

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DEL PERÚ  
Escuela de Posgrado**



Análisis de la gestión y desarrollo de la intervención social para la sostenibilidad de los proyectos desarrollados por el Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. El caso de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos de la provincia Moyobamba, región San Martín

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

***Sandra María Cabrera Bocanegra***

***Grecia Victoria Cabrera Sulca***

Asesor:

***Carlos Torres Hidalgo***

Lima, 2024

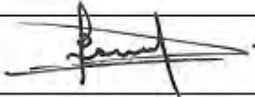
### Informe de Similitud

Yo, **Carlos Torres Hidalgo**, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de la tesis titulado "Análisis de la gestión y desarrollo de la intervención social para la sostenibilidad de los proyectos desarrollados por el Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. El caso de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos de la provincia Moyobamba, región San Martín", de las autoras Sandra María Cabrera Bocanegra y Grecia Victoria Cabrera Sulca, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 08/11/2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y confirmo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio alguno.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

San Miguel, 27 de noviembre del 2023

Apellidos y nombres del asesor: Torres Hidalgo, Carlos	
DNI: 10471642	Firma: 
ORCID: 0000-0002-5202-9767	



### DEDICATORIA

A mis padres, que con su trabajo y dedicación han contribuido en mi desarrollo personal y profesional; especialmente a mi adorada Julita, por su amor, cuidado constante y consejos en cada etapa de mi vida. A mi hermano Omar, por contribuir con amor y responsabilidad en mi desarrollo académico.

Sandra María Cabrera Bocanegra

A mis padres, Silvia y César, pues su ejemplo, guía y apoyo incondicional son pilares en mi desarrollo personal y profesional. A mi hermana, Génesis, por ser mi inspiración para seguir creciendo en el ámbito personal y profesional.

Grecia Victoria Cabrera Sulca



## AGRADECIMIENTOS

Queremos agradecer a nuestro asesor, Carlos Torres Hidalgo, quien nos ha brindado las herramientas, enseñanzas y motivación para concluir la investigación.

A los funcionarios del Programa Nacional de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural, por brindarnos las facilidades en el acceso a la información, y en especial a la Coordinación de Intervención Social integrada por los especialistas y los gestores sociales de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos por su tiempo y colaboración, y por permitirnos conocer su labor en campo para el desarrollo de la investigación



## RESUMEN

En el marco del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 6, “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”, el Gobierno peruano decretó la Política Nacional de Saneamiento con el compromiso de cerrar las brechas de cobertura urbana y rural. Es así que se crea el Programa Nacional de Saneamiento Rural (PNSR) y, adscrito al mismo, el Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural (PNSR-Amazonía Rural), con el objetivo de dotar servicios sostenibles para el mejoramiento de la salud y la calidad de vida de la población rural.

El programa intervino en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos en la región San Martín con proyectos para la instalación y/o mejora de los sistemas de agua y saneamiento, con lo cual se obtuvo que en el centro poblado Libertad de Huascayacu lograron usar las UBS, clorar el agua, practicar hábitos de higiene saludable y el reconocimiento de los actores responsables de la administración, la operación, el mantenimiento y la gestión de los servicios; aunque no se consiguió dichos resultados en el centro poblado Los Naranjos.

La presente investigación tiene como objetivo conocer el desarrollo de la intervención social dirigido a asegurar la sostenibilidad de los proyectos ejecutados en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, en San Martín, analizando los procesos de planificación, desarrollo de actividades y logros obtenidos en la intervención social; el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos; así como las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa. Para ello, la presente investigación adopta la metodología cualitativa y cuantitativa. Para la estrategia cualitativa, se empleó un muestreo no probabilístico a los especialistas y los gestores sociales, y, para la estrategia cuantitativa, se empleó un muestreo probabilístico a las familias beneficiarias e integrantes de la Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento (JASS).

