

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Escuela de Posgrado



Análisis de los factores que facilitan y/o dificultan la
implementación del Programa Nacional Tambos en el distrito
de Pisuquia del departamento de Amazonas en el periodo
2017

Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gerencia Social
con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo que
presenta:

Johan Portocarrero Rios

Asesor:

Javier Alejandro Pineda Medina

Lima, 2022

Informe de Similitud

Yo, **Pineda Medina, Javier Alejandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulado “Análisis de los factores que facilitan y/o dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos en el distrito de Pisuquia del departamento de Amazonas en el periodo 2017”, del autor Portocarrero Rios, Johan, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 17%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 03/05/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

San Miguel, 22 de junio del 2023

Apellidos y nombres del asesor: Pineda Medina, Javier Alejandro	
DNI: 29654086	Firma 
ORCID: 0000-0002-7060-1384	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación busca identificar y evaluar cualitativamente los factores que facilitan y/o dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos (PNT) en el distrito de Pisuquia del departamento de Amazonas, examinando la mejora de la calidad de los servicios brindados, la interculturalidad y la participación ciudadana en la planificación y ejecución de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT, y como se cumple con los conceptos clave de interculturalidad y derecho a servicios de calidad, empoderamiento e inclusión social de población rural extremadamente pobre, así como la participación ciudadana y servicios de calidad.

La presente investigación se llevó a cabo con el enfoque metodológico mixto entre metodología cualitativa y cuantitativa. Se realizó en el ámbito de intervención del Tambo Alto Perú del departamento de Amazonas, y se entrevistó a un total de 32 personas, entre madres y padres de familia, funcionarios de la municipalidad y profesionales de las instituciones que prestan servicios en el Tambo Alto Perú, así como 8 personas en un grupo focal. Asimismo, se trabajó con las encuestas de satisfacción de la población, y reportes de las atenciones brindadas por el PNT en el periodo de enero a mayo de 2017.

Se comprobó que aquellos programas y proyectos sociales o instituciones que cuentan con personal permanente por sector o ámbito de influencia y cuentan con apoyo de los gobiernos locales a través de sus áreas de desarrollo social, mejora la implementación del Programa Nacional Tambos, mientras que cuando una institución que presta sus servicios a través del PNT, no encuentra otra institución pública o privada que reciba y replique sus acciones, se dificulta la implementación del Programa.

El conocimiento generado pretende fomentar iniciativas, acciones y políticas que mejoren el bienestar y la calidad de vida de la población rural y rural dispersa, y promover la participación ciudadana para la coordinación con las instituciones públicas y privadas que intervienen en el departamento de Amazonas.

ABSTRACT

This research work seeks to identify and qualitatively evaluate the factors that facilitate and / or hinder the implementation of the National Tambos Program (PNT) in the Pisuquia district of the department of Amazonas, examining the improvement of the quality of the services provided, interculturality and citizen participation in the planning and execution of the services offered by the institutions involved in the implementation of the PNT, and how the key concepts of interculturality and the right to quality services, empowerment and social inclusion of the extremely poor rural population are met, as well as citizen participation and quality services.

The present investigation was carried out with the mixed methodological approach between qualitative and quantitative methodology. It was carried out in the area of intervention of the Tambo Alto Peru of the department of Amazonas, and a total of 32 people were interviewed, including mothers and fathers, local authorities and professionals of the institutions that provide services in the Tambos, as well as 8 people in a focus group. Likewise, we worked with the population satisfaction surveys, and reports of the care provided by the PNT in the period from January to May 2017.

It was found that those social programs and projects or institutions that have permanent personnel by sector or area of influence and have the support of local governments through their areas of social development, improve the implementation of the Tambos National Program, while when a institution that provides its services through the PNT, does not find another public or private institution that receives and replicates its actions, the implementation of the Program is difficult.

The knowledge generated aims to promote initiatives, actions and policies that improve the well-being and quality of life of the dispersed rural and rural population, and promote citizen participation for coordination with public and private institutions involved in the Amazon region.

ÍNDICE

	Página
Resumen	1
Abstract	2
Agradecimientos	6
Dedicatoria	7
Siglas y abreviaturas	8
INTRODUCCIÓN	9
1. CAPÍTULO I:	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Preguntas de investigación	15
1.3 Justificación	16
1.4 Objetivos	17
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	19
2.1 Diagnóstico Situacional: Características Geográficas y Socioeconómicas de la Zona	19
2.2 Marco Normativo	22
2.3 Programa Nacional Tambos	24
2.3.1 Estrategias del PNT	25
2.3.2. Resultados de Impacto	26
2.3.3. Tambos implementados a nivel nacional y en el departamento de Amazonas	27
2.4. Investigaciones relacionadas	28
2.4.1. México: Centros Comunitarios Estratégicos	28
2.4.2. México: Cruzada Nacional contra el Hambre	28
2.4.3. Chile: Chile Atiende	29
2.4.4. Corea: Saemaul Undong	29
2.4.5. Australia: Centros de Transacciones Rurales	29
2.4.6. Escocia: Tienda de Parada Única	29
2.4.7. Sudáfrica: Centros de Servicios Thusong	30
2.5. Conceptos del Marco Teórico	30
2.5.1 Enfoques de Desarrollo	30
2.5.2 Los Objetivos de Desarrollo Sostenible	34
2.5.3 Conceptos Clave	37
2.6 Variables e Indicadores	43
2.6.1 Preguntas centrales y variables	43
2.6.2 Variables y su definición	44
2.6.3 Variables e Indicadores	45
3. CAPÍTULO III: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.1. Naturaleza de la investigación	47

3.2. Forma de investigación	47
3.3. Fuentes de información	47
3.4. Universo	48
3.5. Muestra	48
3.6. Procedimiento (técnicas) para el recojo de información	48
3.7. Instrumentos de recojo de información	50
4. CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	51
4.1 Análisis de la contribución de la implementación del PNT en la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas.	51
4.2 Análisis de la planificación y ejecución bajo el enfoque intercultural de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT.	59
4.3 Análisis del nivel de participación ciudadana en la planificación y ejecución de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT.	65
5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	71
5.1 Conclusiones	71
5.2 Recomendaciones	73
6. CAPÍTULO VI: PROPUESTA DE MEJORA	76
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	83
Anexo N° 01: Matriz de guía para entrevistas abiertas o semiestructuradas a funcionarios de la municipalidad	83
Anexo N° 02: Matriz de guía para entrevistas abiertas o semiestructuradas al personal de las instituciones	84
Anexo N° 03: Matriz de guía para entrevistas abiertas o semiestructuradas a madres de familia	85
Anexo N° 04: Matriz de guía para entrevistas abiertas o semiestructuradas a padres de familia	86
Anexo N° 05: Guía para grupo focal	87
Anexo N° 06: Lista de madres de familia entrevistadas del Tambo Alto Perú	88
Anexo N° 07: Lista de padres de familia entrevistados del Tambo Alto Perú	88

Anexo N° 08: Lista de funcionarios de instituciones entrevistados del Tambo Alto Perú	89
Anexo N° 09: Lista de funcionarios de la municipalidad entrevistados del Tambo Alto Perú	89
Anexo N° 10: Lista de pobladores que participaron en grupo focal del Tambo Alto Perú	90
Anexo N° 11: Reporte consolidado de encuestas de satisfacción de usuarios del Tambo (pobladores)	90
Anexo N° 12: Hallazgos preliminares del procesamiento de la información	91
Anexo N° 13: Columna vertebral con variables e indicadores	92
Anexo N° 14: Columna vertebral con fuentes e instrumentos	94

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 2.1: Preguntas centrales y variables	43
Cuadro N° 2.2: Variables y su definición	44
Cuadro N° 2.3: Variables y/o dimensiones claves e indicadores	45
Cuadro N° 3.1: Muestra	48
Cuadro N° 3.2: Técnicas de recolección de información	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1: Participación Porcentual por Instituciones Involucradas (Periodo 01/01/2017 – 07/05/2017)	26
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1.1: Composición del total de Atenciones brindadas por Sectores Involucrados del 2015 al 2017	14
Tabla 2.1. Composición Porcentual del total de Atenciones brindadas por Instituciones Involucradas (Periodo 01/01/2017 – 07/05/2017)	26
Tabla 3.3: Instrumentos de recolección de información aplicados	50

ÍNDICE DE MAPAS

Mapa N° 2.1: Mapa del departamento de Amazonas	19
Mapa N° 2.2: Mapa del distrito de Pisuquia	20

AGRADECIMIENTOS

A la población de las localidades estudiadas por su paciente colaboración y grandes aportes para la realización del trabajo de campo.

A los docentes y personal administrativo de la Escuela de Posgrado de la Maestría en Gerencia Social, por su esmerada y eficiente labor profesional.

DEDICATORIA

A mi familia



SIGLAS Y ABREVIATURAS

DEMUNA:	Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente
DNI:	Documento Nacional de Identidad
DIRESA:	Dirección Regional de Salud
FAO:	Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación
FONCODES:	Fondo Nacional de Compensación y Desarrollo Social
MIDIS:	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MINAGRI:	Ministerio de Agricultura y Riego
MINEDU:	Ministerio de Educación
MINSA:	Ministerio de Salud
MR:	Monitor Regional
MVCS:	Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento
ONG:	Organización No Gubernamental
ONU:	Organización de las Naciones Unidas
PCM:	Presidencia del Consejo de Ministros del Perú
PNT:	Programa Nacional Tambos
SENASA:	Servicio Nacional de Sanidad Agraria
SISMONITOR:	Sistema de Monitoreo
TAMBOOK:	Tambos Book
UO:	Unidad Orgánica

ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE FACILITAN Y/O DIFICULTAN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA NACIONAL TAMBOS EN EL DISTRITO DE PISUQUIA DEL DEPARTAMENTO DE AMAZONAS EN EL PERIODO 2017

INTRODUCCIÓN

En el año 2013, se creó el Programa Nacional Tambos (PNT), aunque desde el 2012 ya conformaba una de las herramientas de políticas del MVCS. Este programa es parte de “Incluir para Crecer”, una estrategia más amplia de inclusión social. El objetivo principal del PNT era “llevar servicios públicos y programas sociales a las poblaciones rurales y rurales dispersas que se ubican principalmente en las zonas altoandinas y amazónicas” (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2016:8).

De acuerdo a MVCS (2015), “El principal objetivo del PNT es facilitar intervenciones de diversos sectores del Estado, entidades de los tres niveles de Gobierno, y organizaciones públicas y privadas en comunidades que, por aspectos geográficos, son de difícil acceso” (MVCS 2015:54).

En la presente investigación se comprobó que aquellos programas y proyectos sociales o instituciones que cuentan con personal permanente por sector o ámbito de influencia y cuenta con apoyo de los gobiernos locales a través de sus áreas de desarrollo social, mejoran la implementación del Programa Nacional Tambos, principalmente cuando los servicios se relacionan con la salud y alimentación dirigidos a los niños, mujeres y adultos mayores ya que siguen un enfoque intercultural. Asimismo, se evidenció que la participación de la población para la planificación de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT se incrementa siempre y cuando se relacione con la entrega de incentivos de los programas sociales.

El conocimiento generado pretende fomentar iniciativas, acciones y políticas que mejoren el bienestar y la calidad de vida de la población rural y rural dispersa, y promover la participación ciudadana para la coordinación con las instituciones públicas y privadas que intervienen en el departamento de Amazonas. La investigación se justifica en su relevancia social e implicancias prácticas en la

toma de decisiones en el campo de la Gerencia Social; puesto que, los conocimientos generados para los diversos niveles jerárquicos del Programa Nacional Tambos, promueven iniciativas, acciones y políticas que mejoran el bienestar y la calidad de vida de las personas, afianzando la participación ciudadana para la coordinación con las instituciones públicas y privadas que intervienen en el departamento de Amazonas.

La presente investigación se llevó a cabo con el enfoque metodológico mixto entre metodología cualitativa y cuantitativa. Se realizó en el ámbito de intervención del Tambo Alto Perú ubicado en el distrito de Pisuquia, provincia de Luya, del departamento de Amazonas, y se entrevistó a un total de 32 personas, entre madres y padres de familia, funcionarios de la municipalidad y profesionales de las instituciones que prestan servicios en el Tambo Alto Perú, así como 8 personas en un grupo focal. Asimismo, se trabajó con las encuestas de satisfacción de la población, y reportes de las atenciones brindadas por el PNT en el periodo de enero a mayo de 2017. El objetivo principal es identificar los factores que facilitan y/o dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos en el distrito de Pisuquia del departamento de Amazonas, en el ámbito de intervención del Tambo Alto Perú examinando la mejora de la calidad de los servicios brindados, la interculturalidad y la participación ciudadana en la planificación y ejecución de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT, y como se cumple con los conceptos clave de interculturalidad y derecho a servicios de calidad, empoderamiento e inclusión social de población rural extremadamente pobre, así como la participación ciudadana y servicios de calidad.

La presente tesis se divide en seis capítulos, para poder realizar un análisis preciso la investigación. En primer lugar, en el Capítulo I se presenta: i) planteamiento del problema, ii) preguntas de investigación, iii) justificación, y iv) objetivos.

Luego, en el Capítulo II se expone el marco teórico referencial, los Tambos implementados a nivel nacional y en el departamento de Amazonas, documentos normativos y de política, investigaciones relacionadas, conceptos claves y preguntas específicas, variables e indicadores.

Asimismo, el capítulo III muestra el diseño de la investigación, detallando el plan de trabajo y cronograma, naturaleza de la investigación, forma de investigación, fuentes de información, universo, muestra, procedimientos, instrumentos de recojo de información; así como el caso de estudio: Programa Nacional Tambos en el distrito de Pisuquia del departamento de Amazonas.

Del mismo modo, el capítulo IV presenta, analiza e interpreta los resultados relacionados a los objetivos: i) Determinar y analizar si la implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas, ii) Identificar y analizar si los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural, y iii) Conocer y analizar el nivel de participación ciudadana en la planificación y ejecución de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT.

El Capítulo V establece conclusiones relacionadas a los factores que facilitan y dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos en el distrito de Pisuquia del departamento de Amazonas.

Finalmente, el capítulo VI presenta la propuesta de mejora para la implementación del PNT.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Programa Nacional Tambos (PNT) surge ante la necesidad de la presencia del Estado en el ámbito rural. De acuerdo con PNT (2016c), “a través de los Tambos es posible que los programas sociales existentes y otras acciones del Gobierno lleguen a la población rural dispersa en situación de pobreza y pobreza extrema” (PNT 2016c:14).

El programa, en condiciones ideales, busca fomentar el desarrollo económico, social y productivo que contribuyan a la inclusión social de la población y desarrollo de sus capacidades y expresión de sus derechos humanos, para que puedan mejorar su calidad de vida, así como asegurar el efectivo acceso a los programas sociales del Gobierno (Qali Warma, Programa Juntos, Cuna Más, Pensión 65, entre otros), a los programas y proyectos de los distintos ministerios (Techo Propio, Saneamiento Rural, Viviendas Rurales, Electrificación Rural, etc.), así como proyectos de prevención y atención de emergencias ante fenómenos de carácter climático (granizadas, heladas y friaje) y otros eventos con carácter de desastre. Por ello resulta importante garantizar la presencia del Estado sin importar la ubicación geográfica.

A nivel nacional, según INEI (2017):

La población censada en los centros poblados urbanos¹ del país es de 23 millones 311 mil 893 habitantes, la misma que representa el 79,3% de la población nacional. La población empadronada en los centros poblados rurales² es de 6 millones 69 mil 991 personas que representa el 20,7% de la población censada del país. El comportamiento de la población urbana y rural de acuerdo a los resultados del Censo 2017, describe tendencias diferentes. La población urbana censada se incrementó en 17,3%, entre 2007 y 2017, esto es, a un promedio de 343 mil 454 personas por año, lo que significa una tasa promedio anual de 1,6%. La población rural censada disminuyó en 19,4% en el período intercensal que se analiza, lo que significa que disminuyó, aproximadamente, a un promedio de 146 mil 481 personas por año, que representa una tasa promedio anual de -2,1%. (INEI 2017:15-16)

¹ Según INEI, “se considera centros poblados urbanos aquellos con 2 mil y más habitantes, definición concordante con la utilizada en las encuestas de hogares y encuestas especializadas” (INEI 2017).

² Según INEI, “se considera centros poblados rurales, aquellos que tienen menos de 2 mil habitantes” (INEI 2017).

Según INEI (2017:396-397) a nivel nacional, en el año 2017, los hogares que tienen acceso a internet representan 2 millones 314 mil 182 hogares (28,0%). Por otra parte, los hogares que no contaban con este servicio en 2017 fueron 5 millones 938 mil 102 (72,0%).

El departamento de Amazonas, presenta valor de 33.5% de pobreza total y 6.2% de pobreza extrema, mientras que el 42.7% de la población presenta vulnerabilidad a la pobreza. Cuenta con 379,384 habitantes, donde 22,330 son niños y niñas menores de 3 años, 27,680 son adultos mayores de 65 años de edad y 33,944 son personas con alguna discapacidad (INEI 2017). Por otra parte, según la misma fuente, en el departamento, la población de niños de 0 a 4 años alcanza los 38,682 habitantes, mientras que las personas de 15 años a más llega a 257,077 habitantes, en ese mismo grupo la población analfabeta llega a 26,950 habitantes. El 50.2% de la población total se encuentra en zonas rurales. Los indicadores de identificación del departamento, presentan valores de 92.7% de niños menores de 1 año registrados en la Municipalidad o RENIEC y 98.6% de personal mayores de 18 años con DNI (MIDIS 2019:1).

Con respecto a servicios de salud, según INEI - ENDES 2011 – 2017, se tiene una proporción de menores de 36 meses con controles de crecimiento y desarrollo (CRED) completo para su edad de 73%, mientras que la proporción de menores de 36 meses con vacunas básicas completas para su edad alcanza el 76.6%, teniendo aún brechas de 27% y 23.4% respectivamente. Al 2017, los indicadores emblemáticos, trazadores de la política al 2021, muestran que en el departamento de Amazonas la desnutrición crónica en menores de 5 años es de 17.1% y la anemia en niños y niñas de 6 a 35 meses es de 51.2%. Por otra parte, al 2017 el porcentaje de adultos mayores de 65 años con algún seguro de salud alcanza el 82.7% mientras que el porcentaje de personal con algún tipo de seguro de salud es de 85.8%.

Según MIDIS (2019:1-2) con respecto a hogares con acceso a paquete de servicios (agua, saneamiento, electricidad y telefonía) alcanzó una cobertura del 60% en el 2017 muy por debajo del promedio nacional de 70.7%. Actualmente, el departamento de Amazonas, con solo 4 mil 783 hogares que cuentan con servicio de internet, presenta la menor cobertura de internet en los hogares, con un valor a nivel nacional de 4.5%. Así también los indicadores de educación

muestran valores de 89.2% de asistencia de niños y niñas de 3-5 años a EBR, 65.1% de jóvenes de 18-25 con secundaria completa, mientras que solo el 29.3% de tasa neta de asistencia de jóvenes de 17-24 años a algún nivel de educación superior.

En el departamento de Amazonas, desde el año 2015 al 2017, a través del PNT se ha reportado la intervención de diversas instituciones públicas y privadas, teniendo así incrementos a través de los años de la intervención del gobierno central, regional y local, principalmente de sus programas sociales y de asistencia familiar, destinados a la entrega de incentivos económicos condicionados. Asimismo, se observa la intervención de organismos autónomos, organizaciones civiles y religiosas. Pero por otra parte se observa la reducción del sector privado, y en el caso de las universidades, ONG y organismos internacionales, estos han disminuido su participación o no han logrado intervenir a través del PNT.

Tabla N° 1.1: Composición del total de Atenciones brindadas por Sectores Involucrados del 2015 al 2017

N°	Sector	2015	2016	2017	Total
1	Gobierno Central	4,002	16,306	19,708	40,016
2	Gobierno Local	653	3,799	4,754	9,206
3	Gobierno Regional	1,329	3,311	5,386	10,026
4	Organismos Autónomos	55	676	746	1,477
5	Organizaciones Civiles	95	1,360	1,817	3,272
6	Organizaciones Religiosas	0	0	137	137
7	Sector Privado	523	389	302	1,214
8	Universidades	56	0	0	56
9	ONG	73	802	0	875
10	Organismos Internacionales	0	0	0	0
Total		6,786	26,643	32,850	66,279

Fuente: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017

Por otra parte, tomando en cuenta que la problemática es a nivel nacional y regional, nos enfocamos en el distrito de Pisuquia como nuestro ámbito de intervención. Según INEI (2013), en el mapa de pobreza el distrito de Pisuquia registra 86.3% de pobreza, siendo uno de los 10 distritos más pobres del departamento de Amazonas. Asimismo, según INEI (2017), otros indicadores sociales del distrito de Pisuquia revelan que el 13.86% de personas tienen alguna discapacidad, el 21.6% de la población no sabe leer ni escribir, y el 6.4% no cuenta con ningún tipo de seguro médico

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

La presente tesis busca explicar el por qué se están obteniendo estos resultados en la implementación del PNT tomando como caso específico el ámbito de intervención del Tambo Alto Perú en el distrito de Pisuquia en el periodo 2017, y explicar razones o las acciones que están conllevando a obtener estos resultados a fin de proponer estrategias de mejora.

