. ¿Qué acciones y/o actividades realizadas por el SER en la comunidad han servido para la gestión del sistema de agua y saneamiento?
- .....

**II PARTE: Gestión comunitaria**

10. ¿El SER promovió la organización comunal teniendo en cuenta su cultura y costumbres? Especificar.  
.....
11. ¿El SER reforzó sus habilidades para la administración de los servicios de agua y saneamiento? Especificar.  
.....
12. ¿Qué acciones desarrollo el Consejo directivo JASS para organizar a la comunidad en la implementación del proyecto de agua y saneamiento? y ¿Conto con el apoyo del SER?  
.....

**III PARTE: Desarrollo de Competencias**

13. ¿Qué acciones realizaron Uds. para que el proyecto de agua y saneamiento llegue a su comunidad?  
.....
14. ¿Cómo participaron las familias en la implementación del proyecto de agua y saneamiento?  
.....
15. ¿Cómo manejo los conflictos o problemas relacionados a la falta de disponibilidad de los terrenos para construir el sistema de agua en la comunidad?  
.....
16. ¿Cuántos integrantes del JASS se encuentran activos cumpliendo sus funciones con normalidad? Sustentar si existen inactivos  
.....
17. ¿La JASS cuenta y cumplen con el Estatuto y el Reglamento aprobados en asamblea comunal? Precisar la fecha de aprobación.  
.....
18. ¿La JASS cuenta y cumple con el Plan Operativo Anual? Precisar la fecha de aprobación.  
.....
19. ¿La comunidad ha aprobado la cuota familiar? ¿Cuánto es?

20. ¿Qué % de familias están al día en la cuota familiar (al mes anterior)?  
.....
21. ¿Qué acciones emplea la JASS en caso de incumplimiento de la cuota familiar?  
.....
22. ¿El Consejo directivo JASS realizó la rendición de cuentas?, ¿Cuánto es el saldo del último mes?  
.....
23. ¿La JASS hace uso de los instrumentos administrativos? (Libro actas, Caja, Padrón, Inventario, Cuaderno Recaudos, Recibos de ingreso y egresos)  
.....
24. ¿La JASS contrata, supervisa y paga a los operadores del sistema de agua y saneamiento? Si la respuesta es afirmativa precisar ¿Cuándo y cuánto fue el último pago?  
.....
25. ¿Los operadores de agua están capacitados para la operación y mantenimiento sistema de agua y saneamiento, y cuentan con equipos y herramientas de forma adecuada?  
.....
26. ¿La JASS realiza la operación y mantenimiento del Sistema de Agua Potable?  
.....
27. ¿La JASS clora el Agua y mantiene un stock suficiente para asegurar la cloración del agua?  
.....
28. ¿El Consejo directivo JASS promueve la mejora de los hábitos sanitario en la comunidad? Especificar temas y metodología.  
.....
29. ¿La JASS realiza actividades de protección de la fuente de agua en la comunidad? Precisar.  
.....
30. ¿La municipalidad a través de su área de gestión municipal realiza el seguimiento, supervisión del sistema de agua y saneamiento y asistencia técnica a las JASS? Precisar la frecuencia de las visitas y las labores realizadas  
.....
31. ¿De qué manera el gobierno nacional y/o regional, a través de la dirección regional de vivienda construcción y saneamiento viene trabajando articuladamente con el gobierno local para mejorar la gestión del agua y saneamiento? Precisar.  
.....
32. ¿El Servicio de agua y saneamiento es sostenible en la comunidad? Precisar.  
.....

**ANEXO N°4**

**ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL ÁREA TÉCNICA MUNICIPAL**

Municipalidad distrital de: .....

Nombre de la persona entrevistada:..... Cargo:.....

Fecha:.....