En ambos centros poblados, las actividades planificadas por los gestores sociales no se cumplieron en su totalidad. En el centro poblado Los Naranjos, hubo menor participación de las familias beneficiarias y ejecución de actividades de los integrantes de la JASS debido a conflictos sociales y problemas técnicos; mientras que en el centro poblado Libertad de Huascayacu hubo mayor participación de ambos públicos objetivos, por lo que se logró implementar un mayor número de viviendas saludables; sin embargo, estos resultados no han logrado la sostenibilidad debido al rechazo de la tecnología del sistema de saneamiento, las fallas técnicas en ambos servicios y el insuficiente tiempo establecido para la posejecución.

En ese sentido, desde la gerencia social, se propone una intervención social cogestionada con la comunidad educativa y el sector salud, con énfasis en los enfoques transversales y orientada a las niñas y los niños, ya que contribuyen a la sostenibilidad de los proyectos, dado que están en edad de aprendizaje, formación y repiten lo aprendido con los integrantes de su familia.

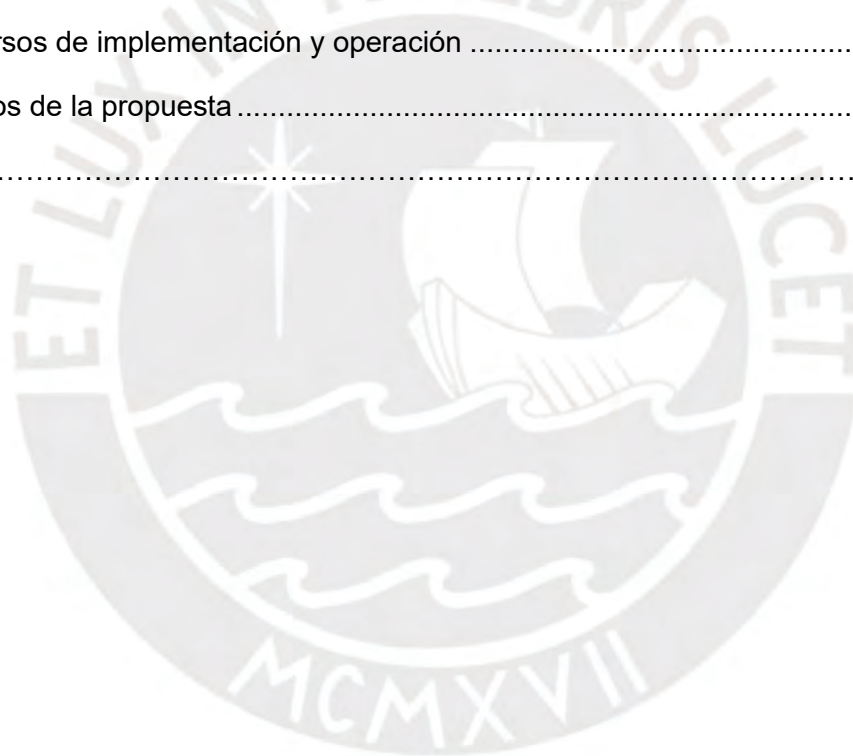




## ÍNDICE

Dedicatoria y agradecimiento.....	iv
Resumen .....	v
Introducción.....	ix
Capítulo I: Planteamiento y justificación.....	3
1.1 Planteamiento del problema .....	3
1.2 Objetivos de la tesis.....	5
1.3 Justificación .....	5
Capítulo II: Marco conceptual .....	7
2.1 Marco contextual social y normativo .....	7
2.2 Marco teórico.....	14
Capítulo III: Diseño metodológico .....	20
3.1 Estrategia metodológica .....	20
3.2 Diseño muestral.....	20
3.3 Variables e indicadores .....	22
3.4 Unidades de análisis.....	24
3.5 Fuentes de información .....	24
3.6 Instrumentos de investigación .....	24
3.7 Procedimientos de información.....	24
CAPITULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE HALLAZGOS.....	27
4.1. Análisis de los procesos de planificación, desarrollo de la intervención social y el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, del Programa de Agua y Saneamiento para la Amazonía Rural.....	27
4.2. Análisis de los logros obtenidos en la población beneficiaria y la JASS de la ejecución de actividades desarrolladas durante la intervención social en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos del Programa de Agua y Saneamiento para la Amazonía Rural .....	54