Para ello, se llevaron a cabo entrevistas y, posteriormente, se realizó un proceso de análisis sobre la opinión de las madres y padres de familia, funcionarios de la municipalidad, funcionarios públicos, así como un grupo focal y revisión documentaria del PNT. En este sentido, las preguntas que guían la presente investigación son las siguientes:

Pregunta general

- ¿Qué factores facilitan y/o dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos en el distrito de Pisuquia del departamento de Amazonas?

Preguntas específicas

- ¿La implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas?
- ¿Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural?
- ¿Cuál es el nivel de participación de los principales actores involucrados en la planificación y ejecución de los servicios implementados a través del PNT?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es importante señalar que el principal objetivo del tema de investigación fue identificar los factores que facilitan y dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos en el Tambo Alto Perú del departamento de Amazonas para el acceso de la población pobre y extremadamente pobre de las zonas rurales y rural dispersa a los servicios del Estado y del sector privado, analizando el nivel de participación y la percepción de la población involucrada para proponer lineamientos de política para el Programa.

El tema gira en torno a los dilemas de desarrollo sobre justicia y derechos humanos, democracia y ciudadanía e interculturalidad. Su relación con la justicia y derechos humanos se vincula a la implementación del PNT principalmente en zonas rurales y dispersas donde se busca asegurar el acceso justo a los servicios de los sectores educación, salud, medio ambiente, entre otros, de los tres niveles de gobierno. Este dilema del desarrollo guarda relación con el primer objetivo específico en el que se examinó si la implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas, el cual fue medido analizando la percepción de la población involucrada; no solo se trató de calificar a la institución que brinda el servicio sino también si responde a los intereses y objetivos de la población, ya que esta percibe de manera diferente y multidimensional el concepto de calidad.

Por otra parte, tales servicios sean programados o requeridos de manera democrática, es importante que se asegure la **democracia y ciudadanía** de la población en la medida en que pueda participar activamente en la formulación de soluciones, implementación y evaluación de sus resultados, esto ligado al tercer objetivo específico, consistió en identificar qué papel juega la participación ciudadana para la planificación de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT a través del análisis del tipo y grado de participación de la población involucrada; con la finalidad que se promueva la ciudadanía para la toma de decisiones a través de la participación de la población en asuntos de interés público en mejora de sus comunidades, a la vez que se fortalece la democracia y no se dependa de medidas elaboradas desde afuera sino que cada persona pueda decidir y adoptar sus propias medidas.

En cuanto a la relación del tema con la **interculturalidad**, se busca el acoplamiento cultural a las poblaciones objetivo e identificar aquellos factores que facilitan o dificultan la implementación del Proyecto. La interculturalidad se relaciona al segundo objetivo específico, de evaluar si los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural analizando la percepción de la población involucrada.

En consecuencia, los Tambos en el departamento de Amazonas a pesar de encontrarse en un mismo departamento, involucran a 5 distritos con sus propias características culturales, sociales, geográficas y productivas. Tales diferencias hacen necesario tener un enfoque intercultural para la planificación de la intervención en la población, ya que, no se debería seguir una misma especie de cronograma de talleres, reuniones, entrega de incentivos y otras actividades a manera de receta única, sino también es importante saber si el personal del PNT, así como los representantes designados de las instituciones, promueven servicios de calidad orientados a poblaciones rurales, respetando la diversidad cultural.

El conocimiento generado servirá para fomentar iniciativas, acciones y políticas que mejoren el bienestar y la calidad de vida de las personas, y promueve la participación ciudadana para la coordinación con las instituciones públicas y privadas que intervienen en el departamento Amazonas.

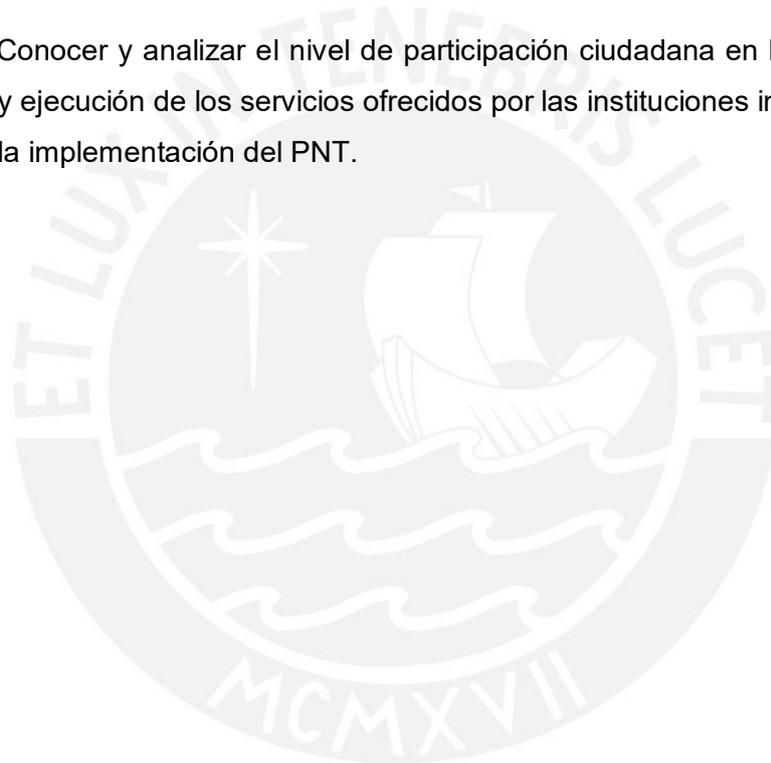
1.4 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Conocer los factores que facilitan y/o dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos en el distrito de Pisuquia del departamento de Amazonas durante el periodo 2017, analizando los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas, la consideración del enfoque intercultural y el nivel de los principales actores involucrados, para proponer medidas de mejora, que fortalezcan su ejecución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar y analizar si la implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas.
- Identificar y analizar si los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural.
- Conocer y analizar el nivel de participación ciudadana en la planificación y ejecución de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT.



CAPÍTULO II

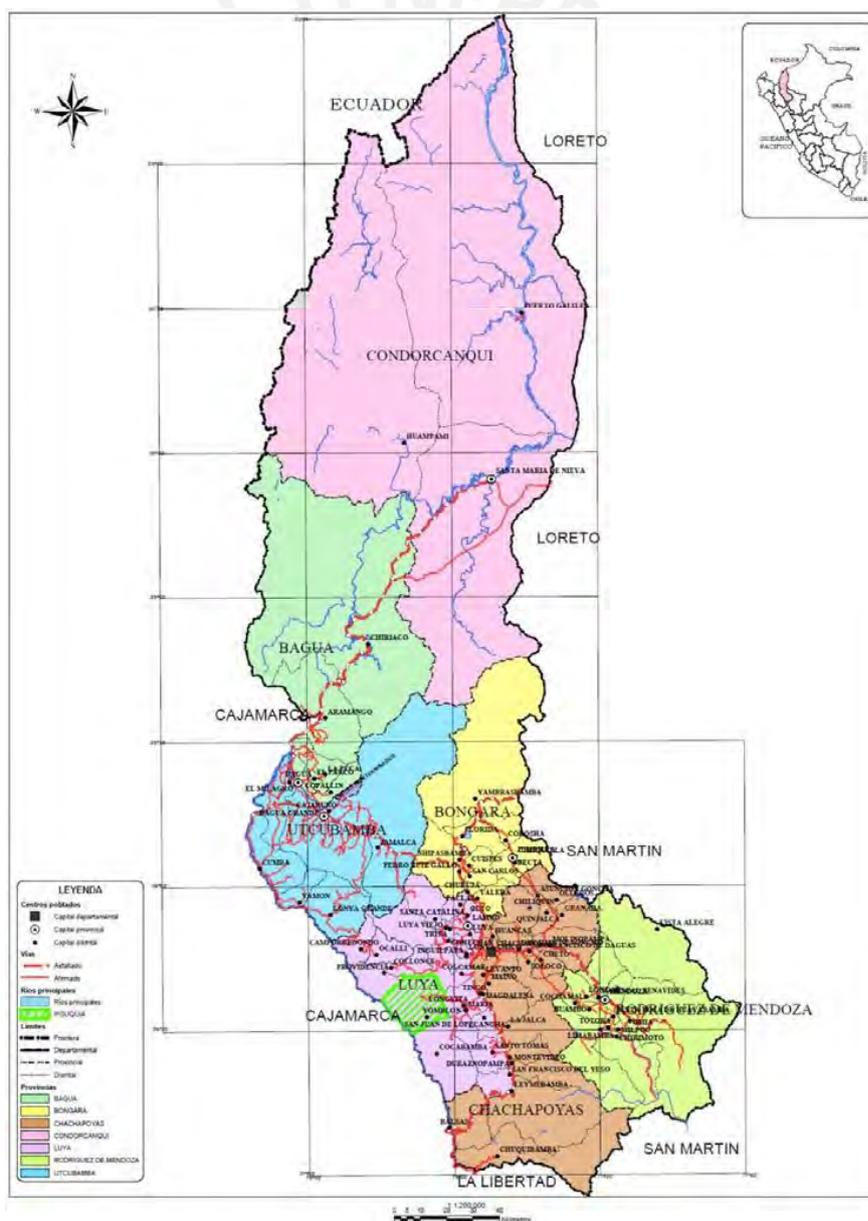
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL: CARACTERÍSTICAS GEOGRÁFICAS Y SOCIOECONÓMICAS DE LA ZONA

Ámbito de la investigación

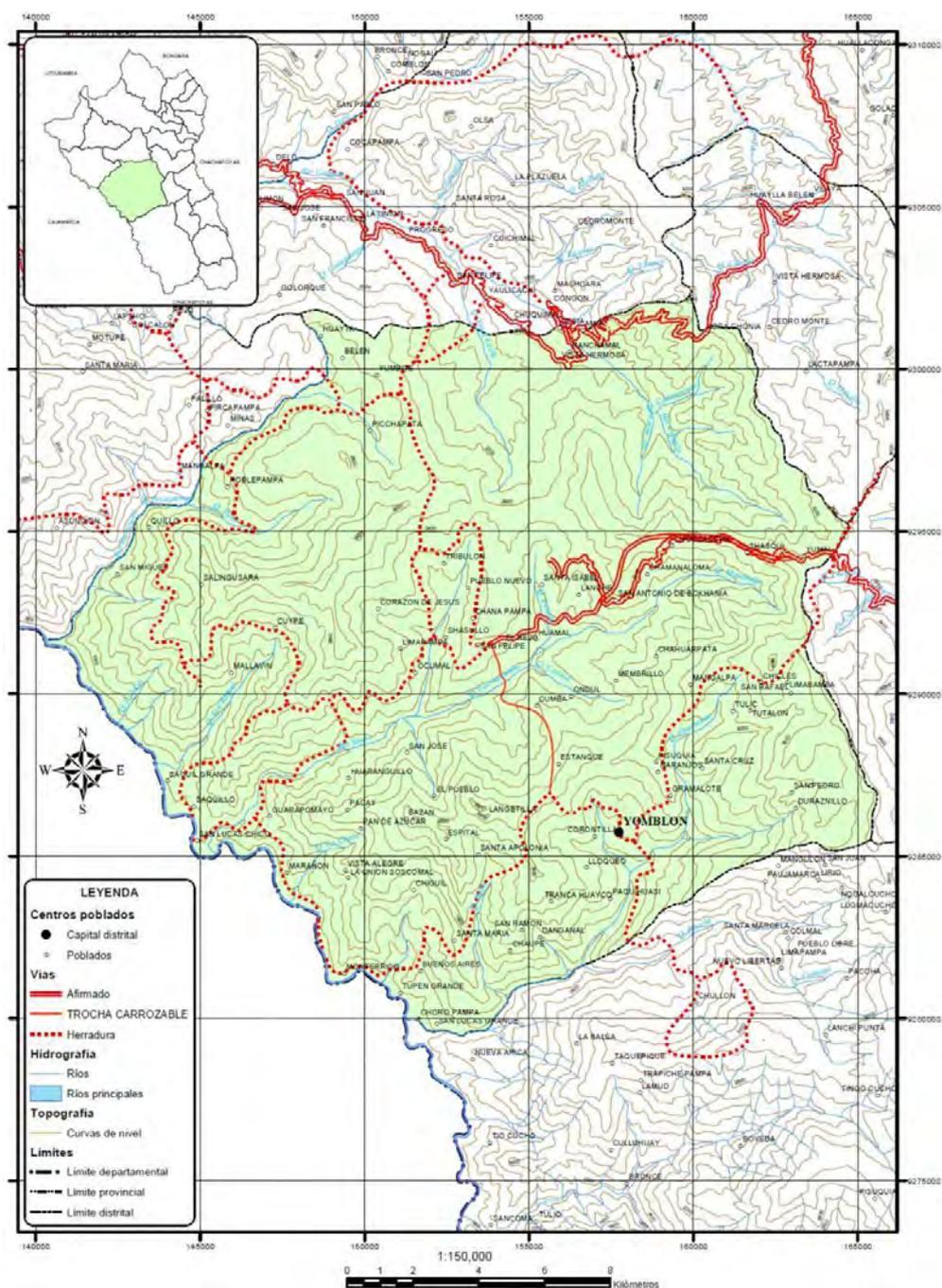
El ámbito de acción de la tesis es el distrito de Pisuquia, en la provincia de Luya, departamento de Amazonas (Ver Mapa N° 2.1).

Mapa N° 2.1: Mapa del departamento de Amazonas



El distrito de Pisuquia limita al norte con el distrito de Ocumal, por el este con los distritos de Longuita y Colcamar, al sur con Cocabamba y al oeste con el departamento de Cajamarca. Cuenta con una extensión de 23,586 hectáreas; la altitud en la capital del distrito, Yomblón, es 1,800 m.s.n.m., aunque la geografía del territorio es altamente variable, oscilando entre los 900 a 3,000 m.s.n.m. (Ver Mapa N° 2.2).

Mapa N° 2.2: Mapa del distrito de Pisuquia



Cruz (2018), señala que “el acceso al distrito de Pisuquia es por vía terrestre, a través de la carretera nacional PE-08-B (corredor Cajamarca – Celendín – Balsas – Chachapoyas – Pedro Ruiz), continuando por la vía departamental AM-111 (Tingo – Longuita – María – Kuélap). Desde el distrito de Longuita, el trayecto continúa por vía vecinal ingresando al distrito de Pisuquia por la cordillera de Yumal hasta arribar a la localidad de San Juan del Rejo” (Cruz 2018:14). “Desde la localidad de San Juan del Rejo, por la derecha la vía vecinal se dirige con destino a las localidades de Pueblo Nuevo, Tribulón y San Miguel, con proyección de articulación con la vía departamental AM-103 (Eje vial 1; Corral Quemado – Luya) en el distrito de Ocumal. Por la izquierda la vía vecinal conduce a la localidad de Membrillo con proyección hasta Yomblón, capital del distrito” (Cruz 2018:15).

Las vías son afirmadas pero debido al escaso mantenimiento y los deslizamientos durante la época de lluvias (entre diciembre y marzo), se deterioran rápidamente. Existen centros poblados y caseríos a los que solo se pueden acceder a través de caminos de herradura.

Según INEI (2017), la energía eléctrica solo cobertura al 74% de localidades y los servicios de conexión de agua y desagüe domiciliario alcanza al 70% de la población y el 99,78% de hogares no cuenta con el servicio de internet.

Según INEI (2017), la población del distrito de Pisuquia es 4,768 habitantes en 1734 hogares, distribuida en 2,551 hombres (53.5%) y 2,217 mujeres (46.5%). En el mapa de pobreza el distrito de Pisuquia registra 86.3% de pobreza, siendo uno de los 10 distritos más pobres del departamento de Amazonas (INEI 2013).

Otros indicadores sociales del distrito de Pisuquia revelan que el 13.86% de personas tienen alguna discapacidad, el 21.6% de la población no sabe leer ni escribir, y el 6.4% de la población no cuenta con ningún tipo de seguro médico.

La población del departamento de Amazonas enfrenta graves problemas que limitan tanto el desarrollo humano como territorial. En esta investigación, nos enfocamos en el distrito de Pisuquia, debido a que i) es un distrito predominantemente rural, ii) presenta vías de acceso deficientes, iii) presenta un alto índice de pobreza, iv) limitada cobertura de servicios de salud, v) baja

cobertura de servicios básicos, y vi) población con problemas de discapacidad, entre otros.

2.2 MARCO NORMATIVO

El PNT se vincula a importantes documentos, leyes, decretos y políticas públicas nacionales como la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social “Incluir para Crecer” y la Estrategia de Desarrollo Rural.

Creación del Programa Nacional Tambos

El año 2013, siendo presidente el Sr. Ollanta Humala y de acuerdo a Decreto Supremo N° 016-2013-Vivienda se crea el Programa Nacional Tambos como ente adscrito al Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, teniendo como marco normativo lo siguiente:

Constitución Política del Perú

La Constitución Política del Perú establece como deber primordial del Estado, “promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación” (Art. 44).

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo

El Artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 29158 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo expresa que

las entidades del Gobierno Nacional están al servicio de las personas y de la sociedad, actúan en función a sus necesidades, así como del interés general de la Nación, asegurando que sus actuaciones se realicen, entre otros, con criterio de prevención, como gestión, para enfrentar los riesgos que afecten la vida de las personas y para asegurar la prestación de los servicios fundamentales. (Congreso de la República 2007).

Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS

La presente ley establece que el Ministerio tiene competencias y funciones en las áreas de vivienda, urbanismo, construcción y saneamiento; a fin de promover las mínimas condiciones para el desarrollo de la vida humana, con la implementación de viviendas dignas, la creación de oportunidades orientadas a la mejora en salud, a través de servicios de saneamiento, ofreciendo agua de calidad y educación sanitaria, con la pertinente dotación de equipamiento e infraestructura. (Congreso de la República 2014).

Decreto Supremo N° 001-2012-VIVIENDA

Afirma “el propósito de mejorar la calidad de vida de la población en extrema pobreza que vive en zonas remotas del tipo rural o rural dispersa, mediante el otorgamiento o mejoramiento de las condiciones de vivienda, y mejorar el acceso a los servicios de infraestructura y de equipamiento básico a nivel nacional” (MVCS 2012 a).

Resolución Ministerial N° 176-2012-VIVIENDA

Establece que “el Programa de Apoyo al Hábitat Rural ejecuta sus acciones a través de los centros de servicios de infraestructura y de equipamiento complementarios a la unidad habitacional, a los llamados Tambos” (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2012 b). Asimismo, indica que, “a través de los “Tambos”, se implementen las intervenciones de saneamiento rural y servicios que brinda el Sector Vivienda, Construcción y Saneamiento” (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2012 b). Además, establece que el Programa Nacional Tambos es una “plataforma de prestación de servicios de otros sectores o entidades de los tres niveles de gobierno, que la requieran utilizar para brindar sus servicios a la población rural y rural dispersa, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y el desarrollo de sus capacidades individuales y productivas” (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2012 b).

Estrategia nacional de desarrollo e inclusión social “Incluir para Crecer”

La estrategia nacional de desarrollo e inclusión social “Incluir para Crecer” tiene como objetivo orientar el marco general de la política de desarrollo e inclusión social para las acciones integradas de las entidades de los tres niveles de gobierno y según su sector, para que sean ordenadas y orientadas a los objetivos prioritarios de desarrollo e inclusión social (MIDIS 2012:10).

La estrategia considera un enfoque de ciclo de vida. Se han remarcado cinco aspectos: nutrición infantil, desarrollo infantil temprano, desarrollo integral de la niñez y la adolescencia, inclusión económica y protección del adulto mayor. Además, según MIDIS (2012) la estrategia busca establecer la articulación de la política de desarrollo e inclusión social teniendo como base la gestión por resultados y las fases e instrumentos en los diferentes ciclos de gestión de la

política pública sobre la base de las iniciativas de cada sector del gobierno regional y gobierno local (MIDIS 2012:7).