INDICADORES	SI	NO	EN PROCESO Y/O OBSERVACIÓN
<b>1. CREACION DE LA UNIDAD DE GESTION DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO</b>			
- Cuenta con el acuerdo de consejo aprobando la conformación, adecuación o reactivación del ATM.			
- Cuenta con Ordenanza Municipal (Especifique el número de la OM y la fecha) aprobando la conformación, adecuación o reactivación del ATM.			
<b>2. REGISTRO DE JASS</b>			
- La Municipalidad distrital cuenta con un libro de registro habilitado para la JASS.			
- El libro de registro para la JASS se encuentra legalizado.			
- La JASS Unión La Victoria se encuentra registrada en el libro de registro de organizaciones comunales.			
<b>3. INSTITUCIONALIZACIÓN DE LAS ACCIONES DE SUPERVISION Y ASISTENICA TECNICA EN EL ROFY MOF</b>			
- Plan operativo anual de la Municipalidad incluye acciones en agua y saneamiento y del ATM.			
- Cuenta con la aprobación de la incorporación de las funciones del ATM en el ROF			
- Cuenta con la aprobación de la incorporación de las funciones del ATM en el MOF			
<b>4. CUADERNO PARA EL REGISTRO DE VISITAS DE SUPERVISION</b>			
- El ATM/la Municipalidad tiene elaborado el cuaderno de registro de visitas de supervisión.			
- ATM ejecuta el plan de supervisión y asistencia técnica a la JASS			
- Reunión con las localidades de la jurisdicción que no cuentan con JASS o no están operativas para construirlas o renovarlas			
- ATM registra y atiende consultas y requerimientos de la JASS y usuarios.			
<b>5. PERSONAL ASIGNADO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES RELACIONADAS A LOS SAS.</b>			
- Cuentan con el Perfil del puesto para el responsable del ATM según la Ley del Servicio Civil (SERVIR)			
- Cuenta con Resolución de Alcaldía al responsable del ATM.			
- Sus funciones han sido incorporados en el ROF y al MOF del Gobierno Local			
- El Responsable del ATM se encuentra capacitado en temas de Gestión, Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) de los servicios de saneamiento.			

El responsable del ATM tiene conocimiento y/o aplican las herramientas e instrumentos de Supervisión de la AOM de los servicios de saneamiento			
- Cuenta con el Plan Operativo Anual del Saneamiento Básico y presupuesto, aprobado por el Gobierno Local.			
- Cuentan con el registro de las organizaciones comunales –JASS.			
- Cuentan con el Plan de Supervisión de la JASS y asistencia técnica a las JASS (incluye cronograma)			
- ATM ejecuta el Plan de supervisión y asistencia técnica a la JASS.			
- Realizan el seguimiento al informe Económico Anual de las JASS.			
- Realiza monitoreo al cumplimiento de los POA de las JASS.			
- Cuentan con registro de cobertura del sistema de saneamiento			
- Cuentan con un registro de la continuidad del servicio de agua			
- Cuentan con el control y vigilancia de la calidad del agua y lo registra en el cuaderno de control de los sistemas de agua y saneamiento.			
- Cuentan con el control de eficiencia de la cobranza de la cuota familiar.			
- ATM que realiza al menos una campaña de sensibilización ambiental.			
- ATM al menos con 01 Visita de monitoreo a la fuentes de agua.			
- El responsable del ATM cuenta con la aplicación de las fichas SIAS Rural de agua y saneamiento de las localidades de su jurisdicción (diagnostico).			
- Las ATM cuentan con el padrón de usuarios de la localidad de Unión la Victoria			
- Municipalidad gestiona nuevos proyectos en agua y saneamiento			