4.3.	Análisis de las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa respecto a la intervención del programa .....	68
	Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones .....	75
5.1.	Conclusiones .....	75
5.2.	Recomendaciones .....	77
	Capítulo VI: Propuesta aplicativa.....	79
6.1	Título de la propuesta .....	79
6.2	Descripción de la propuesta .....	79
6.3	Desarrollo de los componentes de la propuesta correctiva .....	82
6.4	Organización .....	88
6.5	Recursos de implementación y operación .....	88
6.6	Anexos de la propuesta .....	89
	Bibliografía.....	94





## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Cálculo de la muestra .....	21
<b>Tabla 2.</b> Elementos de la muestra.....	21
<b>Tabla 3.</b> Número de actividades programadas.....	29
<b>Tabla 4.</b> Actores identificados en los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos ...	30
<b>Tabla 5.</b> Número de veces y días de la difusión de mensajes clave en educación sanitaria .....	33
<b>Tabla 6.</b> Actividades educativas sanitarias para la población beneficiaria desarrolladas durante la intervención social.....	40
<b>Tabla 7.</b> Número de veces y días de la difusión de mensajes clave para el uso, la operación y el mantenimiento de los servicios .....	43
<b>Tabla 8.</b> Actividades para el uso y el mantenimiento de los servicios para la población beneficiaria desarrolladas durante la intervención social.....	45
<b>Tabla 9.</b> Actividades realizadas con la JASS por el gestor social durante la intervención social.....	50
<b>Tabla 10.</b> Prácticas que contribuyen a formar un hábito saludable, según la población beneficiaria .....	56
<b>Tabla 11.</b> ..... Familias que conocen las prácticas para el cuidado del servicio de agua en su hogar.....	57
<b>Tabla 12.</b> Grado de valoración del consumo y uso del agua de las familias beneficiarias...	58
<b>Tabla 13.</b> Familias que conocen las prácticas para el cuidado del servicio de la Unidad Básica de Saneamiento (UBS).....	60
<b>Tabla 14.</b> Frecuencia para la limpieza y/o mantenimiento de la Unidad Básica de Saneamiento (UBS) .....	61
<b>Tabla 15.</b> Actitudes sobre el uso de la compostera en las familias beneficiarias.....	62
<b>Tabla 16.</b> Número de integrantes de la JASS que conocen como mínimo 6 documentos de gestión .....	64

<b>Tabla 17.</b> Número de integrantes de la JASS que reconocen las herramientas y los materiales para la operación y el mantenimiento de los servicios de agua potable .....	65
<b>Tabla 18.</b> Número de integrantes de la JASS que conocen sobre la limpieza, la desinfección y el mantenimiento del sistema de agua potable.....	65
<b>Tabla 19.</b> Número de familias que se encuentran conformes con la infraestructura de agua implementada por el programa .....	699
<b>Tabla 20.</b> Número de familias que se encuentran conformes con la tecnología implementada en la Unidad Básica de Saneamiento (UBS compostera) .....	700
<b>Tabla 21.</b> Grado de conformidad de las familias sobre las actividades desarrolladas por el programa .....	71
<b>Tabla 22.</b> Grado de conformidad de las familias sobre el material educativo usado en la intervención social.....	71
<b>Tabla 23.</b> Resultados de la propuesta aplicativa.....	79
<b>Tabla 24.</b> Actividades y metas propuestas.....	80
<b>Tabla 25.</b> Identificación de actores según nivel de participación y grado de influencia .....	83
<b>Tabla 26.</b> Resultados del plan de higiene menstrual “Regla Educativa”.....	84
<b>Tabla 27.</b> Resultados del plan “Regla Educativa”.....	85
<b>Tabla 28.</b> Enfoques transversales del plan “Regla Educativa” .....	86

## INTRODUCCIÓN

El Gobierno peruano, con la finalidad de cerrar brechas de acceso a los servicios de agua potable y saneamiento, prioritariamente en el ámbito rural, implementó el Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural (PNSR-Amazonía Rural), el cual atiende a las regiones de San Martín, Loreto y Amazonas con la finalidad de brindar acceso a servicios de agua potable y saneamiento de calidad.