Estrategia de desarrollo rural

La Presidencia del Consejo de Ministros aprobó mediante Decreto Supremo N° 065-2004-PCM la Estrategia de Desarrollo Rural cuyo objetivo es “impulsar el desarrollo humano en el espacio rural con criterios de sostenibilidad económica, social y ambiental, equidad, y democratización de las decisiones locales” (PCM 2004:3). Sus lineamientos estratégicos se refieren a las siguientes áreas:

- Desarrollo económico rural competitivo y sostenible
- Manejo sostenible de los recursos naturales, así como la gestión integral de riesgos
- Promoción de capacidades del poblador rural, así como de la inclusión social
- Cambio institucional a fin de crear condiciones para el desarrollo rural

El PNT busca articular con instituciones que fortalecen el desarrollo rural, teniendo en Amazonas la presencia efectiva de FONCODES, MINAGRI, Agrorural, SENASA, entre otros. Es importante notar que la mayor parte de los lugares donde Los Tambos tienen ámbito de acción, las personas se dedican a actividades como agricultura y ganadería, y en este escenario la articulación con instituciones que promuevan el fortalecimiento de capacidades en materia de asistencia técnica, resulta prioritario y se deben mejorar las coordinaciones con los gobiernos locales. De acuerdo a los documentos normativos, el Programa Nacional Tambos busca el desarrollo económico, social y productivo de la población dentro de sus ámbitos de intervención lo cual expresa el para qué de la presente investigación.

2.3 PROGRAMA NACIONAL TAMBOS - PNT

El Programa Nacional Tambos (PNT) se creó de manera formal en el año 2013. Sin embargo, desde el 2012, ya conformaba una de las políticas del MVCS, como parte de la estrategia “Incluir para Crecer”. El objetivo principal de los tambos era “llevar servicios públicos y programas sociales a las poblaciones rurales y rurales dispersas que se ubican principalmente en las zonas

altoandinas y amazónicas” (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2016:8).

El Programa Nacional Tambos del MVCS permite a todos los sectores del Estado, en sus tres niveles de gobierno, atender a poblaciones en condiciones de pobreza y pobreza extrema sentados en zonas que por sus condiciones geográficas han impedido la presencia activa del Estado y por ende el acceso a los servicios más básicos (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2016).

Además, cada tambo es una plataforma de servicios mediante la cual la población rural en extrema pobreza puede acceder a los programas sociales del gobierno, a los proyectos saneamiento rural, viviendas rurales, electrificación rural) y a intervenciones de prevención y atención de emergencias ante inclemencias climáticas (heladas y friaje) y respuesta a desastres. (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2016:32).

2.3.1. Estrategias del PNT

Según el Manual de Operaciones del Programa Nacional Tambos, considera como estrategias del PNT, a las acciones de:

- Coordinar con los gobiernos regionales y locales, siguiendo las políticas y prioridades del Gobierno nacional
- Brindar los servicios y actividades del sector de vivienda, construcción y saneamiento
- Coordinar, así como facilitar la intervención y la prestación de servicios y actividades de las entidades de los tres niveles de gobierno (nacional, regional y local).
- Coordinar, facilitar y ejecutar la prevención, atención y mitigación de riesgos ante desastres naturales
- Impulsar alianzas público-privadas cuyo fin sea contribuir al desarrollo rural

2.3.2. Resultados de impacto

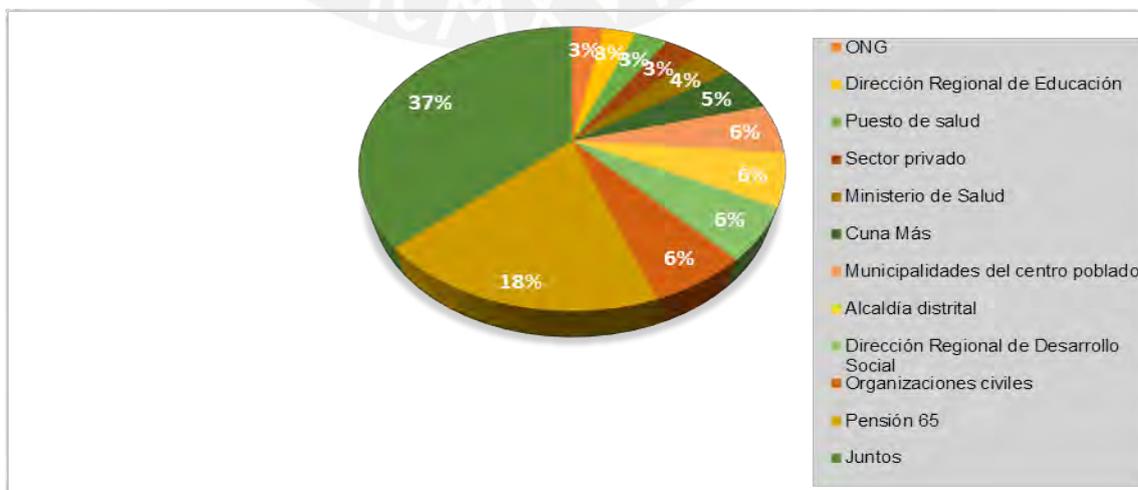
A la fecha el Programa Nacional Tambos en el departamento de Amazonas ha realizado 29882 atenciones en campañas de salud, trámites de documentos de identidad, entrega de incentivos de programas sociales, asistencia técnica productiva, entre otros, involucrando a diversos sectores:

Tabla N° 2.1. Composición Porcentual del total de Atenciones brindadas por Instituciones Involucradas (Periodo 01/01/2017 – 07/05/2017)

N°	Institución	Cantidad	Porcentaje de participación
1	ONG	875	2.93%
2	Dirección Regional de Educación	885	2.96%
3	Puesto de salud	899	3.01%
4	Sector privado	939	3.14%
5	Ministerio de Salud	1060	3.55%
6	Cuna Más	1534	5.13%
7	Municipalidades del centro poblado	1689	5.65%
8	Alcaldía distrital	1785	5.97%
9	Dirección Regional de Desarrollo Social	1789	5.99%
10	Organizaciones civiles	1877	6.28%
11	Pensión 65	5514	18.45%
12	Juntos	11036	36.93%
TOTAL		29882	100.00%

Fuente: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017

Gráfico 2.1. Participación Porcentual por Instituciones Involucradas (Periodo 01/01/2017 – 07/05/2017)



Fuente: Tabla N° 2.1 (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento 2017)

2.3.3 Tambos implementados a nivel nacional y en el departamento de Amazonas

De acuerdo con PNT (2016c), “a la fecha se han construido 273 Tambos en 17 regiones del país, beneficiando a más de 9 mil centros poblados rurales. Para lograr el mencionado alcance se ha ejecutado alrededor de 126 millones de soles, lo que genera un promedio de inversión por Tambo de casi medio millón de soles” (PNT 2016c:14).

En Amazonas existen 5 tambos activos y 5 más en construcción haciendo un total de 10 Tambos funcionales para fines del año 2017. Los tambos están ubicados en lugares estratégicos, ya que en Amazonas existen muchos caseríos, centros poblados, anexos, comunidades, entre otros, pertenecientes a distritos, que no cuentan con adecuadas vías de acceso ni con los servicios básicos implementados, lo cual dificulta el acceso de la población a los múltiples servicios públicos y privados. Por otra parte muchas de las actividades económicas principales de la población son relacionadas a la agricultura y ganadería, y al no tener acceso a los servicios de capacitación y fortalecimiento de capacidades como las impartidas por SENASA, FONCODES, Agrorural, Dirección de Agricultura Regional, entre otros; la población decide la adquisición de bienes o contratación de servicios a proveedores que muchas veces aprovechan el desconocimiento técnico de los campesinos y actúan en detrimento de las actividades productivas desarrolladas en la zona.

El Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento sostiene que los tambos “son conocidos por todos los habitantes o comuneros en las zonas de influencia, tanto en las zonas cercanas como en las zonas alejadas de sus ámbitos, en todas las regiones” (MVCS 2016). Incluso, aquellos que no asisten a los tambos tienen conocimiento de las actividades que realizan, debido a la difusión realizada por funcionarios de la municipalidad. Otros medios de conocimiento son los gestores de los tambos, vecinos y familiares (2016:69). Un hallazgo importante de la investigación realizada por el PNT, es el alto grado de aprobación de la labor que vienen realizando los tambos. Además, “para el 85% del total de encuestados a nivel nacional los Tambos vienen realizando una gestión buena o muy buena. El 15% de los encuestados califica como regular la gestión realizada por los tambos y menos del 1% del total de encuestados criticó la labor desempeñada por los tambos” (Rodríguez, López y Fernández 2016:23).

2.4 INVESTIGACIONES RELACIONADAS

En las últimas décadas, se ha resaltado la importancia del acceso a servicios básicos para las poblaciones rurales. Alrededor del mundo, se han realizado innovaciones en las políticas públicas y sus estrategias de intervención para asegurar este acceso.

Es importante analizar estas estrategias, su diseño, implementación y evaluación. De esta manera, se podrá comprender a profundidad las iniciativas realizadas en otros países y mejorar nuestras intervenciones. A continuación, revisamos los proyectos a nivel internacional de articulación territorial y aprovisionamiento de servicios básicos en zonas remotas.

2.4.1 México: Centros Comunitarios Estratégicos

Según Kámiche 2015 citado en MVCS (2016), en México en el año 2000 se iniciaron intervenciones en el marco del Programa de Centros Comunitarios Estratégicos en áreas rurales con poca o ninguna intervención del Estado mexicano. Priorizando zonas que puedan realizar un efecto multiplicador en zonas cercanas, presencia de líderes comunales y con riqueza local con valor de mercado. Estas acciones conjuntas de instituciones del Estado, fueron monitoreadas a fin de evaluar el efecto de las intervenciones realizadas (Kámiche 2015 citado en MVCS 2016:12).

2.4.2 México: Cruzada Nacional contra el Hambre

El Portal SinHambre citado en MVCS (2016), hace referencia a la Cruzada Nacional contra el Hambre en México, que busca frenar este problema y su estrecha relación con la pobreza extrema desde sus diferentes aristas sociales, económicas y culturales, y con el apoyo de los diferentes niveles de gobierno estatal a través de una mejora en el gasto social a un escenario más inclusivo (Portal SinHambre citado en MVCS 2016:12).

2.4.3 Chile: Chile Atiende

De acuerdo al Portal Chile Atiende, en el 2010, Chile creó una plataforma que conglomeraba servicios del Estado para facilitar el acceso gratuito a servicios básicos a la población chilena presente en zonas marginadas a través de la atención presencial, vía telefónica y web, implementados en estos lugares (Portal Chile Atiende citado en MVCS 2016:12).

2.4.4 Corea: Saemaul Undong

Según Inmet 2016 citado en MVCS (2016), el movimiento Saemaul Undong en Corea del Sur, a inicios de los años 70, con la suma de esfuerzos del gobierno nacional y local para lograr el fortalecimiento de capacidades para la gestión de recursos, promueve el desarrollo de la población rural del país con base a las principales necesidades a fin de asegurar el acceso a servicios básicos y saneamiento. Las iniciativas del movimiento giraban en torno a que cada acción realizarse mediante el esfuerzo conjunto entre el Estado y la población (Inmet, 2016 citado en MVCS 2016:12).

2.4.5 Australia: Centros de Transacciones Rurales

Según Kámiche 2015 citado en MVCS (2016), en Australia, a finales de los noventa, el Programa de Centros de Transacciones Rurales buscaba que las poblaciones rurales accedieran a los servicios básicos, incidiendo principalmente en aquellos de tipo registral, financieros, pago de impuestos, mensajería, seguros y telecomunicaciones (Kámiche 2015 citado en MVCS 2016:13).

2.4.6 Escocia: Tienda de Parada Única

Según Kámiche 2015 citado en MVCS (2016), “en Escocia se desarrolló el One Stop Shop —o Tienda de Parada Única, en español—, con el fin de proveer una gran variedad de servicios básicos a la población rural. Se brindaba, por ejemplo, educación, trabajo social, servicios públicos de información y apoyo para negocios y servicios comunitarios” (Kámiche 2015 citado en MVCS 2016:13).

2.4.7 Sudáfrica: Centros de Servicios Thusong

Con respecto a Sudáfrica, el Programa Centros de Servicios Thusong se implementó en 1999. Su finalidad era

servir como mecanismo para llevar a las comunidades rurales remotas información y servicios básicos. Este esquema fomentó la participación intersectorial de diversas entidades como seguridad social, empleo, desarrollo social, comunicaciones, salud, correos, bibliotecas, servicios agrarios, servicios comunitarios, entre otros. En esta iniciativa, además del Estado, participaron varias ONG y organizaciones comunitarias (Kámiche 2015 citado en MVCS 2016:13).

Según MVCS (2016), las innovaciones rurales descritas tienen por objetivo proveer de servicios públicos a la población rural que mejoren su calidad de vida. Este dinamismo genera pequeñas economías familiares en los territorios beneficiados. Por otra parte, estas iniciativas implementadas alrededor del mundo, deben adecuarse a la realidad peruana y perfeccionarse a fin de mejorar las condiciones de vida de la población vulnerable (MVCS 2016:13).

2.5 CONCEPTOS DEL MARCO TEÓRICO

2.5.1 ENFOQUES DE DESARROLLO

Enfoque de interculturalidad

Al respecto, Fidel Tubino nos dice que “tener una postura intercultural va más allá de ser solo una pose” (Tubino 2004). Además, sostiene que “el interculturalismo funcional busca promover el diálogo y la tolerancia sin tocar las causas de la asimetría social y cultural hoy vigentes. La asimetría social y la discriminación cultural hacen inviable el diálogo intercultural auténtico” (Tubino 2004: 7).

Según Tubino (2004), “el pacto social al que aspiramos debe, por el contrario, ser incluyente de la diversidad; debe ser capaz de visibilizar las diferencias como valiosas, de recoger las expectativas y las demandas razonables de todos los peruanos, debe –en pocas palabras– expresar el consenso desde el reconocimiento de las diferencias” (Tubino 2004: 8).

En cuanto a la relación del tema con la interculturalidad, ya que se busca el acoplamiento cultural a las poblaciones objetivo, y buscar de esta manera aquellos factores que facilitan o dificultan la implementación del Proyecto. La interculturalidad se relaciona al segundo objetivo específico el cual es evaluar si los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural analizando la percepción de la población involucrada. Considerando que los Tambos en el departamento de Amazonas involucran a 5 distritos con sus propias características culturales, sociales, geográficas, productivas, entre otras.

Tales diferencias hacen necesario tener un enfoque intercultural para la planificación de la intervención en la población, no se debería seguir una misma especie de cronograma de talleres, reuniones, entrega de incentivos y otras actividades a manera de receta única. Así también es importante saber si el personal del PNT así como los representantes designados de las instituciones promueven servicios de calidad orientados a poblaciones rurales, respetando la diversidad cultural.

Enfoque de desarrollo humano

Para Amartya Sen, “el desarrollo humano, como enfoque, se ocupa de lo que considera la idea básica de desarrollo; concretamente, el aumento de la riqueza de la vida humana en lugar de la riqueza de la economía en la que los seres humanos viven, que es sólo una parte de la vida misma” (Sen 1998).

Enfoque de desarrollo de capacidades

Centty (2006) menciona que

para Amartya Sen, las “capacidades” comprenden todo aquello que permiten a una persona estar bien nutrido/a, escribir, leer y comunicarse, tomar parte de la vida comunitaria; forma parte de estas “capacidades”. El mismo autor señala que para Sen, las necesidades básicas constituyen una parte de las capacidades, pero que estas se refieren a algo mucho más amplio. El número de opciones que las personas tienen y la libertad de elección sobre estas opciones también contribuye al bienestar humano. De esta forma, desde el enfoque de las capacidades, se postula que más libertad, y más capacidad de elección tienen un efecto directo sobre el bienestar, incrementándolo. El bienestar humano consiste en desarrollar las capacidades de las personas. Entonces, es posible hablar de desarrollo cuando, las personas son capaces de hacer más cosas, no cuando estas son capaces de comprar más bienes o servicios. Centty (2006:3)

Enfoque de desarrollo territorial

Según PNT (2016b), “el enfoque de desarrollo rural territorial está cobrando impulso y se consolida como una mejor política para el gasto social para la población rural latinoamericana. Diversas instituciones de todo nivel del Estado e internacionales están implementando este enfoque integral para sus intervenciones y por ende es necesario definir una política pública clara sobre el tema. Es necesario que estas iniciativas sean concebidas desde la misma comunidad rural y considerando la heterogeneidad territorial y sus diversos actores, así como el nivel de complejidad de estos” (PNT 2016b:5).

Según Albuquerque 2007)

Junto a la importancia de los gobiernos locales como animadores, articuladores y catalizadores de la intervención de los actores territoriales, hay que insistir también en su papel de liderazgo, a fin de desplegar un aprendizaje proactivo y emprendedor, combatiendo la cultura heredada del subsidio y la desconfianza y actitud pasiva de los actores locales. Los gobiernos locales son, en democracia, los más legitimados para la convocatoria de los diferentes actores territoriales y la búsqueda de espacios de concertación público-privada para el desarrollo económico local. De ahí la importancia de asumir su papel de liderazgo local para la animación de dichos procesos de movilización y participación de actores locales y de construir los equipos de liderazgo que aseguren la continuidad de las actuaciones (Albuquerque 2007:53).

De acuerdo con el informe del segundo trimestre de la oficina regional Amazonas del PNT (2016a:5), a través de capacitaciones productivas y emprendimientos, formación de asociaciones, reconocimiento de la identidad, construcción de viviendas, prevención y mitigación de desastres, entre otros temas facilitados por los gestores locales de los Tambos, se vienen reforzando los capitales humano, social, natural, físico y financiero de las poblaciones, lo que les permitirá un mayor bienestar.

Según el PNT (2016b:29) a través de las facilidades brindadas por los Tambos se está logrando promover el desarrollo y la innovación en los siguientes aspectos:

- **Innovación tecnológica y económica**

El acceso a internet es una de las principales innovaciones que permite que los Tambos puedan contactarse entre sí y relacionarse con otras organizaciones y

entidades a nivel regional y nacional. En algunos casos la población usa internet para estudiar, hacer trámites o simplemente una actividad recreativa. Los jóvenes pueden aproximarse a los Tambos para tomar la señal de internet con sus dispositivos.

El tema de la producción, comercialización y emprendimiento son promovidos “a través de las capacitaciones brindadas por diferentes organizaciones públicas y privadas presencialmente o a través de internet mediante la plataforma Webex” (PNT 2016d:17). En algunos casos los gestores apoyan “la articulación comercial de los pequeños productores rurales a mercados locales o regionales” (PNT 2016d:17). Por otra parte, los gestores también facilitan y apoyan la identificación y formulación de proyectos de desarrollo a pedido de las municipalidades locales y las comunidades campesinas.

- **Innovación social y cultural**

Promoviendo reuniones comunitarias, asesorando a líderes rurales y facilitando la formación de asociaciones de productores, los gestores locales de los tambos permiten el fortalecimiento del capital social. También facilitan el encuentro entre las comunidades y las organizaciones gubernamentales en sus diferentes niveles (nacional, regional, local), constituyéndose un diálogo entre la cultura urbana y moderna y la cultura rural y ancestral.

A través de la facilitación de contactos con las entidades competentes, se promueve el derecho a la identidad y el ejercicio de la ciudadanía de poblaciones antes excluidas. Mediante las capacitaciones realizadas en idiomas nativos, como el quechua y aymara; y amazónicos como el awajún y huambisa, el PNT promueve el fortalecimiento de la identidad cultural de las poblaciones andinas y amazónicas.

- **Innovación institucional-organizacional**

Los tambos son una plataforma única en el país que permiten la llegada de las diferentes instituciones del Estado y de entidades privadas a los municipios, distritos rurales, comunidades campesinas y centros poblados más alejados. Ministerios, programas gubernamentales de desarrollo, organismos públicos descentralizados, entre otras instancias, brindan sus servicios a través de los tambos, utilizando la infraestructura física y la capacidad de convocatoria y

articulación que tienen los equipos de los tambos, para poder atender a la población objetivo.

De acuerdo a PNT (2016b), “Las entidades que participan en los niveles de coordinación nacional y regional reconocen y valoran el Consejo Nacional Tambos (CNT) como espacio de integración de los diversos sectores que participan en este programa, así como los esfuerzos iniciales de desarrollo de los Comités Regionales de intervención en el ámbito de los Tambos” (PNT 2016b:29).

Por otra parte, según PNT (2016b), “Siendo rural su ámbito de intervención, en el plano productivo destacan las acciones de capacitación y asistencia técnica en cultivos y crianzas a cargo del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), así como la formación o fortalecimiento de asociaciones de productores que tienen interés en mejorar su producción y comercialización, permitiéndoles la articulación con otros actores del mercado (comerciantes, consumidores) e información de precios o el acceso a fondos concursables para proyectos productivos” (PNT 2016b:9).

Asimismo, los tambos “brindan a las comunidades el espacio físico para que se realicen asambleas o reuniones comunales facilitando el fortalecimiento de la organización u cohesión de estas instituciones tradicionalmente establecidas en los Andes” (PNT 2016b:9).