### ANEXO N°5: Matriz de Consistencia

Programa de Desarrollo de Competencias para la Gestión Comunitaria de los servicios de agua potable y saneamiento de la “Asociación Servicios Educativos Rurales” en la zona rural Unión La Victoria, del Centro Poblado de Manzanayocc, en el distrito de Anco, Churcampa - Huancavelica, en el período 2015 - 2017.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Sub variables	Técnica/ac tor	Metodología
<p>¿Qué factores o aspectos del programa de desarrollo de capacidades implementado por SER a promovido y generado competencias en las familias, JASS y gobierno local para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, del Centro Poblado de Manzanayocc, del distrito de Anco, Churcampa-Huancavelica, en el periodo 2015-2017?</p> <p><u>Problemas específicos</u> 1. ¿Cuáles son las estrategias y acciones de intervención implementadas por el SER para el desarrollo de capacidades en la localidad de Unión La Victoria del distrito de Anco, provincia de Churcampa y departamento de Huancavelica?</p>	<p>Analizar el programa de desarrollo de capacidades implementados por la Asociación Servicios Educativos Rurales (SER), examinando las competencias adquiridas en las familias, JASS y ATMGSAS para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, del Centro Poblado de Manzanayocc, del distrito de Anco, Churcampa-Huancavelica, en el periodo 2015-2017, con la finalidad de plantear lineamientos para el fortalecimiento de la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en zonas rurales.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> 1. Identificar las estrategias y acciones implementadas por el SER para el desarrollo de capacidades en la localidad de Unión La Victoria del Centro Poblado de Manzanayocc del distrito de Anco, provincia de Churcampa y departamento de Huancavelica.</p>	<p>El programa de desarrollo de capacidades del SER que ha priorizado mejores prácticas sanitarias, el fortalecimiento, organización e institucionalización ha logrado desarrollar competencias en las familias, JASS y el gobierno local para la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria, del distrito de Anco, Churcampa – Huancavelica, en el periodo 2015-2017.</p>				<p><u>Tipo de estudio</u> Explicativa Analítica</p> <p><u>Diseño</u> No experimental Transversal</p> <p><u>Enfoque de la investigación:</u> Cuantitativa y cualitativo</p> <p><u>Método de la Investigación:</u> / Inductivo, crítico y analítico.</p> <p><u>Población</u> La población está conformada por 48 familias.</p> <p><u>Muestra</u> Se determinó un muestreo probabilístico a 36 familias</p>



<p>5. ¿Cuáles son los mecanismos que facilitaron la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria del distrito de Anco, provincia de Churcampa y departamento de Huancavelica?</p> <p>6. ¿Cuáles son las alternativas que podrían plantearse en el modelo de desarrollo de capacidades y competencias para la gestión comunitaria rural de los servicios de agua y saneamiento?</p>	<p>5. Analizar los mecanismos que facilitaron o limitaron la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento en la localidad de Unión La Victoria del Centro Poblado de Manzanayoc del distrito de Anco, provincia de Churcampa y departamento de Huancavelica.</p> <p>6. Proponer lineamientos para el fortalecimiento de la gestión comunitaria rural de los servicios de agua y saneamiento.</p>	<p>Una idea que sintetiza el interés por hacer la presente investigación es mostrar que el SER utilizando diversas estrategias: actividades de promoción social, construcción del SAS, capacitación a la JASS, educación sanitaria, fortalecimiento municipal, seguimiento y monitoreo; ha contribuido al desarrollo de capacidades y competencias para la gestión comunitaria del agua y saneamiento.</p> <p>4. Propuesta de lineamientos para el fortalecimiento de la gestión comunitaria de los servicios de agua y saneamiento.</p>	<p>Gestión Comunitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de saneamiento</li> <li>• Gestión comunitaria de los servicios saneamiento.</li> <li>• Gobernabilidad</li> </ul>		
---	--	--	----------------------------	---	--	--

## ANEXO N°6:

### FOTOS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN



21/11/17 – Visita a la localidad de Unión La Victoria, distrito de Anco, provincia de Churcampa, región Huancavelica para desarrollar el presente trabajo.



21/11/17 –Ejecución de nueva obra de ampliación del sistema de agua y construcción del sistema de alcantarillado - Localidad de Unión la Victoria.