La intervención del programa no solo consiste en la dotación de infraestructura, sino también en el fortalecimiento de capacidades a las familias beneficiarias, los integrantes de la JASS y representantes del Área Técnica Municipal, con la finalidad de mejorar sus hábitos de higiene, usar y cuidar adecuadamente los servicios, así como fortalecer sus capacidades para gestionar, administrar, operar y mantener el servicio de agua y saneamiento, respectivamente.

En los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, ubicados en la región San Martín, el programa ha ejecutado la instalación y/o mejora de los sistemas de agua y saneamiento y la intervención social bajo la misma propuesta tecnológica de los sistemas y estrategia metodológica social; sin embargo; los resultados alcanzados difieren en ambas comunidades.

En ese sentido, el objeto de la presente investigación es conocer el desarrollo de la intervención social dirigida a asegurar la sostenibilidad de los proyectos ejecutados en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, en San Martín, mediante el análisis de los procesos de planificación, desarrollo de actividades y logros obtenidos en la intervención social, el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos, así como las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa, para formular una propuesta correctiva al proceso de intervención social que asegure la sostenibilidad de los proyectos.

La presente investigación está compuesta por cinco (05) capítulos. En el capítulo I, "Planteamiento y justificación", se presenta la problemática, objetivos y la justificación de la presente investigación. Luego, en el capítulo II, "Marco conceptual", se describe el contexto social y normativo, la descripción de los proyectos de agua y saneamiento, el análisis de investigaciones, los enfoques y la definición de términos relacionados a la presente investigación. En el capítulo III, titulado "Diseño metodológico", se detalla la estrategia metodológica, la estrategia muestral, las variables, los indicadores y los instrumentos utilizados en la presente investigación. En el capítulo IV, que lleva el título de "Presentación de resultados y análisis de hallazgos", se describen los resultados y el análisis de los hallazgos obtenidos. El capítulo V, "Conclusiones y recomendaciones", detalla las

conclusiones y las recomendaciones generadas a partir del análisis realizado. Finalmente, en el capítulo VI, “Propuesta aplicativa”, desde la perspectiva de la gerencia social, se desarrolla la propuesta para la ejecución de estrategias cogestionadas con énfasis en los enfoques transversales orientados a los niños y niñas, ya que contribuyen a la sostenibilidad de los proyectos. Además, se propone implementar un plan de educación sanitaria para la higiene menstrual, en coordinación con la comunidad educativa y con la participación de los niños y las niñas y adolescentes en prácticas de higiene sanitaria, a fin de complementar la intervención social que ejecuta el programa.



## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) establece los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y en el ODS 6 propone “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos” (ONU Mujeres, s.f.). Esta propuesta nace con la finalidad de cerrar las brechas de acceso al agua potable y saneamiento básico, principalmente en áreas rurales. En el marco de estos objetivos, en el 2017, el Gobierno peruano decretó la Política Nacional de Saneamiento, con la cual asumía el compromiso de cerrar las brechas de cobertura urbanas para el 2021 y rurales en el 2030, con el propósito de cumplir las metas que se establece en el ODS 6.

El Gobierno, desde años anteriores, ha implementado programas y proyectos sobre la materia tanto para el área como rural. Como continuidad de estos programas, en el 2012 a través del Decreto Supremo 002-2012-VIVIENDA, se crea el PNSR y adscribe al mismo el Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural con el objetivo de dotar servicios sostenibles de Agua Potable y Saneamiento a sus pobladores, a fin de contribuir al mejoramiento de la salud y la calidad de vida de la población rural de las regiones de Amazonas, Loreto y San Martín, a través de cuatro componentes, donde uno de ellos es el componente de la intervención social.

La intervención social está orientada a que las familias beneficiarias desarrollen capacidades de gestión, administración, operación y mantenimiento del servicio de agua y saneamiento, con la finalidad de que mejoren sus hábitos de higiene y de que valoren la importancia del correcto uso y cuidado de los servicios. En este componente se diseñan e implementan los planes de comunicación y educación sanitaria y gestión de los servicios, con el propósito de garantizar la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento dentro del ámbito de intervención del PNSR-Amazonía Rural.