2.5.2 LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Objetivo de desarrollo sostenible 3: salud y bienestar

Tal como afirma ONU (2016), este objetivo se trata de “garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”.

Según ONU (2016), el desarrollo sostenible está estrechamente ligado a la vida saludable y bienestar de la población de cualquier grupo etario. Actualmente se ha disminuido considerablemente la cifra de muertes materno e infantil, y se ha mejorado el acceso al agua de calidad, servicio de saneamiento, y la reducción de la incidencia de enfermedades presentes en países en desarrollo. Es necesario fortalecer el sistema de salud, así como su acceso a toda la población ONU (2016:23)

El mismo autor busca al 2030, “garantizar el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación familiar, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales” ONU (2016:25).

Objetivo de desarrollo sostenible 4: educación de calidad

Según ONU (2016), este objetivo se trata de “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos”.

De acuerdo a ONU (2016)

La consecución de una educación de calidad es la base para mejorar la vida de las personas y el desarrollo sostenible. Se han producido importantes avances con relación a la mejora en el acceso a la educación a todos los niveles y el incremento en las tasas de escolarización en las escuelas, sobre todo en el caso de las mujeres y las niñas. Se ha incrementado en gran medida el nivel mínimo de alfabetización, si bien es necesario redoblar los esfuerzos para conseguir mayores avances en la consecución de los objetivos de la educación universal. Por ejemplo, se ha conseguido la igualdad entre niñas y niños en la educación primaria en el mundo, pero pocos países han conseguido ese objetivo a todos los niveles educativos. ONU (2016:27).

Según ONU (2016), al 2030 se busca lograr un incremento significativo en el acceso equitativo y sin distinción de género, situación de vulnerabilidad u origen, a una educación de calidad desde los niveles básicos hasta la profesional técnica y universitaria que permita el desarrollo de capacidades necesarias para su inclusión laboral (ONU 2016:28).

Objetivo de desarrollo sostenible 8: trabajo decente y crecimiento económico

Según ONU (2016), este objetivo se trata de “promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”.

De acuerdo a ONU (2016)

Aproximadamente la mitad de la población mundial todavía vive con el equivalente a unos 2 dólares de los Estados Unidos diarios, y en muchos lugares el hecho de tener un empleo no garantiza la capacidad para escapar de la pobreza. Debemos reflexionar sobre este progreso lento y desigual, y revisar nuestras políticas económicas y sociales destinadas a erradicar la pobreza. La

continua falta de oportunidades de trabajo decente, la insuficiente inversión y el bajo consumo producen una erosión del contrato social básico subyacente en las sociedades democráticas: el derecho de todos a compartir el progreso. La creación de empleos de calidad seguirá constituyendo un gran desafío para casi todas las economías más allá de 2015. Para conseguir el desarrollo económico sostenible, las sociedades deberán crear las condiciones necesarias para que las personas accedan a empleos de calidad, estimulando la economía sin dañar el medio ambiente. También tendrá que haber oportunidades laborales para toda la población en edad de trabajar, con condiciones de trabajo decentes. ONU (2016:39).

Así también ONU (2016), tiene como uno de sus objetivos la creación de mecanismos de desarrollo de capacidades productivas, innovación y articulación a los mercados que permitan reducir la informalidad de pequeñas y medianas empresas, así como asegurar el acceso al sistema financiero (ONU 2016:40).

Objetivo de desarrollo sostenible 10: reducción de las desigualdades

Según ONU (2016), este objetivo se trata de “reducir la desigualdad en y entre los países”.

Tal como afirma ONU (2016)

La comunidad internacional ha logrado grandes avances sacando a las personas de la pobreza. Las naciones más vulnerables —los países menos adelantados, los países en desarrollo sin litoral y los pequeños Estados insulares en desarrollo— continúan avanzando en el ámbito de la reducción de la pobreza. Sin embargo, siguen existiendo desigualdades y grandes disparidades en el acceso a los servicios sanitarios y educativos y a otros bienes productivos. Además, a pesar de que la desigualdad de los ingresos entre países ha podido reducirse, dentro de los propios países ha aumentado la desigualdad. Existe un consenso cada vez mayor de que el crecimiento económico no es suficiente para reducir la pobreza si este no es inclusivo ni tiene en cuenta las tres dimensiones del desarrollo sostenible: económica, social y ambiental. Con el fin de reducir la desigualdad, se ha recomendado la aplicación de políticas universales que presten también especial atención a las necesidades de las poblaciones desfavorecidas y marginadas. ONU (2016:47).

Objetivo de desarrollo sostenible 12: Producción y consumo responsables

Según ONU (2016), este objetivo se trata de “garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles”.

De acuerdo a ONU (2016)

El consumo y la producción sostenibles consisten en fomentar el uso eficiente de los recursos y la eficiencia energética, infraestructuras sostenibles y facilitar

el acceso a los servicios básicos, empleos ecológicos y decentes, y una mejor calidad de vida para todos. Su aplicación ayuda a lograr los planes generales de desarrollo, reducir los futuros costos económicos, ambientales y sociales, aumentar la competitividad económica y reducir la pobreza. El objetivo del consumo y la producción sostenibles es hacer más y mejores cosas con menos recursos, incrementando las ganancias netas de bienestar de las actividades económicas mediante la reducción de la utilización de los recursos, la degradación y la contaminación durante todo el ciclo de vida, logrando al mismo tiempo una mejor calidad de vida. En ese proceso participan distintos interesados, entre ellos empresas, consumidores, encargados de la formulación de políticas, investigadores, científicos, minoristas, medios de comunicación y organismos de cooperación para el desarrollo. También es necesario adoptar un enfoque sistémico y lograr la cooperación entre los participantes de la cadena de suministro, desde el productor hasta el consumidor final. Consiste en involucrar a los consumidores mediante la sensibilización y la educación sobre el consumo y los modos de vida sostenibles, facilitándoles información adecuada a través de normas y etiquetas, y participando en la contratación pública sostenible, entre otros. ONU (2016:55).

2.5.3 CONCEPTOS CLAVE

Interculturalidad y derecho al servicio de calidad

Etzeberria expresa que “en la interculturalidad la palabra clave es diálogo. La interculturalidad resume en parte el multiculturalismo, en el sentido de que para dialogar hay que presuponer respeto mutuo y condiciones de igualdad entre quienes dialogan” (2004:2). Asimismo, el autor manifiesta que el diálogo por sí solo no es condición suficiente para que la interculturalidad encuentre cabida, sino agrega que

Junto al respeto así concebido la otra gran condición de la interculturalidad es la de la igualdad de condiciones sociales para que el diálogo sea realmente y no solo formalmente diálogo entre iguales. Esto significa, para comenzar, que los miembros de las culturas minoritarias, gracias a adecuadas políticas públicas, deben poder alcanzar niveles de seguridad económica, de salud y de educación que les den las bases necesarias para ese diálogo de iguales. (Etzeberria 2004:13)

Con base en las anteriores afirmaciones resulta importante resaltar la importancia de reconocer los factores que facilitan o dificultan la implementación del PNT en Amazonas, puesto que, el respeto a la interculturalidad debe prevalecer en el desarrollo de sus actividades a fin de evitar conflictos sociales que afecten negativamente los resultados del Programa.

Así mismo, como lo expresa Etxeberria (2004) el diálogo debe ser ejercido por grupos culturales con igualdad de condiciones sociales para progresivamente alcanzar los niveles mínimos de seguridad económica, sanitaria y educativa, que serán obtenidos con la aplicación efectiva de las políticas públicas. Con estas condiciones se obtendrá un verdadero diálogo que fomente resultados reales en la confluencia e interacción de colectivos culturales inmersos. Al respecto, se puede interiorizar que el autor tiene razón al sostener esta premisa, ya que una minoría con menos derechos fundamentales sin cumplir con su población tendrán poca capacidad de gestión, así como de hacerse partícipes directos de los acuerdos tomados y caerán en una especie de espiral que no hará otra cosa que absorber recursos sociales sin dar resultados positivos. A lo expuesto, corrobora Fraser al afirmar que:

Esta lógica se aplica a la redistribución afirmativa en general. Aunque esta aproximación busca remediar la injusticia económica, deja intactas las estructuras profundas que generan las desventajas de clase. Por lo tanto, debe hacer reasignaciones superficiales una y otra vez. El resultado es que la clase menos favorecida queda marcada como inherentemente deficiente e insaciable, como si siempre necesitara más y más. (Fraser 1997:22)

En el caso de un diálogo sin igualdad de condiciones iniciales, fomentaría en gran parte la continua exclusión y debido a que todos sabemos o en defecto asumimos, que la igualdad de condiciones es algo que no se dará en la realidad, estaríamos generando minorías culturales cada vez más débiles, es decir, careceríamos de verdadera acción reparadora de estos vacíos presentes en el diálogo intercultural. En consecuencia, se encuentra una relación directa y complementaria en estos puntos, debido a que la capacidad de diálogo real está supeditada a un cumplimiento efectivo de derechos humanos básicos tales como educación, seguridad económica y salud, entre otros.

Precisamente el cumplimiento de estos, son los que dotarán a los diferentes grupos culturales para opinar y aceptar opiniones, para llevarse con respeto y ponerse en el lugar de los otros.

Según afirma Sen (2007)

En nuestras vidas normales, nos consideramos miembros de una variedad de grupos; pertenecemos a todos ellos. La ciudadanía, la residencia, el origen geográfico, el género, la clase, la política, la profesión, el empleo, los hábitos alimentarios, los intereses deportivos, el gusto musical, los compromisos sociales, entre otros aspectos de una persona, la hacen miembro de una

variedad de grupos. Cada una de estas colectividades, a las que esta persona pertenece en forma simultánea, le confiere una identidad particular. Ninguna de ellas puede ser considerada la única identidad o categoría de pertenencia de la persona. (Sen 2007: 27).

Al respecto, Amartya Sen sostiene que “la violencia se fomenta mediante la imposición de identidades singulares y beligerantes en gente crédula” (Sen 2007: 24).

Así mismo, la importancia de la prestación de servicios de calidad se ajusta a los objetivos del milenio planteados por la Organización de Naciones Unidas – ONU (2015), relacionados a la salud de las personas, tales como “reducir la mortalidad de los niños menores de 5 años, mejorar la salud materna y combatir el VIH /SIDA, el paludismo, tuberculosis, malaria, entre otros” (ONU 2015).

Por otra parte, ONU (2016) propone para el año 2030, “reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles mediante la prevención y el tratamiento y promover la salud mental y el bienestar, fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol” ONU (2016:24).

Con respecto a la salud sexual y reproductiva, ONU (2016) afirma que “se garantizará el acceso universal a los servicios de salud sexual y reproductiva, incluidos los de planificación de la familia, información y educación, y la integración de la salud reproductiva en las estrategias y los programas nacionales” ONU (2016:25).

Tal como afirma la ONU (2012), “el derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza está consagrado en el primer principio de la Declaración de Río y debe entenderse en el contexto del derecho a disfrutar del nivel más alto posible de salud física y mental” ONU (2012:43). Así también FAO y OPS (2017), dentro sus objetivos, busca el acceso de toda persona a una alimentación suficiente y de calidad que aseguren una vida saludable y de bienestar (FAO y OPS 2017:4). Consecuentemente, la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948 establece el derecho a la alimentación para un nivel de vida adecuado.

A nivel de las poblaciones rurales, se aprecia un especial impulso a la educación primaria y secundaria, lo cual representa una mejora de vida para todas las familias de las poblaciones, el PNT sigue los lineamientos de la ONU (2016:16) que propone como objetivo de desarrollo sostenible 4 “garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos” (ONU 2016).

Empoderamiento e inclusión social de población rural extremadamente pobre

El empoderamiento por un lado y la inclusión social por otro, son temas que merecen atención cuando a población rural extremadamente pobre se refieren, puesto que, el empoderamiento puede ser el medio para que las personas que conforman un grupo, fortalecen sus capacidades, aumentando su confianza en sí misma y siendo protagonista de cambios positivos para su bienestar. A lo que podemos añadir que:

El empoderamiento, utilizado como medio para alcanzar un mayor grado de bienestar, requiere de una inclusión social que permita la eliminación de obstáculos institucionales adversos a esta como el racismo o la xenofobia y, a la vez, la aplicación de incentivos que amplíen el acceso de diversas poblaciones a oportunidades de desarrollo, capacidades y activos. (Bobadilla y Tarazona 2008:50)

Con respecto a la inclusión social, el MIDIS (2012) lo define como “la situación en la que todas las personas puedan ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que se encuentran en su medio” (MIDIS 2012:11). Por ello, la política de desarrollo e inclusión social antepone a poblaciones pobres y vulnerables que por motivos geográficos o temporales no han podido acceder a los servicios básicos del Estado, a fin de poder cubrir y asegurar sus derechos básicos y bienestar (MIDIS 2012:11).

El empoderamiento es un proceso de comprensión de lo que corresponde a cada individuo realizar en pos de ejercer su libertad, no solo política sino también económica, social, y como señalan Bobadilla y Tarazona

el empoderamiento basado en el respeto hacia uno mismo y hacia los demás, uno que fortalezca los derechos y deberes ciudadanos, podría efectivamente contribuir al desarrollo sostenible, pues de lo contrario, si cada grupo opera en el máximo de sus capacidades sin tener en cuenta el impacto de sus acciones sobre otros grupos e individuos, el sistema estaría destinado al colapso. (Bobadilla y Tarazona 2008:58).

Entonces el empoderamiento que tiene como norte fortalecer la conciencia y efectivización de los derechos de las personas y por tanto, que tienen en cuenta las acciones que pueden afectar al conjunto social, es también otro puente conceptual para desarrollar una gestión de los recursos humanos y sociales motores del cambio de paradigmas y de la potencialización de nuevas relaciones entre el ser humano y su entorno, o entre la empresa, su grupo humano interno y el externo que puede tener delante.

Los mismos autores desde su versión político-liberal, proponen la emancipación del hombre como ser consciente, racional y autorregulado, es decir, la generación de ciudadanos con participación activa ante el Estado, merecedor de derechos así como de deberes y responsabilidades, lo que resulta en la creación del valor compartido lo que significa que las acciones si promueven la formación de ciudadanos activos con capacidad de decisión lo cual conlleva a que los programas y proyectos no solo funcionen en tanto estén presentes sino que aseguren el desarrollo humano y sostenible.

Asimismo, el enfoque de empoderamiento no es un sustituto para un sistema político, ni una teoría sociológica capaz de dar cuenta de los complejos fenómenos que se presentan dentro de una realidad social. Se trata, más bien, de una teoría de alcance intermedio en relación con los sistemas de poder a la que además se la conoce como una estrategia de intervención. De este modo, se incorpora, en la actualidad, dentro de diversas políticas y programas sociales que intentan ampliar las capacidades y mejorar los desempeños de personas que viven en condiciones de exclusión o inequidad. Es importante destacar que a nivel de las zonas rurales se observa una participación diferente entre hombres y mujeres, así como el poder de decisión en materia económica y productiva por lo que se hace necesario fortalecer el empoderamiento de la mujer en orden a cumplir el objetivo 3 del milenio, el cual es “promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer” (ONU 2016).

Por otra parte, Bobadilla y Tarazona (2008:49) sostienen que

el concepto de inclusión se refiere a la acción y efecto de promover la participación de grupos sociales especialmente vulnerables en aspectos considerados valiosos para la vida colectiva. La inclusión debe ayudar a que

las personas se sientan parte de la misma organización económica (sistemas productivos y mercados), del mismo ordenamiento político institucional (normas, leyes, deberes y derechos ciudadanos que regulan el ejercicio del poder) y de la misma cultura (códigos, valores y aspiraciones de las personas). (Bobadilla y Tarazona 2008:49).

Participación ciudadana y servicios de calidad

La participación de las personas, sin importar su tamaño poblacional, en asuntos propios de su país, son importantes para la conservación de su identidad y cultura, asegurar una calidad de vida adecuada y evitar su discriminación en las políticas universales del Estado. Al respecto Kymlicka sostiene que “la equidad en el procedimiento de toma de decisiones implica, entre otras cosas, escuchar y tener en cuenta los intereses y las perspectivas de la minoría” (1996:183). A su vez, tal minoría debe alzar su voz a través de una adecuada representación para lo cual un auténtico representante debe reflejar las características étnicas, de género o de clase de dicha población, esto ya que existe un argumento válido de que solo las personas que comparten determinadas experiencias o características pueden comprender verdaderamente las necesidades y los intereses de los demás. Por tanto, debido a que, a nivel nacional, el Programa Nacional Tambos busca generar la presencia del Estado en zonas rurales extremadamente pobres, se debe tener en cuenta el enfoque de los derechos de las minorías propuesto por el autor.

Apreciamos la importancia de la participación para la toma de decisiones de manera democrática, fortaleciendo así la participación ciudadana de la población objetivo. Actualmente, este dilema del desarrollo se ve afectado a través de la implementación de actividades de los tres niveles de gobierno del Estado, esto principalmente a que las estrategias se delimitan para un universo social mal definido, ya que como se expresa en varias partes de esta investigación, los ámbitos de intervención del PNT en un solo departamento de país tiene interacción con diversas culturas con características propias en cuanto a aspiraciones, objetivos y necesidades, así como capacidades y oportunidades para poder satisfacerlas y está estrechamente relacionada con la justicia y derechos humanos vinculada a la implementación del PNT, principalmente en zonas rurales y dispersas donde se busca asegurar el acceso justo a los

servicios de los sectores en educación, salud, medio ambiente, entre otros, de los tres niveles de gobierno.

Con respecto a los servicios de calidad como responsabilidad del Estado, la Presidencia del Consejo de Ministros - PCM expresó lo siguiente:

Queremos dar un gran salto, basado en un cambio cultural en la administración pública, de pasar de una gestión operativa basada en una normativa rígida y supeditada al proceso presupuestario, a una gestión dinámica, guiada por la obtención de resultados para el ciudadano, procurando generar igualdad de oportunidades y asegurando, sobre todo, el acceso a servicios públicos de calidad. (PCM 2012:7).

Con este propósito, se aprobó la estrategia de modernización de la gestión Pública (2012-2016), según el D.S. 109-2012-PCM. Se trata de uno de los ejes de acción para la formulación y aprobación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Así mismo, la PCM (2012:14) expresa en palabras del Vice Ministro de Hacienda, Ministerio de Economía y Finanzas, Sr. Carlos Oliva: “Lo que al ciudadano le importa es que los servicios le lleguen de la mejor manera. Para ello se requiere mejorar la gestión pública, se requiere de coordinación y articulación de las políticas pública con otros sectores y niveles de gobierno”, que es en esencia lo que viene realizando el PNT desde su implementación.

2.6 VARIABLES E INDICADORES

2.6.1. Preguntas centrales y variables

Cuadro N° 2.1: Preguntas centrales y variables

Preguntas centrales de la investigación	Variables y/o dimensiones claves
1. ¿La implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios Brindados a la población según reportes de intervención del Tambo. ▪ Instituciones Involucradas que brindan sus servicios según reportes de intervención del Tambo. ▪ Condiciones de aceptabilidad de los servicios brindados medido a través de entrevistas y reportes de satisfacción del Tambo. ▪ Los servicios brindados se relacionan

Preguntas centrales de la investigación	Variables y/o dimensiones claves
	con las necesidades del distrito y su realidad socioeconómica.
2. ¿Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación de Actividades ▪ Respeto a la cultura y dinámicas locales de la población ▪ Experiencia profesional intercultural del personal de las instituciones que ofrecen sus servicios.
3. ¿Cuál es el nivel de participación ciudadana en la planificación y ejecución de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Quiénes participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados. ▪ Cómo participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados. ▪ Necesidades de su localidad o centro de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

2.6.2 Variables y su definición

Cuadro N° 2.2: Variables y su definición

Variables y/o Dimensiones Claves	Definición
Servicios brindados a la población según reportes de intervención del Tambo.	Se refiere a los servicios públicos y privados que son brindados a través del Tambo Alto Perú en el ámbito de intervención.
Instituciones involucradas que brindan sus servicios según reportes de intervención del Tambo.	Instituciones públicas, privadas y sociedad civil que brindan sus servicios dentro del ámbito de intervención en coordinación con el Tambo Alto Perú.
Condiciones de aceptabilidad de los servicios brindados medido a través de entrevistas y reportes de satisfacción del Tambo.	Alude a la aceptabilidad que tiene la población de los servicios brindados en el Tambo, relacionada al porcentaje de concurrencia y participación en las actividades ejecutadas por las organizaciones involucradas.
Los servicios brindados se relacionan con las necesidades del distrito y su realidad socioeconómica.	La población recibe servicios que promueven su desarrollo económico y social, acorde con las principales necesidades de la población del distrito de Pisuquia.
Planificación de Actividades	Alude al proceso en el que se planifican las actividades a ejecutarse en un periodo de tiempo a través del Tambo Alto Perú.
Respeto a la cultura y dinámicas locales de la población.	Se refiere a relacionar si los servicios brindados por las instituciones no alteran la estructura social de la población objetivo y toman en cuenta los intereses y aspiraciones reales en materia económica, social y productiva de la población y

Variables y/o Dimensiones Claves	Definición
	no solo a programaciones sin consulta previa.
Experiencia profesional intercultural del personal de las instituciones que ofrecen sus servicios.	Se refiere a la experiencia profesional del personal de las instituciones en interculturalidad.
Quiénes participan en la planificación y ejecución de los servicios.	Se refiere a la participación que tiene la población en talleres participativos realizados en los Tambos para dar sus propuestas, ideas, sugerencias y necesidades en cuanto a la planificación y ejecución de los servicios brindados por las instituciones en el Tambo Alto Perú.
Cómo participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados	Se refiere a la forma en que participa la población en talleres participativos realizados en los Tambos para dar sus propuestas, ideas, sugerencias y necesidades en cuanto a la planificación y ejecución de los servicios brindados por las instituciones en el Tambo Alto Perú.
Necesidades de su localidad o centro de trabajo.	Percepción de la población sobre las necesidades de su localidad, referidos al ámbito económico, social, educativo, entre otros.

Fuente: Elaboración propia.

2.6.3 Variables y/o dimensiones claves e indicadores

Cuadro N° 2.3: Variables y/o dimensiones claves e indicadores

Variables y/o Dimensiones Claves	Indicador
Servicios brindados a la población según reportes de intervención del Tambo.	Cantidad de servicios brindados por tipo de institución.
Instituciones involucradas que brindan sus servicios según reportes de intervención del Tambo.	Cantidad de instituciones que brindaron sus servicios.
Condiciones de aceptabilidad de los servicios brindados medido a través de entrevistas y reportes de satisfacción del Tambo.	Porcentaje de concurrencia de la población dentro del ámbito de intervención de los Tambos.
Los servicios brindados se relacionan con las necesidades del distrito y su realidad socioeconómica.	Tipo de servicios brindados con relación a brechas sociales.
Planificación de Actividades	Cantidad y tipo de pobladores que participan en la planificación de actividades.
Respeto a la cultura y dinámicas	Grado de valoración que percibe la

VARIABLES Y/O DIMENSIONES CLAVES	INDICADOR
locales de la población.	población hacia el respeto de su cultura u costumbres.
Experiencia profesional intercultural del personal de las instituciones que ofrecen sus servicios.	Porcentaje del personal de las instituciones que brindan servicios a través de los Tambos, con experiencia profesional en interculturalidad.
Quiénes participan en la planificación y ejecución de los servicios.	Nivel de participación de la población en talleres, para la planificación y ejecución de los servicios que se brindan en los Tambos.
Cómo participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados	Forma en que participa la población en la planificación y ejecución de los servicios que se brindan en el Tambo.
Necesidades de su localidad o centro de trabajo.	Número y tipo de necesidades de la población sobre su localidad, referidos al ámbito económico, social, educativo, entre otros.

Fuente: Elaboración propia.



CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Naturaleza de la investigación:

La presente investigación se llevó a cabo con el enfoque metodológico mixto entre metodología cualitativa y cuantitativa. La clase de conocimiento generado fue la descripción y explicación de los factores que facilitan o dificultan la implementación del PNT en el departamento de Amazonas, así como la comprensión de los logros de su implementación. Para el enfoque cualitativo, durante los meses de febrero a abril del 2017, se trabajó con sujetos significativos como madres y padres de familia, funcionarios de la municipalidad y profesionales de las instituciones que prestan servicios en el Tambo. Para el enfoque cuantitativo se trabajó con las encuestas de satisfacción de la población, así también con las atenciones brindadas por las instituciones en los meses de febrero, marzo y abril del 2017.

3.2 Forma de investigación:

La forma de investigación es el estudio de caso, llevado a cabo en un ámbito de intervención del Tambo Alto Perú del departamento de Amazonas, ya que, el Programa Nacional Tambos es un programa a nivel nacional, y se desarrolla de la misma manera en distintos lugares del país.

3.3 Fuentes de información:

- Madres de familia
- Padres de familia
- Funcionarios de la municipalidad
- Funcionarios de instituciones
- Grupo focal
- Encuestas de satisfacción
- Reporte de atenciones

3.4 Universo:

Con respecto a la elección de la muestra, nuestro universo quedó determinado por las madres y padres de familia, funcionarios de la municipalidad y personal de las instituciones involucradas en el ámbito de acción del Tambo Alto Perú en el departamento de Amazonas.

3.5 Muestra:

Cuadro N° 3.1: Muestra

Muestra
10 madres de familia
10 padres de familia
2 funcionarios de la municipalidad
10 funcionarios de instituciones
1 taller con pobladores
3 encuestas de satisfacción de usuarios de últimos meses anteriores al inicio de la investigación.
3 reportes de atenciones brindadas de los últimos meses anteriores al inicio de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

3.6 Procedimiento (técnicas) para el recojo de información:

En cuanto a los instrumentos de recojo de información, la presente investigación necesita de instrumentos del enfoque cualitativo y enfoque cuantitativo. Las técnicas de investigación a utilizarse se listan a continuación:

Cuadro N° 3.2: Técnicas de recolección de información

Técnica*
10 Entrevistas semi estructuradas a madres de familia
10 Entrevistas semi estructuradas a padres de familia
2 Entrevistas semi estructuradas a funcionarios de la municipalidad
1 Grupo focal con población
10 Entrevistas estructuradas al personal de las instituciones que prestan servicios en el Tambo Alto Perú del departamento de Amazonas
Revisión de 3 reportes mensuales SISMONITOR: Encuestas de satisfacción de usuarios de últimos 3 meses anteriores al inicio de la investigación.
Revisión de 3 reportes mensuales SISMONITOR: Reporte de atenciones brindadas de los últimos 3 meses anteriores al inicio de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

Para el enfoque cualitativo, la primera técnica de recolección de información fue la entrevista individual semi estructurada a madres y padres de familia, autoridades, y personal de instituciones que brindan sus servicios a través del PNT, para lo cual como instrumento se usó una guía de entrevista. Asimismo, se realizó un grupo focal con pobladores en el ámbito de intervención del Tambo Alto Perú.

Por otra parte, del enfoque cuantitativo, se manejó datos extraídos de encuestas de satisfacción. Al respecto, el gestor institucional del Tambo Alto Perú de la investigación, realiza en forma mensual encuestas de satisfacción a madres y padres de familia, funcionarios de la municipalidad, y personal de las instituciones involucradas para poder evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios directos del Programa Nacional Tambos. Las encuestas se constituyeron en una fuente primaria de información, que se encuentra disponible en la plataforma informática SISMONITOR del Programa Nacional Tambos y en los informes trimestrales realizados por la oficina regional. Es importante conocer en cifras el grado de satisfacción del público objetivo para poder evaluar si las instituciones que intervienen en los Tambos responden a los objetivos específicos planteados, así como poder dirigir la intervención de otras instituciones que respondan a las necesidades e intereses de la población.

Adicionalmente podemos evaluar el progreso del grado de satisfacción desde el año 2015 a la actualidad, de tal manera que se pueda cruzar información con relación a las instituciones involucradas en determinados meses y épocas del año e intervención de programas sociales.

En el SISMONITOR también podemos encontrar el reporte de intervenciones a nivel de institución y sector, expresado en atenciones. Los reportes de atenciones nos servirán para evaluar si existe un equilibrio lógico entre la participación de las diversas instituciones y el logro del desarrollo económico, social y productivo que forman parte del objetivo general de la investigación. Es muy importante evaluar esta relación ya que si tuviéramos un escenario en el que una población es beneficiaria únicamente de programas sociales, solo se estaría atendiendo de manera temporal a la población sin priorizar el componente productivo ni económico.

3.7 Instrumentos de recojo de información:

Los instrumentos de recolección de información se ordenaron de acuerdo a lo siguiente:

Tabla N° 3.3: Instrumentos de recolección de información aplicados

Carpeta	Muestra	Instrumentos de recolección	Tipo
01	10 madres de familia	Guía de entrevista	semi estructurada
02	10 padres de familia		
03	2 funcionarios de la municipalidad		
04	10 funcionarios de instituciones		
05	01 taller con pobladores	Diseño metodológico	
06	03 Encuestas de satisfacción de usuarios de últimos meses anteriores al inicio de la investigación.	Matriz documental	
07	03 Reportes de atenciones brindadas de los últimos meses anteriores al inicio de la investigación.		

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Se encontró una relación muy fuerte entre la población y los programas sociales como Juntos y Pensión 65, ya que los servicios recibidos a través del Tambo Alto Perú eran en su mayoría provenientes de éstos programas.

En el periodo de enero a mayo de 2017 el SISMONITOR: Reporte de atenciones e intervenciones brindadas por las instituciones involucradas (Ver Tabla N° 2.1), registra en términos porcentuales que el Programa Juntos representa un 36.93% del total de servicios y atenciones brindados a la población, mientras que Pensión 65 representa un 18.45% del total, y esto guarda estrecha relación con los reportes de satisfacción de usuarios, ya que el SISMONITOR: Reporte de atenciones brindadas en los meses de febrero, marzo y abril (Ver Tabla N° 2.2), indican que el 100% de los usuarios del PNT se encuentran satisfechos. Es importante mencionar que estos resultados fueron algunos meses después de que se publicara el Decreto Supremo N° 012-2016-MIDIS, del 16 de diciembre de 2016. Dicho decreto transfiere el Programa Nacional Tambos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. A su vez este año el Decreto Supremo N° 013-2017-MIDIS, de fecha 06 de setiembre de 2017, establece el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social - PAIS” sobre la base del Programa Nacional Tambos, y modifica el Decreto Supremo N° 016-2013-VIVIENDA, que constituyó el Programa Nacional Tambos.

4.1 Análisis de la contribución de la implementación del PNT en la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas.

La importancia de la prestación de servicios de calidad se ajusta a los objetivos del milenio planteados por la Organización de Naciones Unidas - ONU (2015) relacionados a asegurar la salud de las personas, los cuales conllevan a la reducción de la mortalidad prematura de niños menores de 5 años a través de

servicios de vacunación; y combatir la mortalidad materna gracias a la cobertura de visitas médicas prenatales y nacimientos atendidos (Organización de Naciones Unidas - ONU 2015:5-6).

De acuerdo a FAO y OPS (2017) afirman que “la seguridad alimentaria es el derecho que tiene toda persona a disponer de la cantidad de alimentos que le permita una vida saludable y productiva” (FAO y OPS 2017).

Los hallazgos del trabajo en campo guardan relación con la presunción de que ¿La implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas?, se logra identificar criterios de calidad de servicio que se relacionan con la cantidad de personas de una zona geográfica atendidas en un determinado tiempo, normalmente en un mes, y el grado de satisfacción de los servicios recibidos. Con respecto a la satisfacción de los servicios brindados a través del Tambos, el PNT (2016a:6) en su reporte consolidado de febrero a abril de encuestas de satisfacción de usuarios del Tambo, aplicado a 108 pobladores del Tambo en estudio (Ver Anexo N° 11), indica que el 100% muestran actitud de satisfacción frente a la atención o servicio brindado.

El Programa Nacional Tambos en el departamento de Amazonas ha realizado 29882 atenciones en campañas de salud, trámites de documentos de identidad, entrega de incentivos de programas sociales, fortalecimiento organizacional, trámites municipales, asistencia técnica productiva, entre otros, involucrando a diversos sectores (MVCS 2017), los cuales guardan estrecha relación con el acceso de la población a los servicios integrales y hay evidencia de un incremento en la valoración de los servicios de salud por parte de la población dentro del ámbito de intervención del Tambo Alto Perú.

Con respecto a la variable de estudio de instituciones involucradas que brindan sus servicios según reportes de intervención del Tambo, se puede identificar a ONG. Municipalidad Distrital de Pisuquia, Gobierno Regional Amazonas, programas sociales, entre otros. Pero cabe resaltar que las intervenciones en el distrito de Pisuquia se relacionan principalmente a los programas sociales tales como Pensión 65, Programa Juntos, que condicionan que la población acuda a los centros de salud, controles prenatales, centro de estudios, según

corresponda. Asimismo, con el apoyo de Tambo coordinan acciones multisectoriales de atención médica especializada, puesto que el personal de esas instituciones, fomentan la participación de sus beneficiarios e involucra al personal de las municipalidades y puestos de salud para el cumplimiento de compromisos asumidos por la población para la posterior entrega de los incentivos económicos y otros beneficios.

Por otra parte, la aceptabilidad de los servicios brindados, medido a través de entrevistas y reportes de satisfacción del Tambo, expuso que entre los beneficios más visibles para las madres de familia son la salud y educación de sus hijos:

“Mis hijos ahora van seguido al colegio, antes no podían porque había que ayudar en la chacra para poder ganar algo más, pero ahora nos ayudan con Juntos para que vayan al colegio”. (Entrevista a madre de familia, Maribel Vásquez Buelot, marzo 2017)

“Yo me vengo a hacer mis controles aquí porque vienen varios doctores y son muy buenos, ya estoy más tranquila porque se que me cuidan y que si hago caso voy a estar bien”. (Entrevista a madre de familia, Llelyt Lljany Vergaray Alcalde, marzo 2017)

“Nos sirve bastante para la salud de los bebés, antes los niños estaban bien chiquitos y con los controles que les hacen ya van estirando cada vez más y están bien cuidaditos porque los alimentamos bien y les damos las chispitas de la posta”. (Entrevista a madre de familia, Dalit Meléndez Escobedo, marzo 2017)

Con respecto a los resultados de las entrevistas a madres de familia usuarias del Tambo, el 30% de las entrevistadas, afirman que con la presencia del Tambo existe mayor presencia del Estado, sector privado y organizaciones civiles. Esto concuerda con las entrevistas realizadas a las madres de familia, las cuales destacan la mejora de la salud de sus hijos, lo cual ha sido una limitante en el distrito durante muchos años, que va de la mano con las inadecuadas vías de acceso a la zona, la situación de pobreza de la población, así como el nivel educativo, que muchas veces obstaculiza la búsqueda de servicios básicos en ciudades urbanizadas.

Asimismo, la dinámica local generada por el Tambo Alto Perú debido a la articulación con programas sociales que otorgan incentivos monetarios lo cual conlleva a la movilización de la población del distrito de Pisuquia y alrededores, ha promovido la aparición de pequeños negocios temporales en el distrito, lo cual asegura condiciones de igualdad en el hogar.

“Yo puedo trabajar alrededor del Tambo para poder llevar para mi casa, vendo comida, compro mis cosas, y a veces hago mandados de las señoras que hacen sus cobros, les llevo a sus familias que viven cerca a mi casa, mi esposo a veces viene ayudarme y los dos trabajamos tranquilos como Dios manda”. (Entrevista a madre de familia, Elvia Marina Tapia Cruz, marzo 2017)

“Todo es bonito aquí, venimos acá cada mes para cobrar de Juntos y hay bastantes cosas que ver, vienen de todos lados a vender varias cosas, abarrotes, ganadito, ropita y es barato, antes no había eso acá, íbamos a la ciudad”. (Entrevista a madre de familia, Rosa Elena Chuquipiondo Huamán, marzo 2017)

Podemos apreciar que la movilización temporal de las personas, genera oportunidades dentro del distrito, que no han sido previstas necesariamente por el Programa Nacional Tambos, sino que responde a las iniciativas empresariales y el emprendimiento de la población local y de fuera, propiciando el comercio de bienes y servicios llevados a cabo principalmente por mujeres. Esta información concuerda con lo expresado por la Jefa del Área de Programas Sociales de la Municipalidad, afirmando que:

“Ah bueno, en ese aspecto el lugar ya funciona como un mercado local cuando vienen a pagar de los programas sociales, como ven platita ese día, vienen comerciantes de todos lados y la misma gente de aquí sale a vender sus cositas de la chacra y ya les entra más dinero para su bolsillo, en ese si hay que reconocer que vamos bien”. (Entrevista a Jefa del Área de Programas Sociales, Jooisi Juudid Rodríguez Chávez, marzo 2017)

Se puede inferir que el flujo de dinero, la movilización de personas así como la aparición de negocios temporales, solo sucede cuando se efectúan intervenciones de programas sociales, lo cual nos muestra un mayor panorama para apreciar los cambios que se han originado la implementación del PNT en el distrito de Pisuquia.

A pesar de los efectos positivos expuestos por la población, se percibe cierto grado de condicionamiento de los programas sociales para el cumplimiento de actividades:

“No yo siembro como siempre algunas cositas para poder cocinar, las gallinas rastrojean y cuando se puede comemos de ahí. Pero si ya vamos más seguido a los controles en el centro de salud porque si no, no nos pagan de Juntos”.
(Entrevista a madre de familia, Elita Meléndez Duruay, marzo 2017)

El grupo focal mostró información sobre la provisión de servicios públicos, siendo principalmente los servicios de salud los más accesibles gracias a la implementación del PNT.

“... Llegan de salud de Chacha y nos atienden, hasta el ejército vienen a inscribir para el servicio militar, y algunos jovencitos se hacen anotar porque les hablan que les van a apoyar con sus estudios, algunos sobrinos míos se han inscrito y para el año ya van a ir a hacer su servicio por San Martín me dijeron”. (Gr. Focal Tambo Alto Perú)

“La señorita nos ayuda bastante para poder registrar a nuestros pequeños para las campañas de salud, llega a las casas y nos habla sobre las campañas de salud que vienen a atendernos y nosotros vamos a atendernos con la familia”.
(Entrevista a madre de familia, Marlit Torres Quintana, marzo 2017)

“... a mí me han atendido de mis dolores de manos, cuando llegaron aquí los doctores me vieron mis manos y ya estaban bien torcidas porque tenía años con ese dolor, y ya ni mis cosas podía hacer, pero aquí mismo me he atendido y solo una vez fui a la ciudad para sacarme placas y ya con eso sabían lo que tenía, ya estoy mejorcita y puedo trabajar aunque sea con labores de la casa que antes no podía”. (Gr. Focal Tambo Alto Perú)

El grupo focal detalló algunos servicios complementarios para el distrito, como el servicio militar, el cual ha acudido a centros poblados rurales para garantizar un nivel adecuado de reclutamiento, dado que en las ciudades urbanizadas la mayor parte de los jóvenes opta por seguir estudios técnicos o universitarios. Asimismo, los servicios de salud son valorados, pero se evidencia que aún no

descentraliza las especialidades médicas, principalmente para los diagnósticos que requieren equipamiento especial.

Los beneficios generados son reconocidos por los padres de familia entrevistados, los cuales afirman que ha mejorado el ingreso económico gracias a los programas sociales así como el acceso a los servicios de salud.

“Mi señora ya apoya más con la casa gracias a lo que le dan del programa, nos ayudamos así porque a veces el trabajo escasea y no cae ni para curarnos, el año pasado la pasamos mal porque no hubieron obras y no nos contrataban”. (Entrevista a padre de familia, Gianmarco Valle Vargas, marzo 2017)

“No sé decirle joven, las cositas han mejorado porque vienen doctores de Chacha a atendernos y antes que no queríamos ir a la ciudad por vergüenza ahora ya nos podemos atender aquí”. (Entrevista a padre de familia, Savino Chávez Vargas, marzo 2017)

Esto muestra que la variable en estudio sobre si los servicios brindados se relacionan con las necesidades del distrito y su realidad socioeconómica. Según INEI, “el distrito de Pisuquia registra 32.7% de desnutrición crónica infantil, por encima del promedio regional del 2015 (30.8%), mientras que la prevalencia de anemia en menores de 36 meses asciende a 62% por encima del promedio regional que en el 2015 alcanzó el 45.1%” (INEI 2013).

Por otra parte, el programa social Juntos facilita el acceso a la salud a adultos mayores y actividades de esparcimiento y revaloración saberes culturales, pero destacando el servicio de salud el cual se justifica ya que al 2017 el porcentaje de adultos mayores de 65 años con algún seguro de salud alcanza el 82.7% mientras que el porcentaje de personal con algún tipo de seguro de salud es de 85.8% (INEI - ENDES 2011 – 2017).

A pesar de ello, algunos padres de familia por su parte, se muestran ajenos a la intervención del PNT en el distrito.