En la región San Martín, el programa mencionado ha ejecutado proyectos para la instalación y/o mejora de los sistemas de agua y saneamiento en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, ubicados en los distritos Moyobamba y Jepelacio, respectivamente, localidades que cumplen con los criterios de intervención establecidos por el programa. El centro poblado Libertad de Huascayacu no contaba con un reservorio para la dotación de agua, y el 92.7% de los habitantes se abastecía de un sistema de agua por gravedad y sin tratamiento brindado por un reservorio deteriorado ubicado en otra localidad. Adicional a ello, el depósito de excretas se realizaba en pozos ciegos, y solo el 7.3 % de la población contaba con letrinas; por otro lado, la población del centro poblado Los Naranjos contaba con el servicio de agua potable, pero dicho reservorio tenía una antigüedad de más



de 18 años y, para la disposición de excretas, los habitantes usaban letrinas artesanales tipo pozo ciego.

La ejecución y posejecución se desarrolló entre 2017-2019, en el centro poblado Libertad de Huascayacu. Se implementó 150 conexiones de agua potable y 154 unidades básicas de saneamiento (UBS), que beneficiaron a 146 familias; por su parte, en el centro poblado Los Naranjos se implementó 123 conexiones de agua potable y 128 UBS, lo cual benefició a 122 familias. Asimismo, se realizó el fortaleciendo de capacidades a los actores involucrados en la administración, la operación, el mantenimiento, la gestión de los servicios y la educación sanitaria.

Al finalizar los proyectos, el programa llevó a cabo una evaluación de la intervención social. Como resultado, se observó que las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu lograron usar las UBS, clorar el agua, practicar hábitos de higiene saludable y reconocer a los actores responsables de la administración, la operación, el mantenimiento y la gestión de los servicios; sin embargo, no se obtuvo los mismos resultados en las familias del centro poblado Los Naranjos.

### **1.1.1 Preguntas de investigación**

Ante este contexto, la investigación busca responder la siguiente pregunta general y tres (03) específicas:

#### **1.1.1.1 Pregunta general.**

¿Cómo se desarrolló la intervención social para asegurar la sostenibilidad de los proyectos ejecutados en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos del Programa Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural?

#### **1.1.1.2 Preguntas específicas**

¿Cómo se realizó la planificación, desarrollo de la intervención social y el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos del PNSR-Amazonía Rural?

¿Cuáles fueron los logros obtenidos en la población beneficiaria y la JASS de la ejecución de actividades desarrolladas durante la intervención social en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, del programa mencionado?

¿Cuáles son las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa respecto a la intervención del programa?

## **1.2 Objetivos de la tesis**

### **1.2.1 Objetivo general**

Conocer el desarrollo de la intervención social dirigido a asegurar la sostenibilidad de los proyectos ejecutados en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín, analizando los procesos de planificación, desarrollo de actividades y logros obtenidos en la intervención social, el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos, así como las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa, a fin de formular una propuesta correctiva al proceso de intervención social que asegure la sostenibilidad de los cambios u objetivos de los proyectos ejecutados por el programa.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

Analizar los procesos de planificación, desarrollo de la intervención social y el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, del PNSR-Amazonía Rural.

Analizar los logros obtenidos en la población beneficiaria y la JASS de la ejecución de actividades desarrolladas durante la intervención social en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, del programa en mención.

Conocer las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa respecto a la intervención del programa.

Formular una propuesta correctiva al proceso de intervención social que asegure la sostenibilidad de los cambios u objetivos de los proyectos ejecutados por el programa.

## **1.3 Justificación**

Según lo expuesto en la problemática a nivel nacional, se percibe múltiples problemas de salud, consecuencia de brechas sanitarias. A pesar de que existen diversas políticas en el país que promueven el desarrollo de proyectos de agua y saneamiento, aún persisten regiones sin acceso a agua segura, situación que se agrava en la región selva.

A través del desarrollo de proyectos de agua y saneamiento, no solo se busca proveer estructuras de sistemas de agua potable y/o unidades básicas de saneamiento a la población, sino que se pretende lograr la sostenibilidad de los proyectos y los cambios conductuales en la población, como es el caso de la intervención social. Esta última promueve el propósito del programa, sensibilizando a la población sobre la importancia del acceso al agua segura; además, articula y gestiona con la comunidad y promueve prácticas de higiene saludable para el bienestar general y el desarrollo social de la comunidad.

San Martín es una de las regiones de la selva que manifiesta altos índices de niños con anemia, desnutrición crónica infantil y enfermedades diarreicas agudas. Además, es una de



las regiones atendidas por el PNSR-Amazonía Rural desde el 2012; sin embargo, a pesar de la intervención del programa en la región, en la actualidad, la región aún mantiene índices sanitarios alarmantes, razón por la cual es importante evaluar el desarrollo de la intervención social del programa para identificar las similitudes y diferencias en el desarrollo de la intervención social de sus proyectos, a fin de determinar los factores internos y/o externos que estarían garantizando y/o perjudicando la sostenibilidad de los proyectos atendidos en la región. Por ello, a través de esta investigación, se busca identificar oportunidades de mejora y/o visualizar las similitudes y diferencia en el desarrollo de la intervención social para su adaptación y réplica en el desarrollo de proyectos de agua y saneamiento en la región, con el objetivo de desarrollar intervenciones sociales eficaces y eficientes para alcanzar la sostenibilidad de los proyectos.



## CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL

### 2.1 Marco contextual social y normativo

#### 2.1.1 Contexto social

##### 2.1.1.1 Centro poblado Libertad de Huascayacu.

El centro poblado Libertad de Huascayacu se ubica en el distrito de Moyobamba, provincia de Moyobamba, departamento de San Martín, a una altura de 836.57 metros sobre el nivel del mar; el acceso es con carreteras asfaltadas, afirmadas, trochas carrozables en buen estado y de fácil acceso. La extensión territorial del centro poblado alcanza una superficie de 30 km<sup>2</sup> y limita por el norte con la comunidad nativa Shimpiyacu; por el sur, con el centro poblado de Ciro Alegría; por el este, con el centro poblado Alto El Sol, y por el oeste, con el centro poblado de Pueblo Libre; en este último se ubica el puesto de salud. El clima predominante en el área es lluvioso entre los meses de enero a abril y de octubre a diciembre; y con menor frecuencia entre los meses de mayo a setiembre.

Acercas del material de sus viviendas, el 55 % de las familias cuenta con viviendas de material noble y el 33 % de madera. En cuanto al grado de instrucción, el 11 % no cuenta con estudios, y el 25 % tiene el nivel de instrucción secundaria. La actividad económica principal es la agricultura; un 92 % cultiva café, que es comercializado con la finalidad de tener poder adquisitivo para satisfacer sus necesidades de autoconsumo; por otro lado, las actividades comunales que se realizan en su mayoría son faenas y reuniones<sup>1</sup>.

##### 2.1.1.1.1 Sistema de agua potable.

Se abastece de un sistema de agua por gravedad y sin tratamiento ubicado en el centro poblado Pueblo Libre debido a un tema de disponibilidad de terreno. Este sistema fue construido en el 2001 por Foncodes, y abastece a cuatro centros poblados más (Alan García, El Oro, San José del Alto y Alan). La frecuencia del servicio era por horas (menor a 12 horas) y una de las características que presentaba el agua era la turbidez<sup>2</sup>.

##### 2.1.1.1.2 Saneamiento existente.

El centro poblado no cuenta con una adecuada disposición sanitaria de excretas, pues el 93 % de la población depositaba sus necesidades en pozos ciegos y el 7% en letrinas, las mismas que representan un cuidado e higiene adecuados. Dado su estado deficiente, se convirtieron en uno de los principales focos de contaminación en la localidad. Por otro lado,

---

<sup>1</sup> Información obtenida en campo de las familias beneficiarias del centro poblado Libertad de Huascayacu, San Martín (2021).