“No, todo está igual o peor, yo solo vengo trayendo a mis hijos cuando están enfermos, solo crio a mis animalitos y una vez solo llegaron a visitarnos para ver

como estábamos". (Entrevista a padre de familia, Ricardo Cotrina Zepeda, marzo 2017)

"Solo me quieren ver para preguntar si estamos casados y me preguntan de los niños, del colegio y la casa, no entro yo a escuchar nada de eso". (Entrevista a padre de familia, Almagro Huamanta Vargas, marzo 2017)

Esto concuerda con la información obtenida en las entrevistas, que evidencian que un 90% de los padres de familia opinan que la población no muestra una actitud de colaboración con el Tambo, y el 10% restante solicita instalaciones, ambientes, materiales o equipos en calidad de préstamo. Lo que tal vez apunta a que las instituciones involucradas en el PNT o la metodología que implementan no se orienta a los padres de familia y/o varones del distrito.

También se tuvo similar respuesta de la Jefa del Área de Programas Sociales, quien afirmó:

"Bueno a nivel local, el Tambo no ha influido mucho por aquí porque no ejecuta directamente proyectos para la población, sino que facilita que otras vengan, además de encontrarse en una zona muy alejada rodeada de unas cuentas casitas, sus labores no lo hacen con muchas personas". (Entrevista a Jefa del Área de Programas Sociales, Jooisi Juudid Rodríguez Chávez, marzo 2017)

Con respecto a lo expuesto anteriormente, se infiere que se desconocen las funciones del PNT, la cual es articular precisamente los servicios de otras instituciones públicas o privadas para su intervención en zonas alejadas.

El 30% de funcionarios entrevistados afirman que sus actividades buscan garantizar el acceso y cobertura de los servicios públicos para la población, así como el 60% reconoce que es importante identificar adecuadamente las necesidades de la población. Pese a lo anterior, solo el 10% afirman que se requiere que la población asuma y cumpla los compromisos necesarios para lograr la sostenibilidad de las actividades, así como realizar el trabajo mostrando respeto a la cultura de la población y a sus manifestaciones culturales para lo cual resulta importante las aptitudes personales y relaciones interpersonales de los funcionarios.

“... hacemos vigilancia de los temas que más nos importan, y que más está relacionado con los proyectos sociales del MIDIS, siempre se busca mantener a todas las personas informadas y que digan la verdad para que puedan acceder a los programas si es que tienen la verdadera necesidad”. (Entrevista a promotora de Programa Juntos, Rosalinda Estela de Tuesta, marzo 2017)

“En la medida de nuestras posibilidades, siempre se trata de dar las facilidades a las personas, como en un negocio todo debe estar bonito y ordenado, aquí también se busca que las personas tengan las facilidades para que sus derechos sean restituidos y que puedan acceder a algún programa de protección cuando son vulneradas y puedan tener la seguridad jurídica que ofrecemos”. (Entrevista a representante de Sub Prefectura Distrital, José Pedro Carhuajulca Leyva, marzo 2017)

Un 40% de funcionarios de instituciones involucradas, afirman que la política de calidad de servicio de su institución para trabajar con poblaciones rurales se ha implementado con base en instrumentos de gestión institucional, así como el 50% de ellos trabaja sobre el respeto a la interculturalidad de la población procurando adaptarse a la población.

“Bueno Qali Warma, busca que los alimentos entregados a los colegios sean de buena calidad, esto se hace con un buen proceso de selección de proveedores de productos, y también por parte de nosotros y supervisores, realizamos visitas inopinadas para verificar que se entreguen los productos de acuerdo a los requerimientos que tenemos”. (Entrevista a Promotor de Qali Warma - Midis, Marielita López Grandez, marzo 2017)

Los servicios brindados a través del PNT, después de haber sido brindadas a la población a manera de retroalimentación y asegurar la calidad de sus servicios, así como la adecuada atención de sus clientes. Lo cual no responde necesariamente a un interés de condicionar el comportamiento de la población, principalmente de las madres de familia, sino se busca asegurar el acceso a servicios de salud, una alimentación saludable que promueva un desarrollo normal para mejor aprovechamiento de oportunidades, así como el aprovechamiento adecuado de los incentivos monetarios brindados a los usuarios, que ayuden a garantizar el acceso a bienes y servicios de calidad, y tener un disfrute y mejor calidad de vida.

“... acá en el puesto de salud la atención es de calidad porque siempre estamos capacitándonos, y hay un procedimiento administrativo y técnico para atender a cada persona. La mayoría de los casos aquí son leves, pero a veces sí se presentan algunos que necesitan especialistas, para eso si ya se deriva a Chachapoyas para su atención”. (Entrevista a Técnico del Puesto de Salud de Tribulón, Tito Armando Quispe Rosario, marzo 2017)

“Nuestros clientes, o usuarios como los tenemos en el programa, son los adultos mayores a los que se atiende para que puedan acceder a los incentivos que les permita poder adquirir bienes y servicios, ayudar con el gasto familiar, y tener un disfrute como mejora de su calidad de vida”. (Entrevista a Promotor de Pensión 65, Wiliam Fernández Lozano, marzo 2017)

Logrando un trabajo articulado con la municipalidad, aunque sin un conocimiento adecuado de la calidad o normativa que aplicar.

“Bueno en eso, como trabajamos con la municipalidad, no tenemos normas de calidad que aplicar, pero si trabajamos con base a valores humanos con la población que su mayoría es del campo, y esa es una de las condiciones por las cuales acceden los programas sociales”. (Entrevista a responsable del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, Rosalinda Estela de Tuesta, marzo 2017)

Los servicios brindados a través del PNT relacionados con la alimentación y salud son valorados por la población. El Programa, además de articular las instituciones, apoya a que los promotores o representantes de las instituciones involucradas garanticen la calidad de sus servicios antes, durante y después, puesto que facilita instalaciones físicas donde poder atender a la población, así como promover la difusión de sus actividades.

4.2 Análisis de la planificación y ejecución bajo el enfoque intercultural de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT.

El enfoque intercultural para la implementación del PNT, responde a la necesidad de conocer las diferencias culturales para poder acertar en la

planificación y ejecución del trabajo con la población, y para esto es necesario promover el diálogo abierto y con igualdad.

Tal como menciona Etxeberria (2004), el diálogo debe ser ejercido por grupos culturales con igualdad de condiciones sociales para progresivamente alcanzar los niveles mínimos de seguridad económica, sanitaria y educativa. Es decir, la convivencia con la población, así como el logro de un verdadero diálogo, fomentarán resultados reales desde la perspectiva del otro, del conocimiento directo e indirecto de su realidad. La presencia de promotores de programas sociales, y los beneficios que traen las instalaciones del Tambo Alto Perú, las cuales permiten la permanencia en la zona, y un espacio físico para reunirse con la población e informarse continuamente, ha mejorado la comunicación con la población.

“... aquí en el Tambo muchas cosas han sucedido desde hace tiempo, aquí nos sirven bastante porque llegan de varios lados a apoyarnos a nosotros las familias del campo, mi señora aquí presente, está apuntada en Juntos y nos ayudan con los niños para su comida y hacer sus controles, antes no recibíamos ese apoyo pero ya nos ayudan desde hace tiempo, y estamos bien agradecidos”. (Gr. Focal Tambo Alto Perú)

A pesar que los Tambos cumplen una importante labor de articulación con las instituciones de los tres niveles de gobierno, y la gran acogida que ha recibido por parte de los programas sociales, la cantidad de funcionarios propia del Tambo es muy limitada, y esto debido al proceso de transferencia desde el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que fue anunciado a fines del 2016. El personal que laboraba en un Tambo se componía por un gestor institucional, asistente administrativo y guardián; estas personas coordinaban sus labores con las instituciones que brindan servicios y con la población, pero en este año por solo contar con el gestor institucional como único trabajador del Tambo, la eficacia para brindar los servicios a la población se ha visto reducida en sus respectivos ámbitos de influencia limitando así la implementación de los servicios de un enfoque intercultural.

Con respecto a la variable de estudio sobre la planificación de actividades, se mostró que los pobladores como madres y padres de familia expusieron que muchas de los talleres o capacitaciones de los programas sociales no se coordinan directamente con el gestor institucional sino con los mismos promotores de los programas que se encuentran de forma permanente en cada zona y se encargan de convocar a la población y ejecutar las actividades programadas en el Tambo, es decir, colabora activamente con el gestor de cada Tambo a nivel logístico pero también dificulta su participación con la población y por consiguiente un correcto diagnóstico situacional de las necesidades para la planificación y ejecución de servicios.

Asimismo, el gestor del Tambo Alto Perú, al tener que realizar coordinaciones con la oficina regional en Chachapoyas, así como otras instituciones con sede en las ciudades, se ausenta de su centro de labores, lo cual dificulta la implementación de las actividades programadas. Esto se ha hecho más notorio en inicios de este año puesto que el personal de la oficina regional Amazonas, incluyendo el monitor regional, no cuenta con contrato o la certeza de continuar en sus puestos, debido al proceso de transferencia del PNT al MIDIS.

Estas dificultades en recursos humanos del Tambo Alto Perú, se puede relacionar con lo obtenido en las entrevistas a madres y padres de familia, observando que el 90% de las madres de familia concuerda en que la población no muestra una actitud de colaboración con el Tambo, pero si participa con los programas sociales ya que el 80% de las madres de familia coincide en que la población acude siempre y cuando reciba algún tipo de incentivo monetario o no monetario.

“No lo vemos mucho porque vivo lejos, pero el chico de Juntos si nos va a ver y nos llama por celular algunas veces para quedar un día para ir a cobrar”.
(Entrevista a madre de familia, Adit Amparo Diaz Ynga, marzo 2017)

“No la conozco mucho, a veces la veo cuando voy a cobrar de Juntos pero no la veo mucho, el Tambo está bien lejos y solo hay unas casitas alrededor”.
(Entrevista a madre de familia, Elita Meléndez Duruay, marzo 2017)

“No se quien sea, pero si hay personal aquí que nos orienta pero creo que es de Juntos porque tienen su camisa a veces nos orienta la policía”. (Entrevista a madre de familia, María Díaz Mego, marzo 2017)

Lo cual puede complicar que los padres de familia se involucren en las actividades, ya que el 30% de ellos sostiene tener una buena comunicación con el gestor institucional del Tambo, y solo el 10% de los padres de familia afirma que la población acude siempre y cuando reciba algún tipo de incentivo monetario o no monetario.

“No sé quién será, hay varias personas que vienen por acá a vernos y hacen sus actividades con la gente, pero no se quién trabaja en el Tambo”. (Entrevista a padre de familia, Diojenes Gómez Tejada, marzo 2017)

Esto último concuerda con lo expresado por la responsable del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana:

“Con la señorita se acuerdan las reuniones que van a ver y se está pendiente con cualquier cosa que nos avisa para la población, siempre estamos en comunicación, a veces la línea no agarra por allá pero con mensajes se va coordinando”. (Entrevista a responsable del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, Rosalinda Estela de Tuesta, marzo 2017)

“Se designa a personal de la municipalidad para apoyar a los funcionarios, más con los programas sociales porque en el distrito hay varios usuarios que reciben ayuda económica”. (Entrevista a Jefa del Área de Programas Sociales, Jooisi Juudid Rodríguez Chávez, marzo 2017)

Con respecto a la participación con las instituciones que brindan sus servicios en el Tambo, los padres de familia aciertan en un 70% que la población no se siente involucrada con el Tambo, o solo acompaña a su pareja o familiar.

“La señorita que trabaja acá siempre nos atiende bien, más con los viejitos que vienen de su pensión, pero siempre que la vemos le preguntamos sobre la luz, porque están haciendo un proyecto para instalar la luz acá desde hace años pero no hay apoyo del alcalde por eso no sale, y ahí estamos”. (Entrevista a padre de familia del Tambo Alto Perú, Savino Chávez Vargas, marzo 2017)

Con respecto a la variable sobre el respeto a la cultura y dinámicas locales de la población, por su parte los funcionarios de los programas sociales hacen referencia a la importancia de conocer la zona de trabajo y a la población, principalmente se destaca el trabajo diario con la población y el aprendizaje logrado gracias a la permanencia en su ámbito de trabajo.

“Es más saber adaptarse a las personas, y más que cosas técnicas, en el trabajo con las personas es primero desarrollar esos lazos de confianza y de esa manera ya las familias van aceptando que vengas a capacitarlos y ya te van haciendo caso cuando les recomiendas algo”. (Entrevista a promotor de Cuna Más, Wilson Homero Llanos Urquia, marzo 2017)

“... toda mi vida he trabajado en Amazonas, y he conocido varias comunidades campesinas con las que he hecho trabajos con programas sociales, vaso de leche, club de madres, esas cosas más relacionadas con las personas. Se aprende bastante en el campo, y sirven para toda la vida, y por eso sigo en la zona, porque aquí también tengo a mi familia”. (Entrevista a responsable del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, Rosalinda Estela de Tuesta, marzo 2017)

“Hay que tener bastante empatía para trabajar con las personas, más cuando tiene problemas de violencia familiar en sus hogares, aquí hay bastantes señoras que son maltratadas y cuando vienen nos cuentan como sus amigas, y les prestamos atención y les aconsejamos para que vayan haciéndose respetar en sus casas”. (Entrevista a Técnico del Puesto de Salud de Tribulón, Tito Armando Quispe Rosario, marzo 2017)

Pese a la reducción de la cantidad de personal del Tambo, en el 2016 se ha logrado la articulación con instituciones clave en la mejora de servicios a la población, es por ello que un 50% de las madres de familia entrevistadas afirman que hay mejoras en la mejora de los servicios de salud para la población. Esto se reafirma en los grupos focales realizados donde se tuvo lo siguiente:

“A mis hijitos les han dado vitaminas también, la DIRESA hizo campañas y a todos los niños pequeños les vacunaron y les dieron jarabe para que tomen con su comida, para que estén más biencitos”. (Gr. Focal Tambo Alto Perú)

Con respecto a los grupos focales realizados con pobladores, se puede evidenciar que existe un proceso de valoración del fortalecimiento de capacidades en materia productiva, relacionada con actividades económicas principales de pequeños productores de los ámbitos de intervención.

Pero, por otra parte, se puede evidenciar cierto grado de condicionamiento por parte de los programas sociales sobre los servicios brindados, lo que puede afectar el empoderamiento y por ende la inclusión social de la población. Es fundamental que el personal de instituciones asignado para ejecutar servicios en el Tambo así como los gestores institucionales, tengan un alto grado de conocimiento en cuanto al trabajo con poblaciones rurales, y no solo interpretar la calidad del servicio como la eficacia al otorgar sus servicios, es decir, lograr abarcar la mayor cantidad de pobladores a través de sus intervenciones en el Tambo, esto se relaciona con las metas físicas con las que cada institución trabaja para medir sus resultados.

La variable sobre experiencia profesional intercultural del personal de las instituciones que ofrecen sus servicios, valida que los funcionarios de las instituciones que brindan servicios a través del Tambo y los mismos funcionarios de instituciones involucradas sean conscientes de las necesidades de la población para la obtención de mejores resultados. En las entrevistas aplicadas a funcionarios de instituciones, se evidenció que la mayoría provenía de la misma zona o lugares cercanos a su ámbito laboral, por lo que conocían de cerca la cultura y su trabajo se enfoca en propiciar espacios donde la población pueda participar con su institución, respetando su cultura y los aportes que puedan hacer. El 80% de ellos afirma que la misma experiencia laboral con poblaciones interculturales ha facilitado su desarrollo profesional.

“Es más saber adaptarse a las personas, y más que cosas técnicas, en el trabajo con las personas es primero desarrollar esos lazos de confianza y de esa manera ya las familias van aceptando que vengas a capacitarlos y ya te van haciendo caso cuando les recomiendas algo”. (Entrevista a Promotor de Cuna Más, Wilson Llanos Urquía, abril 2017)

“Mi experiencia ha sido bastante bonita, he aprendido bastante de las personas, y gracias a la experiencia de los demás compañeros ya aplicamos estrategias

diferenciadas para cada localidad, eso nos permite adaptarnos a cada lugar, por lo que casi siempre se contrata personas que conozcan el distrito para que el trabajo sea más fluido". (Entrevista a Promotor de NEC Foncodes Amazonas, Blanca Vivas de López, abril 2017)

4.3 Análisis del nivel de participación ciudadana en la planificación y ejecución de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT.

La importancia de la participación, de acuerdo a Bobadilla y Tarazona (2008) desde su versión político-liberal, proponen la emancipación del hombre como ser consciente, racional y autorregulado, es decir, la generación de ciudadanos con participación activa ante el Estado, merecedor de derechos así como de deberes y responsabilidades, lo que resulta en la creación del valor compartido lo que significa que las acciones si promueven la formación de ciudadanos activos con capacidad de decisión lo cual conlleva a que los programas y proyectos no solo funcionen en tanto estén presentes sino que aseguren el desarrollo humano y sostenible.

Resulta importante en este sentido procurar un diálogo horizontal con los actores involucrados en la implementación del PNT a la vez que se les considera sujetos de derecho de las políticas. En este proceso se debe tomar en cuenta sus opiniones y sugerencias, y valorar sus saberes e impulsar a intervenir en la toma de decisiones sobre política. De esta manera, se propicia la participación de los diversos actores públicos y privados para que internalicen las estrategias del PNT y las adapten de tal manera que sean validadas en su propia realidad local.

La variable sobre quiénes participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados, nos hace precisar que Los programas sociales logran una alta participación de la población en el Tambo Alto Perú, debido a que se relacionan con la entrega de incentivos, personal promotor permanente en la zona de trabajo, alto grado de difusión de las actividades, trabajo articulado con personal de las municipalidades y con los centros de salud, fomentando así la participación ciudadana de la población.

“Venimos con la comadre a las reuniones y a veces nos quedamos a dormir cuando hay reunión bien temprano, porque vivo algo lejos y no hay quien me traiga temprano”. (Entrevista a madre de familia del Tambo Alto Perú, Adit Diaz Ynga, marzo 2017)

“... ellos nos reciben y nos dan colchones para poder dormir cuando venimos a quedarnos a dormir para poder hacer nuestra cola bien temprano”. (Entrevista a madre de familia del Tambo Alto Perú, Milagros Chávez, marzo 2017)

Esto es confirmado por la Jefa del Área de Programas Sociales de la Municipalidad:

“No mucho la verdad, el Tambo ve más cosas de los programas Juntos y Pensión, con el trabajo de la municipalidad directamente no se ve algún cambio porque está retirado y no dependemos de ellos”. (Entrevista a Jefa del Área de Programas Sociales de la Municipalidad Distrital de Pisuquia, Jooisi Juudid Rodríguez Chávez, marzo 2017)

Al respecto de la variable sobre cómo participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados, las afirmaciones anteriores confirman que el 80% de las madres de familia entrevistadas acuden al Tambo porque los programas sociales como Juntos y Pensión 65, hacen entrega de incentivos monetarios para la población. Esto está ligado al 80% de las madres de familia entrevistadas muestran una actitud pasiva de participación con el gestor institucional pero el 50% afirma que existe una interacción activa con los funcionarios o representantes de instituciones para recibir los bienes o servicios que provean. La información recolectada muestra que existe mayor interacción con las instituciones que vienen a dar sus servicios en el Tambo y no directamente con el gestor institucional del PNT.

Asimismo, el 30% de los padres de familia entrevistados afirman que son los programas sociales la principal razón para acudir al Tambo. Adicionalmente un 80% de los padres de familia concuerda en que han mejorado los ingresos económicos familiares gracias a los incentivos económicos de los programas sociales.

“Nos ayuda con la platita de Juntos que recibimos por mi señora, ella siempre tiene que estar al día con las cosas que le piden que cumpla para que pueda cobrar, esto que iba a ver antes nada nos daban antes no había tambo y era para bajar a las ciudades todavía para poder cobrar y sin plata que ya íbamos a viajar”. (Grupo Focal, entrevista a padre de familia del Tambo Alto Perú, Bienvenido Vargas, marzo 2017)

Asimismo, ellos afirman que los programas sociales y demás servicios del Tambo han incrementado la dinámica local referido al mayor desplazamiento de la población dentro de la localidad, que acuden a participar en actividades del Tambo o realizan actividades de comercio en los alrededores.

“Más son los programas, ese mismo día se hacen varias cosas, llegan de salud de Chacha y nos atienden, hasta el anotar porque les hablan que les van a apoyar con sus estudios, algunos sobrinos míos se han inscrito y para el ejército vienen a inscribir para el servicio militar, y algunos jovencitos se hacen año ya van a ir a hacer su servicio por San Martín me dijeron”. (Gr. Focal Tambo Alto Perú)

Por su parte, los funcionarios de los programas sociales manifiestan sus opiniones sobre las condiciones para la entrega adecuada de los incentivos monetarios.

“Bueno, Juntos ayuda con incentivos monetarios a la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad o exclusión social, con la condición voluntaria de cumplir con algunos compromisos como llevar a los niños al colegio, hacerse los controles prenatales, para promover la salud y la educación, de esa manera se busca restituir los derechos”. (Entrevista a Promotor del Programa Juntos, Lener Chávez Torrejón, marzo 2017)

“... bueno la calidad de servicio en Juntos se garantiza con la cobertura eficiente del programa que consiste en la entrega de los incentivos por parte del programa y en el cumplimiento de los requisitos, como hacer los controles, mandar a los niños al colegio, tener a los niños limpios y libre de enfermedades que son cosas que vamos observando en campo”. (Entrevista a Promotor de Programa Juntos, Lener Chávez Torrejón, marzo 2017)

“Bueno, ya se viene trabajando un buen tiempo, y siempre se busca acoplarnos con las personas, siempre están las quejas de que no les gustan los alimentos, pero se trata de incluirlos algunos días de la semana, a veces también se hacen talleres demostrativos con las madres para que puedan utilizar los productos de la zona para la preparación de los desayunos escolares”. (Entrevista a Promotor de Qali Warma - MIDIS, Marielita López Grandez, marzo 2017)

Se ha podido apreciar, que los programas sociales a través de su política de trabajo, y sus ámbitos de trabajo propios, logran una alto nivel de participación de la población para la correspondiente entrega de incentivos económicos, y articulan a su trabajo los servicios de salud, educación, nutrición infantil, entre otros, que son parte de los compromisos que las familias deben cumplir para ser beneficiados por los Programas.

La variable sobre las necesidades de su localidad o centro de trabajo., muestra que en las entrevistas a los padres de familia, un 50% concordaron que para mejorar la situación actual de su localidad se debería priorizar el mejoramiento de la ganadería, agricultura y sistemas de riego, seguidos por un 20% que priorizaba el mejoramiento de los sistemas de agua y saneamiento local, y en misma porcentaje aquellos que priorizan el sistema de transporte local y vías de acceso. A pesar de ser conscientes de las necesidades de su localidad, ningún padre de familia afirma que existe mejoras en los conocimientos técnico productivo de la población.

“Hemos pedido que vengan los ingenieros de SENASA para que nos apoyen con los pastos para el ganado, como aquí no hay café, eso es lo que necesitamos”. (Entrevista a madre de familia del Tambo Alto Perú, Marlit Torres Quintana, marzo 2017)

“Sería bueno que podamos sembrar más para poder vender, a veces se nos daña la chacra por la plaga y por el agua y nos dicen que es porque no le echamos veneno o porque falta unas cosas, no sabemos qué hacer”. (Entrevista a madre de familia del Tambo Alto Perú, Maribel Vásquez Buelot, marzo 2017)

Cabe resaltar que ningún padre de familia entrevistado expuso que debería haber un incremento de los incentivos monetarios y no monetarios de los programas sociales para mejorar la situación actual de su localidad, y solo un

10% de las madres de familia acertaron en la misma premisa. Esto puede indicar que la población no busca que se incrementen los programas sociales o los incentivos económicos específicamente, sino que ya es momento que se incrementen aquellos servicios de tipo promotor que se enfoquen en el desarrollo de capacidades técnicas a fin de satisfacer las necesidades de la población principalmente en las actividades económicas principales y acceso a servicios básicos como agua potable y electricidad.

La municipalidad en conjunto con la población es consciente del conjunto de necesidades de su localidad, aunque ha incrementado la articulación con diferentes instituciones, son los programas sociales los que más influyen en la población debido a la entrega de incentivos, seguidos por los servicios de salud y educación.

“Con nosotros siempre se coordinan los trabajos con los programas sociales, los talleres y los pagos que se van a realizar, yo me encargo de actualizar la lista de usuarios que hacerles seguimiento para que se hagan sus chequeos y estén al día con los trabajos”. (Entrevista a responsable del Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana, Rosalinda Estela de Tuesta, marzo 2017)

“Eso lo ven con el agente municipal, que va más por allá a los pueblos y conversa con los trabajadores del Tambo para las actividades, pero como le digo son más para los programas sociales, no se hacen muchos trabajos conjuntos”. (Entrevista a Jefa del Área de Programas Sociales de la Municipalidad Distrital de Pisuquia, Joosi Juudid Rodríguez Chávez, marzo 2017)

Al respecto, el 80% de los funcionarios entrevistados afirman que hay cambios positivos y mejoras en el acceso a servicios de la población, debido a que se promueve la participación de las personas, en temas como la alimentación, garantizar sus derechos fundamentales e integridad, redundando en la mejora de la calidad de vida de las familias del distrito.

“... en el caso de la alimentación que es donde más trabajamos nosotros, los cambios son para mal porque ahora más consumen alimentos sintéticos que a la larga son dañinos”. (Entrevista a Promotor de Cuna Más, Wilson Homero Llanos Urquia, marzo 2017)

“No, las cosas por aquí no han cambiado, se tiene las mismas costumbres desde hace años, la economía de las familias si ha mejorado con los años y ya hay más jóvenes estudiando y unos que van a la universidad en Chachapoyas, eso cambios son muy buenos para la localidad”. (Entrevista a Jefa del Área de Programas Sociales, Jooisi Juudid Rodríguez Chávez, marzo 2017)

“Bueno, con la presencia de la prefectura aquí, las personas, en su mayoría mujeres madres de familia ya pueden recurrir a nosotros, primero por información, y luego si se demuestra situaciones en las cuales podemos proceder, ya se inicia un proceso para dar acompañamiento efectivo a las personas en pro de sus derechos fundamentales y cuidado de su integridad”. (Entrevista a representante de Sub Prefectura Distrital, José Pedro Carhuajulca Leyva, marzo 2017)

“Si, el programa llega cada dos meses y aquí la población parece que se aloca porque vienen de todos lados, y ese día venden de todo porque llegan los camiones de Luya y la selva y venden bastante y variado ropa, comida, abarrotes de todo, y los carros hay varios de lo que no hay otros días. Allí con la municipal llaman a la gente y les avisan para que vengas, hay veces mandan carros para traer gente, más para los viejitos y señoras con wawas”. (Gr. Focal Tambo Alto Perú)

Es importante notar que en el periodo de enero a mayo de 2017 el SISMONITOR: Reporte de atenciones e intervenciones brindadas por las instituciones involucradas (Ver Tabla N° 2.1), del total de atenciones brindadas se tiene que el sector privado representa el 3.14%, ONG el 2.93% y organizaciones civiles el 6.28%, y son dentro de estas clasificaciones en las que se encuentran aquellas instituciones dedicadas al fortalecimiento de capacidades productivas de la población rural y por ende del empoderamiento e inclusión social de la población.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Sobre el objetivo 1

- La implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas, principalmente de los programas sociales como Juntos y Pensión 65, y la población valora principalmente los servicios de salud y alimentación dirigidos a los niños, mujeres y adultos mayores. Asimismo, el personal de las instituciones aplica normas de calidad y busca satisfacer las necesidades de la población, promoviendo el diálogo y la buena atención al cliente.

Se evidencia condiciones de accesibilidad de los servicios brindados, y la población conformada por niños, mujeres y adultos mayores ha podido acceder a los servicios de salud en su mismo distrito y han disminuido la necesidad de viajar a la ciudad de Chachapoyas en donde no se sienten cómodos y no cuentan con la disponibilidad de recursos económicos y las personas no saben cómo atenderlos más allá de lo técnico o profesional.

La complementariedad de los servicios de salud y alimentación sumados a los incentivos económicos provenientes de los programas sociales se relacionan con las necesidades del distrito y su realidad socioeconómica, asegurando el bienestar familiar de la población donde las mujeres, niños y adultos mayores pueden gozar de buena salud y alimentación que les permita desarrollarse plenamente y tener un adecuado nivel de disfrute y calidad de vida.

Sobre el objetivo 2

Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque

intercultural, siempre y cuando los programas y proyectos sociales o instituciones cuenten con personal permanente por sector o ámbito de influencia y por ende logran desarrollar empatía con las personas al convivir en condiciones muy similares que el resto de la población logran entender las necesidades básicas de la población, tienen mejor aceptabilidad debido al respeto a la cultura y dinámicas locales de la población. Esto en cuanto las instalaciones físicas del PNT ubicadas estratégicamente en zonas remotas, han permitido que aquellas instituciones con ámbito de intervención similar puedan permanecer mayor tiempo trabajando con la población y provee espacios de interacción constante, y en horarios pertinentes sin interrumpir las labores normales de la población.

La información recolectada evidencia que los funcionarios de las instituciones que brindan sus servicios a través del Tambo, cuentan con experiencia profesional intercultural y provienen o han trabajado en el mismo ámbito de intervención por muchos años, permitiendo que conozcan muy bien la realidad de la población y por tanto pueden adecuar su trabajo con las necesidades de las personas.

Sobre el objetivo 3

- La participación de la población para la planificación de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT, se representa principalmente por madres y padres de familia siempre y cuando se relacione con la entrega de incentivos de los programas sociales como Juntos y Pensión 65. Donde la población interactúa directamente con los mismos funcionarios de los programas sociales, hallando que no es la misma población la que está interesada en que se incremente el apoyo económico de aquellos programas, dado que, de las 10 madres de familia y 10 padres de familia, solo 1 sugirió que deben incrementarse esos aportes en el distrito.

Es poca la participación de instituciones diferentes a los programas sociales, y por tanto no es adjudicable a la población la participación

relacionada con la entrega de incentivos económicos, sino que es muestra que aún no se ha involucrado a instituciones provenientes de los sectores de agricultura y producción a través del PNT para brindar servicios en el distrito.

Los usuarios de los programas sociales agradecen el apoyo recibido ya que ha mejorado la economía familiar pero también apuntan a que se tomen en cuenta las necesidades de su localidad o centro de trabajo, solicitando la intervención de instituciones que fortalezcan sus capacidades productivas principalmente orientadas a la agricultura, ganadería y riego. Existe la posibilidad que debido a que se ha facilitado el acceso a los servicios básicos ya se haya creado la necesidad de desarrollar capacidades en las actividades económicas principales.

Se concluye que como principales factores que facilitan y/o dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos en el distrito de Pisuquia, son los programas sociales Juntos y Pensión 65, y esto ocurre debido a que cuentan con personal permanente en las zonas de intervención, y es ahí donde el PNT, logra articular a las instituciones con los usuarios, sin que se vea afectada la dinámica de la población. Una característica interesante es que estos programas sociales otorgan incentivos económicos a la población, pero es importante recalcar que esto se realiza siempre y cuando exista un cumplimiento de actividades por parte de los usuarios, como asistir al centro médico, chequeos periódicos, asistencia al centro educativo de los hijos, entre otros.

Sin embargo, los incentivos económicos no son determinantes para la implementación del PNT en Pisuquia, sino que esta inyección de recursos económicos a la población, que sigue procesos cuidadosos para su entrega, acelera la dinámica rural debido al involucramiento de los actores públicos y privados del distrito.

5.2 Recomendaciones

- Para la mejora de los servicios de salud se debe brindar acceso a servicios de diagnóstico médico, principalmente aquellos que requieren

de equipamiento especial y profesionales altamente calificados, ya sea mediante la realización de campañas médicas dentro del distrito o la facilitación de transporte y/o hospedaje que son las principales limitantes para buscar atención médica especializada.

Se deben promover los servicios de salud sexual y reproductiva, donde debe incluirse a los adolescentes varones y mujeres, logrando el acceso a la orientación sexual y la planificación familiar. Así también se debe involucrar a las universidades e institutos del departamento de Amazonas a fin de lograr que los jóvenes sigan estudios superiores y/o emprendimientos personales.

Realizar mesa de trabajo con todas las instituciones involucradas en el PNT a fin de afinar los planes de trabajo institucionales, apuntando a la mejora en la calidad de servicio para la población. Así también, es pertinente realizar capacitaciones dirigidas a los funcionarios de instituciones involucradas, así como de los gobiernos locales, en desarrollo territorial e interculturalidad mejorar el diálogo con la población objetivo.

- Las instalaciones físicas del PNT ubicadas estratégicamente en zonas remotas, han permitido que aquellas instituciones con ámbito de intervención similar puedan permanecer mayor tiempo trabajando con la población y provee espacios de interacción constante.

Se deben desarrollar talleres participativos entre las instituciones involucradas, gobierno local y la población, donde cada quien debe desempeñar funciones dentro de sus responsabilidades más directas. De esta manera implementar los servicios de mejoramiento de capacidades técnicas con instituciones como SENASA, Agrorural, Foncodes, así como el gobierno local y regional a través de su área o gerencia de desarrollo económico, a fin de promover el desarrollo productivo y la competitividad de la población procurando que sea acorde a la realidad del distrito, la cual desarrolla principalmente una agricultura familiar de subsistencia, y

que sobre eso se debe trabajar para la mejora de la canasta familiar que promuevan una buena alimentación.

- El PNT debe involucrar a instituciones provenientes de otros sectores como del Ministerio de Agricultura y Riego, y Ministerio de la Producción dado que son los más relacionados con las posibles mejoras que se pueden realizar en el distrito. A su vez los gobiernos locales y regionales cuentan con áreas específicas que orientan al fortalecimiento de capacidades productivas a través de actividades y diversos proyectos.



CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE MEJORA

Debido a los logros y efectos que el Tambo Alto Perú viene generando en la población rural de su ámbito de acción se ha generado muchas expectativas en las comunidades sobre la labor que deben desempeñar, constituyéndose en desafíos pendientes para los gestores, coordinadores regionales y la dirección ejecutiva del PNT, muchas veces se tergiversa la función del Tambo y se piensa que solo es para cumplir con los programas sociales de turno.

Es importante que se consoliden y formalicen espacios de coordinación con los gobiernos locales y con el gobierno regional de Amazonas, a fin que cada cual tenga un rol cada vez más protagónico en la convocatoria y participación de las entidades ligadas al quehacer de los Tambos de acuerdo a las necesidades específicas en cada contexto.

Debido a la demanda de un mayor número y diversidad de capacitaciones productivas y comerciales es necesario que los Tambos establezcan convenios con una mayor cantidad de instituciones vinculadas al desarrollo y la innovación de negocios rurales. Se observa en las comunidades cercanas al Tambo Alto Perú, la necesidad de un mayor aprendizaje que les permita lograr mayores ingresos de manera sostenible. Es importante una mayor vinculación a los programas del MIDIS como Haku Wiñay y a la Estrategia Nacional de Promoción de Talentos Rurales del MINAGRI para promover una mayor cobertura de los servicios locales de extensión en base a extensionistas campesinos, de tal manera que se trabaje en concordancia con la Política de Desarrollo Rural.

Con respecto a los gestores, en este contexto se necesita una mayor articulación, así como su propia formación de capacidades en temas como agronegocios, formulación de proyectos, planes de negocios, entre otros. También se necesita que los gestores sean fortalecidos profesionalmente en conocimiento de procesos administrativos para que sepan cómo desenvolverse mejor en el sector público y por otro lado en el conocimiento de relaciones comunitarias para interactuar con las organizaciones locales.

Por otra parte, es importante propiciar un mayor acercamiento de los Tambos del departamento de Amazonas a las universidades nacionales o regionales para que puedan disponer de capacidades profesionales que contribuyan a la formulación de proyectos económicos y sociales que requieren las municipalidades locales y las comunidades. Así también se puede incentivar a los jóvenes que cursan estudios secundarios a continuar estudios superiores en universidades del departamento u otras, aunque se debería promover que los jóvenes valoren el conocimiento en agricultura y ganadería y que a través de una formación profesional se propongan nuevas opciones de desarrollo.

En el aspecto tecnológico es recomendable que se mejore la señal de internet con un sistema que permita el acceso libre de las personas del entorno a los Tambos. En muchas ocasiones, por la falta de ancho de banda, los gestores ponen claves que no permiten el acceso libre a la señal durante el día. El potencial de desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) es muy grande con el acceso a internet y el enorme incremento de la telefonía celular en muchos de los ámbitos de los Tambos. El uso de video conferencias mediante el sistema Webex como mecanismo de capacitación y orientación es una muestra importante en este tema.

Por otro lado, es necesario que los Tambos amplíen su radio de acción de manera que puedan llegar a poblaciones más alejadas. Los pobladores de las comunidades lejanas se sienten excluidos de los beneficios sociales, económicos y tecnológicos que brindan los Tambos e incluso proponen sistemas creativos de ampliación de la cobertura (mini Tambos, gestorritos).

Teniendo en cuenta que los gestores provienen de diferentes especialidades profesionales (agrónomos, economistas, antropólogos, sociólogos, enfermeras, profesores, entre otras disciplinas académicas) se debe capitalizar estos conocimientos mediante un programa interno de gestión del conocimiento que permita intercambiar experiencias y aprendizajes de manera sistemática.

BIBLIOGRAFÍA

ALBUQUERQUE, Francisco

2007 Teoría y práctica del enfoque del desarrollo local. *Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social*. Año 1, número 0, pp. 39 – 61.

BOBADILLA, Percy y David TARAZONA

2008 Nosotros hacemos los pueblos... El empoderamiento en la Minería Artesanal: Los casos de algunas localidades de Arequipa, Ayacucho y Puno. Material de curso de *Diseño y gestión de programas y proyectos de desarrollo*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, pp. 27-58. Consulta: 25 de diciembre de 2017.

<https://goo.gl/aF3m7E>

CENTTY, Deymor.

2006 *Análisis conceptual de la pobreza. Informe de la pobreza humana de Arequipa Metropolitana*. Centro de Investigaciones de la Facultad de Economía de la UNSA. Arequipa. Consulta 29 de abril de 2012. <http://www.eumed.net/libros/2008c/425/indice.htm>

CONGRESO CONSTITUYENTE DEMOCRÁTICO DEL PERÚ

1993 *Constitución Política del Perú*. Lima, 31 de octubre.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2007 *Ley N° 29158. Ley Orgánica del Poder Ejecutivo*. Lima, 19 de diciembre. Consulta: 25 de diciembre de 2017.

<https://goo.gl/TKDycQ>

2014 *Ley N° 30156. Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento – MVCS*. Lima, 19 de enero. Consulta: 27 de diciembre de 2017.

<https://goo.gl/g7hRJ6>

CRUZ, Wilder

2018 Análisis de la cobertura del servicio de suplementación con hierro a niños y niñas de 6 a menos de 36 meses en el distrito de Pisuquia, provincia de Luya, departamento de Amazonas, (tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú.

ETXEBERRIA, Xabier

2004 “Derechos culturales e interculturalidad”. Material del curso de *Ética y Gerencia Social*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Consulta: 12 de julio de 2016.

http://interculturalidad.org/numero01/b/arti/b_dfo_010404.htm

FAO y OPS

2017 *Panorama de la Seguridad Alimentaria y Nutricional en América Latina y el Caribe 2016*. Santiago de Chile. Consulta: 26 de diciembre de 2017.

<http://www.fao.org/3/a-i6747s.pdf>

FRASER, Nancy

1997 “¿De la redistribución al reconocimiento?: dilemas en torno a la justicia en una época postsocialista”. Material de curso de *Ética y Gerencia Social*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Consulta: 10 de julio de 2016.

<https://www.cholonautas.edu.pe/modulo/upload/Fraser%cap1.pdf>

INEI

2017 *Amazonas: principales indicadores socioeconómicos*, diciembre 2016 – 2017.

KYMLICKA, Will

1996 “La justicia y los derechos de las minorías”. Material de curso de *Cultura y Desarrollo*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, pp. 150-209.

MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

2012 *Estrategia nacional de desarrollo e inclusión social “Incluir para Crecer”*. Consulta: 28 de julio de 2016.

<https://goo.gl/a3aVg9>

2019 *Reporte regional de indicadores sociales del departamento de Amazonas*.
Consulta: 25 de julio de 2019.
<http://sdv.midis.gob.pe/redinforma/Temp/Amazonas.pdf>

MINISTERIO DE VIVIENDA, CONSTRUCCIÓN Y SANEAMIENTO – MVCS

2012a *Decreto Supremo N.° 001-2012-VIVIENDA*. Lima, 7 de enero de 2012.
Consulta: 10 de julio de 2017.
<https://goo.gl/VLT7Bi>

2012b *Resolución Ministerial N.° 176-2012-VIVIENDA*. Lima, 20 de agosto.
Consulta: 26 de diciembre de 2017.
<https://goo.gl/DBZbpa>

2013 *Decreto Supremo N.° 016-2013-Vivienda*. Lima, 1 de diciembre de 2013.
Consulta: 10 de julio de 2016.
<https://goo.gl/WguhkA>

2015 *Memoria 2013 – 2015 del Programa Nacional Tambos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento*. Lima: Bio Partners SAC.
Consulta: 25 de julio de 2016.
www.pais.gob.pe/tambook/FILES/caratulas/memoria.pdf

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU)

2012 *La sostenibilidad del desarrollo a 20 años de la cumbre para la Tierra. 2012. Avances, brechas y lineamientos estratégicos para América Latina y el Caribe*. Consulta: 28 de julio de 2016.
<https://goo.gl/ye4VNG>

2015 *Informe sobre Objetivos de Desarrollo del Milenio*. Nueva York, 25 de setiembre de 2000. Consulta: 10 de febrero de 2017.
http://www.un.org/es/millenniumgoals/pdf/2015/mdg-report-2015_spanish.pdf

2016 *Agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Consulta: 05 de julio de 2016.