<sup>2</sup> Información obtenida en campo de las familias beneficiarias del centro poblado Libertad de Huascayacu, San Martín (2021).

los pozos ciegos, al estar ubicados aproximadamente a 30 metros de la vivienda, emanaban olores fuertes, lo que generaba incomodidad y un entorno insalubre. Las aguas residuales del lavado personal (es decir, la higiene), de los utensilios de cocina y del lavado de ropa eran arrojadas en la calle, y formaban charcos que contribuían a producir focos infecciosos debido a la proliferación de roedores e insectos (Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural y CONHYDRA Perú, 2015a).

### **2.1.1.2 Centro poblado Los Naranjos.**

El centro poblado Los Naranjos se ubica en el distrito de Japelacio, provincia de Moyobamba, departamento de San Martín. Acerca de su acceso, la vía es asfaltada en todo su recorrido, y el trayecto se hace en 30 minutos desde la ciudad de Moyobamba. La extensión territorial del centro poblado alcanza una superficie de 30 km<sup>2</sup>, y limita por el norte con el centro poblado de Ramírez; por el sur, con el centro poblado de Alfonso Ugarte; por el este, con el río Mayo, y por el oeste, con La Victoria.

En cuanto al material de las viviendas, el 31 % de las familias cuenta con viviendas de material noble y el 56 % de madera; mientras que, respecto al grado de instrucción, el 13% no cuenta con estudios y el 30% tiene el nivel de instrucción secundaria. Por otro lado, la actividad económica principal es la agricultura, donde un 83 % cultiva productos como yuca y plátano, y los comercializan con la finalidad de tener poder adquisitivo para satisfacer sus necesidades autoconsumo; por otro lado, las actividades comunales que realizan en su mayoría son faenas y reuniones<sup>3</sup>.

#### **2.1.1.2.1 Sistema de agua potable.**

El sistema de abastecimiento de agua era por gravedad y sin tratamiento. La infraestructura fue construida en 1997 por Foncodes, y brinda el servicio a 122 viviendas. La frecuencia del servicio, en su mayoría, refiere que era todo el día (mayor a 12 horas), y una de las características que presentaba el agua era la turbidez<sup>4</sup>.

#### **2.1.1.2.2 Saneamiento existente.**

El 58 % de las familias cuenta con una construcción artesanal para la eliminación de excretas en las viviendas (letrinas), y el 34 % con pozo ciego<sup>5</sup>, lo que genera la presencia de ciertos vectores y malos olores, además del inadecuado limpieza y mantenimiento que la población realizaba (Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural y CONHYDRA Perú, 2015b).

---

<sup>3</sup> Información obtenida en campo de las familias beneficiarias del centro poblado Los Naranjos, San Martín (2021).

<sup>4</sup> Información obtenida en campo de las familias beneficiarias del centro poblado Los Naranjos, San Martín (2021).

<sup>5</sup> Información obtenida en campo de las familias beneficiarias del centro poblado Los Naranjos, San Martín (2021).

### **2.1.2 Descripción del proyecto materia de la investigación**

El PNSR-Amazonía Rural fue creado con el objetivo principal brindar servicios sostenibles de agua potable y saneamiento, y, con ello, contribuir a mejorar la salud y la calidad de vida de la población rural de las regiones de San Martín, Amazonas y Loreto. Tiene los siguientes objetivos:

(i) construir, mejorar, rehabilitar y ampliar los sistemas de agua potable y saneamiento en las áreas de intervención del programa; (ii) generar la conciencia del valor de los servicios de agua potable y saneamiento en las poblaciones de las localidades a ser atendidas, mediante procesos participativos; (iii) fomentar las buenas prácticas de higiene en la población de las localidades rurales intervenidas; (iv) fortalecer las capacidades de las organizaciones comunales en el ámbito de intervención para administrar, operar y mantener los servicios de agua potable y saneamiento; y (v) contribuir al fortalecimiento de las capacidades de los gobiernos locales para dar asistencia técnica y apoyo a las organizaciones comunales de las localidades del ámbito de su jurisdicción para la gestión de los servicios de agua potable y saneamiento<sup>6</sup>.