<https://goo.gl/n2fTSQ>

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA ALIMENTACIÓN Y LA AGRICULTURA (FAO)

2016 "Reflexiones y aportes para una aplicación efectiva del enfoque de desarrollo rural territorial en el programa nacional tambos". *Compendio de análisis del Programa Nacional Tambos*. Lima: GMC DIGITAL SAC, pp. 3-12.

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

2013 *Decreto Supremo N.º 016-2013-VIVIENDA*. Lima, 1 de diciembre. Consulta: 26 de diciembre de 2017.
<https://goo.gl/pHgQAT>

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

2004 *Decreto Supremo N.º 065-2004-PCM*. Lima, 5 de setiembre de 2004. Consulta: 10 de julio de 2021.
t.ly/2g9Gb

2012 *Memoria del Seminario Internacional Modernización de la Gestión Pública en el Perú, Hacia un Estado al servicio del ciudadano*. Lima: PCM. Consulta: 28 de julio de 2016.
<https://goo.gl/BJYcuA>

PROGRAMA NACIONAL TAMBOS - PNT

2016a *Informe N.º 045-2016-VIVIENDA/PNT-UO/MR - AMAZONAS de Monitoreo del Segundo Trimestre 2016*. Oficina Regional Amazonas del Programa Nacional Tambos del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Chachapoyas.

2016b *Compendio de análisis del Programa Nacional Tambos*. Lima: GMC DIGITAL SAC. Consulta: 28 de diciembre de 2017.
www.pais.gob.pe/tambook/FILES/caratulas/compendio_2016.pdf

2016c *Impactos de corto plazo en la población rural y rural dispersa. Programa Nacional Tambos*. Lima: GMC DIGITAL SAC. Consulta: 28 de diciembre de 2017
www.pais.gob.pe/tambook/FILES/caratulas/impacto_2016.pdf

RODRÍGUEZ, Daniel, Gastón LÓPEZ y María FERNÁNDEZ

2016 “Sistematización del Programa Nacional Tambos”. *Compendio de análisis del Programa Nacional Tambos*. Lima: GMC DIGITAL SAC, pp. 13-48.

SEN, Amartya

1998 *Los bienes y la gente*. México D.F.: Crisol.

2007 “La violencia de la ilusión”. Material del curso de *Ética y Gerencia Social*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

TUBINO, Fidel y Roberto ZARIQUIEY

2004 *Las prácticas discursivas sobre la interculturalidad en el Perú de hoy. Propuesta de lineamientos para su tratamiento en el sistema educativo peruano*. Consultoría encargada por la Dirección Nacional de Educación Bilingüe Intercultural. Editorial MINEDU, Lima.
<http://centroderecursos.cultura.pe/es/registrobibliografico/laspr%C3%A1cticas-discursivas-sobre-interculturalidad-en-el-per%C3%BAde-hoy-propuesta>.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE GUÍA PARA ENTREVISTAS ABIERTAS O SEMIESTRUCTURADAS A FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD

Preguntas centrales de la investigación	Variable	Preguntas de la guía
<p>1. ¿Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural?</p>	<p>1.1 VARIABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de aceptabilidad de los servicios brindados. 	1.1.1 ¿Cómo percibe a la localidad desde que el Tambo empezó a funcionar?
		1.1.2 ¿Hay algún cambio con su quehacer local, institucional, articulación con otros sectores del Estado desde que el Tambo empezó a funcionar?
		1.1.3 ¿Se ha promovido algún cambio en las actividades de la población, servicios públicos básicos, dinámicas sociales desde que el Tambo empezó a funcionar?
		1.1.4 ¿En qué horarios y días se dan los servicios en el Tambo?
<p>2. ¿Cuál es el nivel de participación de los principales actores involucrados en la planificación y ejecución de los servicios implementados a través del PNT?</p>	<p>2.1 VARIABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de la población en talleres participativos para la planificación de los servicios que se brindarán en los Tambos. 	2.1.1 ¿Cómo se planifican los servicios que se dan a través del Tambo?
		2.1.2 ¿Cómo colabora con las instituciones que vienen a los Tambos?
		2.1.3 ¿Alguna vez ha solicitado la presencia de alguna institución o empresa en el Tambo?
		2.1.4 ¿Cómo participa con el gestor institucional del Tambo?

ANEXO N° 02: MATRIZ DE GUÍA PARA ENTREVISTAS ABIERTAS O SEMIESTRUCTURADAS AL PERSONAL DE LAS INSTITUCIONES

Preguntas centrales de la investigación	Variable	Preguntas de la guía
1. ¿La implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas?	1.1 VARIABLE • Capacitación del personal de las instituciones involucradas en calidad de los servicios.	1.1.1 ¿Qué opina sobre la calidad del servicio?
		1.1.2 ¿Cuál es su opinión sobre la atención al cliente?
		1.1.3 ¿Comente como es la política de calidad de servicio de su institución para trabajar con poblaciones rurales?
2. ¿Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural?	2.1 VARIABLE • Capacitación del personal de las instituciones involucradas en interculturalidad.	2.1.1 ¿Qué entiende por interculturalidad?
		2.1.2 ¿Cuál es su opinión sobre el respeto a la interculturalidad de la población?
		2.1.3 ¿Qué opina sobre el trabajo que desarrolla con su institución y la cultura de la población?
		2.1.4 ¿Opina que hay cambios culturales en la población?
	2.2 VARIABLE • Experiencia profesional del personal de las instituciones involucradas en interculturalidad.	2.2.1 Comente su experiencia laboral con poblaciones interculturales
		2.2.2 ¿Qué considera que se debe tener en cuenta para trabajar con poblaciones interculturales?
		2.2.3 ¿Qué opina sobre la influencia de la modernización en las poblaciones interculturales?

ANEXO N° 03: MATRIZ DE GUÍA PARA ENTREVISTAS ABIERTAS O SEMIESTRUCTURADAS A MADRES DE FAMILIA

Preguntas centrales de la investigación	Variable	Preguntas de la guía
<p>1. ¿Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural?</p>	<p>1.1 VARIABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la cultura de la población. 	1.1.1 ¿Hay cambios en las costumbres y tradiciones de su localidad desde que el Tambo empezó a funcionar?
		1.1.2 ¿Hay cambios en las costumbres o en el quehacer diario de su familia desde que el Tambo empezó a funcionar?
		1.1.3 ¿Hay cambios en su chacra o potrero, alimentación, salud o en su casa desde que el Tambo empezó a funcionar?
		1.1.4 ¿Los horarios y días en que se dan los servicios en el Tambo le permiten participar sin interferir con sus labores en su casa, jornada o trabajo?
<p>2. ¿Cuál es el nivel de participación de los principales actores involucrados en la planificación y ejecución de los servicios implementados a través del PNT?</p>	<p>2.1 VARIABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de la población en talleres participativos para la planificación de los servicios que se brindarán en los Tambos. 	2.1.1 ¿Usted y sus vecinos solicitan los servicios que se darán en el Tambo?
		2.1.2 ¿Cómo participa con las instituciones que vienen a dar sus servicios a los Tambos?
		2.1.3 ¿Cómo participa con el gestor institucional del Tambo?

ANEXO N° 04: MATRIZ DE GUÍA PARA ENTREVISTAS ABIERTAS O SEMIESTRUCTURADAS A PADRES DE FAMILIA

Preguntas centrales de la investigación	Variable	Preguntas de la guía
<p>1. ¿Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural?</p>	<p>1.1 VARIABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la cultura de la población. 	<p>1.1.1 ¿Hay cambios en las costumbres y tradiciones de su localidad desde que el Tambo empezó a funcionar?</p>
		<p>1.1.2 ¿Hay cambios en las costumbres o en el quehacer diario de su familia, de su chacra, potrero, alimentación o salud desde que el Tambo empezó a funcionar?</p>
		<p>1.1.3 ¿Los horarios y días en que se dan los servicios en el Tambo le permiten participar sin interferir con sus labores en su casa, jornada o trabajo?</p>
<p>2. ¿Cuál es el nivel de participación de los principales actores involucrados en la planificación y ejecución de los servicios implementados a través del PNT?</p>	<p>2.1 VARIABLE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participación de la población en talleres participativos para la planificación de los servicios que se brindarán en los Tambos. 	<p>2.1.1 ¿Usted y sus vecinos solicitan los servicios que se darán en el Tambo?</p>
		<p>2.1.2 ¿Cómo participa con las instituciones que vienen a dar sus servicios a los Tambos?</p>
		<p>2.1.3 ¿Cómo participa con el gestor institucional del Tambo?</p>

ANEXO N° 05: GUÍA PARA GRUPO FOCAL

Temas a tratar:

- Opinión sobre los servicios recibidos en el Tambo.
- Participación de la población con el Tambo local.
- Bienestar de la población.

	Qué hacer	Instrumento	Producto
LO CENTRAL: OBSERVAR Y REGISTRAR	Descripción densa del relato de lo que acontece en el hecho observado o en el grupo focal.	GRABACIÓN	Grabación del grupo focal
	Dar cuenta del contexto.		
LO COMPLEMENTARIO: FICHAS, ESQUEMAS	Lugar, fecha, participantes del grupo focal, personas observadas.	Ficha	Fichas de registro llenas
	Variables que se observarán: <ul style="list-style-type: none"> • Respeto a la cultura de la población. • Participación de la población en talleres participativos para la planificación de los servicios que se brindarán en los Tambos. 		

**ANEXO N° 06: LISTA DE MADRES DE FAMILIA ENTREVISTADAS DEL
TAMBO ALTO PERÚ**

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	DNI	CENTRO POBLADO
1	Diaz	Ynga	Adit Amparo	44300557	Pueblo Nuevo
2	Vasquez	Buelot	Maribel	70097425	Duraznillo
3	Melendez	Duruay	Elita	44232922	Chahuarpata
4	Diaz	Mego	Maria	40563845	Pueblo Nuevo
5	Tapia	Cruz	Elvia Marina	33789845	Tribulón
6	Chuquipiondo	Huaman	Rosa Elena	33430742	San Juan del Rejo
7	Melendez	Escobedo	Dalit	74566791	Santa Maria
8	Chavez	Cuchca	Milagros	40671381	Paujamarca
9	Torres	Quintana	Marlit	71783318	La Unión
10	Vergaray	Alcalde	Llelyt Lljany	60325278	San Ramón

**ANEXO N° 07: LISTA DE PADRES DE FAMILIA ENTREVISTADOS DEL
TAMBO ALTO PERÚ**

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	DNI	CENTRO POBLADO
1	Ramos	Sanchez	Franklin	45121381	Nueva Libertad
2	Valle	Vargas	Gianmarco	73001282	Chachapoyas
3	Gomez	Tejada	Diojenes	40720097	Rejo
4	Chavez	Vargas	Savino	46172727	Duraznillo
5	Huamanta	Vargas	Almagro	33800199	Pueblo Nuevo
6	Rojas	Rios	Pedro	33799993	Pueblo Nuevo
7	Chavez	Delgado	Maximo	41788961	Membrillo
8	Penas	Mori	Segundino	33799944	Membrillo
9	Cotrina	Zepeda	Ricardo	33405797	Yomblon
10	Ramos	Guevara	Eloy Próspero	33799798	Yomblon

**ANEXO N° 08: LISTA DE FUNCIONARIOS DE INSTITUCIONES
ENTREVISTADOS DEL TAMBO ALTO PERÚ**

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	DNI	INSTITUCIÓN/ EMPRESA
1	Llanos	Urquia	Wilson Homero	46020321	Cuna Más
2	Vivas	De López	Blanca Enma	33959338	Nec Foncodes
3	Estela	De Tuesta	Rosalinda	33732780	Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana
4	Chávez	Torrejón	Lener	44620331	Programa Juntos
5	Rodríguez	Chávez	Jooisi Juudid	72368306	Programas Sociales del Distrito de Pisuquia
6	Carhuajulca	Leyva	Jose Pedro	27052082	Sub Prefectura Distrital
7	Quispe	Rosario	Tito Armando	47830091	Puesto de Salud Tribulon
8	López	Grandez	Marielita	42330205	Qali Warma - MIDIS
9	Fernández	Lozano	William	41798776	Pensión 65
10	Caro	Trauco	Segundo Isacc	41696268	Reniec

**ANEXO N° 09: LISTA DE FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
ENTREVISTADOS DEL TAMBO ALTO PERÚ**

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	DNI	CARGO MUNICIPAL
1	Rodríguez	Chávez	Jooisi Juudid	72368306	Jefa del Área de Programas Sociales
2	Estela	De Tuesta	Rosalinda	33732780	Comité Local de Transparencia y Vigilancia Ciudadana

**ANEXO N° 10: LISTA DE POBLADORES QUE PARTICIPARON EN GRUPO
FOCAL DEL TAMBO ALTO PERÚ**

N°	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRE	DNI	CENTRO POBLADO
1	Pingus	Soplin	Carmela	80611035	Duraznillo
2	Muñoz	Trigoso	Eleuterio	33814089	Santa María
3	Vargas	Angulo	Vilma	33800375	Duraznillo
4	Lopez	Yop	Noemi	45825375	Rejo
5	Micha	Romero	German	48153193	Rejo
6	Micha	Romero	Maria Eugenia	48154108	Pisuquia
7	Rodriguez	Huaman	Marcelino	27051494	San Ramón
8	Vargas	Tuesta	Bienvenido	33799682	Santa Rosa

**ANEXO N° 11: REPORTE CONSOLIDADO DE ENCUESTAS DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL TAMBO (POBLADORES)**

N°	Tambo	Nivel de satisfacción: FEBRERO - ABRIL		N° de encuestados	% de Satisfechos
		Satisfechos	No satisfechos		
1	ALTO PERU	108	0	108	100
	TOTAL	108	0	108	100

*La encuesta de satisfacción a los usuarios a los pobladores es bueno, de un total de 180 encuestados, el 100% muestran actitud de satisfacción frente a atención o servicio brindado a través del Tambo Alto Perú.

ANEXO N° 12: HALLAZGOS PRELIMINARES DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Pregunta general de investigación	
¿Qué factores facilitan y/o dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos en el departamento de Amazonas?	
Preguntas específicas (presunciones)	Hallazgos preliminares
¿La implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas?	La implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas y la población valora principalmente los servicios de salud y alimentación dirigidos a los niños, mujeres y adultos mayores.
¿Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural?	Los programas y proyectos sociales o instituciones que cuentan con personal permanente por sector o ámbito de influencia y por ende logran desarrollar empatía con las personas al convivir en condiciones muy similares que el resto de la población logran entender las necesidades básicas de la población, tienen mejor aceptabilidad.
¿Cuál es el nivel de participación de los principales actores involucrados en la planificación y ejecución de los servicios implementados a través del PNT?	La participación de la población para la planificación de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT se incrementa siempre y cuando se relacione con la entrega de incentivos de los programas sociales.

ANEXO N° 13: COLUMNA VERTEBRAL CON VARIABLES E INDICADORES

Pregunta General	Objetivos Específicos	Preguntas Específicas	Variables	Indicadores
¿Qué factores facilitan y/o dificultan la implementación del Programa Nacional Tambos en la Región Amazonas?	Determinar y analizar si la implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas.	¿La implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas?	Servicios brindados a la población según reportes de intervención del Tambo.	Cantidad de servicios brindados por tipo de institución.
			Instituciones involucradas que brindan sus servicios según reportes de intervención del Tambo.	Cantidad de instituciones que brindaron sus servicios.
			Condiciones de aceptabilidad de los servicios brindados medido a través de entrevistas y reportes de satisfacción del Tambo.	Porcentaje de concurrencia de la población dentro del ámbito de intervención de los Tambos.
			Los servicios brindados se relacionan con las necesidades del distrito y su realidad socioeconómica.	Tipo de servicios brindados con relación a brechas sociales.
	Identificar y analizar si los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural.	¿Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque intercultural?	Planificación de actividades.	Cantidad y tipo de pobladores que participan en la planificación de actividades.
			Respeto a la cultura y dinámicas locales de la población.	Grado de valoración que percibe la población hacia el respeto de su cultura u costumbres.
			Experiencia profesional intercultural del personal de las instituciones que ofrecen sus servicios.	Porcentaje del personal de las instituciones que brindan servicios a través de los Tambos, con experiencia profesional en interculturalidad.
	Conocer y analizar el nivel de participación ciudadana en la planificación y	¿Cuál es el nivel de participación de los principales actores involucrados en la	Quiénes participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados.	Nivel de participación de la población en talleres, para la planificación y ejecución de los servicios que se brindan en los Tambos.

Pregunta General	Objetivos Específicos	Preguntas Específicas	Variables	Indicadores
	ejecución de los servicios ofrecidos por las instituciones involucradas en la implementación del PNT.	planificación y ejecución de los servicios implementados a través del PNT?	<p>Cómo participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados.</p> <p>Necesidades de su localidad o centro de trabajo.</p>	<p>Forma en que participa la población en la planificación y ejecución de los servicios que se brindan en el Tambo.</p> <p>Número y tipo de necesidades de la población sobre su localidad, referidos al ámbito económico, social, educativo, entre otros.</p>

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 14: COLUMNA VERTEBRAL CON FUENTES E INSTRUMENTOS

Preguntas Específicas	VARIABLES	Indicadores	Fuentes	Técnicas de Investigación
¿La implementación del PNT contribuye a la mejora de la calidad de los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas?	Servicios brindados a la población según reportes de intervención del Tambo.	Cantidad de servicios brindados por tipo de institución.	- Reporte de atenciones	- Matriz documental
	Instituciones involucradas que brindan sus servicios según reportes de intervención del Tambo.	Cantidad de instituciones que brindaron sus servicios.	- Reporte de atenciones	- Matriz documental
	Condiciones de aceptabilidad de los servicios brindados medido a través de entrevistas y reportes de satisfacción del Tambo.	Porcentaje de concurrencia de la población dentro del ámbito de intervención de los Tambos.	- Madres de familia - Padres de familia - Funcionarios de la municipalidad - Grupo focal - Encuestas de satisfacción	- Entrevista abierta o semiestructurada - Grupo focal
	Los servicios brindados se relacionan con las necesidades del distrito y su realidad socioeconómica.	Tipo de servicios brindados con relación a brechas sociales.	- Reporte de atenciones - Madres de familia - Padres de familia - Funcionarios de la municipalidad - Grupo focal	- Matriz documental - Entrevista abierta o semiestructurada - Grupo focal
¿Los servicios brindados por parte de las instituciones involucradas en la implementación del PNT se planifican y ejecutan con un enfoque	Planificación de Actividades.	Cantidad y tipo de pobladores que participan en la planificación de actividades.	- Madres de familia - Padres de familia - Grupo focal	- Entrevista abierta o semiestructurada - Grupo focal
	Respeto a la cultura y dinámicas locales de la población.	Grado de valoración que percibe la población hacia el respeto de su cultura u costumbres.	- Madres de familia - Padres de familia - Grupo focal - Funcionarios de instituciones	- Entrevista abierta o semiestructurada - Grupo focal
	Experiencia profesional intercultural del personal de las instituciones que ofrecen	Porcentaje del personal de las instituciones que brindan servicios a través de los Tambos, con	- Funcionarios de instituciones	- Entrevista abierta o semiestructurada

Preguntas Específicas	Variables	Indicadores	Fuentes	Técnicas de Investigación
intercultural?	sus servicios.	experiencia profesional en interculturalidad.		
¿Cuál es el nivel de participación de los principales actores involucrados en la planificación y ejecución de los servicios implementados a través del PNT?	Quiénes participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados.	Nivel de participación de la población en talleres, para la planificación y ejecución de los servicios que se brindan en los Tambos.	<ul style="list-style-type: none"> - Madres de familia - Padres de familia - Funcionarios de la municipalidad - Grupo focal - Funcionarios de instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista abierta o semiestructurada - Grupo focal
	Cómo participan en la planificación y ejecución de los servicios brindados.	Forma en que participa la población en la planificación y ejecución de los servicios que se brindan en el Tambo.	<ul style="list-style-type: none"> - Madres de familia - Padres de familia - Funcionarios de la municipalidad - Grupo focal - Funcionarios de instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz documental - Entrevista abierta o semiestructurada - Grupo focal
	Necesidades de su localidad o centro de trabajo.	Número y tipo de necesidades de la población sobre su localidad, referidos al ámbito económico, social, educativo, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> - Madres de familia - Padres de familia - Grupo focal 	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista abierta o semiestructurada - Grupo focal

Fuente: Elaboración propia.