Los proyectos ejecutados por el programa pueden desarrollarse bajo la modalidad de núcleo ejecutor o contrata. Para el caso de los centros poblados en investigación, la modalidad de ejecución fue de contrata. En esta modalidad, la ejecución de obras está a cargo de empresas privadas bajo la supervisión del programa.

El proyecto comprende 3 fases, siendo la fase de formulación y evaluación de tres (03) meses y la fase de ejecución y posejecución de seis (06) meses.

#### **2.1.2.1 Fase de formulación y evaluación.**

Se realiza estudios de preinversión en los que se incluye aspectos sociales, técnicos, ambientales, económicos, legales y culturales para la identificación de problemas y obtención de la viabilidad, y para, sobre la base de la participación comunitaria, definir la opción técnica y el nivel de servicio final. En esta fase participa personal del área técnica y social; entre ellos, el gestor social y el especialista en fortalecimiento municipal (EFM).

#### **2.1.2.2 Fase de ejecución.**

Periodo en el que se realiza la ejecución de obra. Comprende la infraestructura e intervención social de manera conjunta y sincronizada.

---

<sup>6</sup> *Manual de operaciones del Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural* (2018), p. 13. Aprobado con resolución directoral N.º 486-2018/VIVIENDA/VMCS/PNSR.

Para su inicio, el gestor social realiza el levantamiento de información de la línea de base y del diagnóstico socioeconómico para la medición de indicadores. Identifica los puntos críticos de posibles tensiones y/o conflictos y elabora un mapeo de actores para proponer estrategias de mitigación. Además, realiza una asamblea informativa de inicio de obra en la cual socializa el proyecto con los beneficiarios, establece compromisos de los actores y presenta el cronograma de actividades de intervención técnico-social de la obra. Las actividades que desarrolla en esta fase son sesiones, talleres, ferias educativas, visitas domiciliarias y de campo, en las cuales brinda nueva información para la construcción de conocimientos y su posterior aplicación en la fase de posejecución.

Al finalizar esta fase, la empresa contratista entrega la obra concluida al programa, y, mediante convenio, hace la entrega a la municipalidad, para la posterior recepción de la JASS y la comunidad.

### **2.1.2.3 Fase de posejecución.**

En esta fase se promueve el reforzamiento de conocimientos y prácticas en educación sanitaria de las familias y escolares de las instituciones educativas (II. EE.). En el aspecto técnico, comprende la operación y mantenimiento del sistema, y, en el aspecto social, el fortalecimiento de capacidades de gestión local y municipal, así como de comunicación en educación sanitaria. Al igual que en la fase de ejecución, el gestor realiza una asamblea informativa para la coordinación y comunicación comunitaria. Esta fase consta de dos (02) planes para el fortalecimiento de capacidades, el plan de comunicación y educación sanitaria dirigida a la población y las II. EE. y el plan de gestión de los servicios de saneamiento (a nivel comunal y municipal).

El plan de comunicación y educación sanitaria consta de las actividades de coordinación, información y comunicación comunitaria, difusión de mensajes clave, actividades de comunicación y educación sanitaria para la población beneficiaria y las II. EE.

El plan de gestión de los servicios de saneamiento está dirigido al reforzamiento de las capacidades de gestión de las JASS y área técnica municipal (ATM). Se desarrolla actividades de asistencia técnica donde se desarrolla un plan de gestión municipal, actividades de capacitación y actividades complementarias con la JASS y el ATM (Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural, 2018).

## **2.1.3 Contexto normativo**

### **2.1.3.1 Objetivos de desarrollo sostenible (ODS).**

Los ODS son un conjunto de objetivos globales que buscan seguir una agenda nueva de desarrollo sostenible, razón por la cual tienen como finalidad eliminar la pobreza, proteger



el planeta y asegurar la prosperidad para todos. Estos objetivos se establecieron en el año 2015 y cada uno tiene metas específicas que deben ser alcanzadas en el 2030. El ODS 6, “Agua Limpia y Saneamiento”, está relacionado con “garantizar el acceso universal al agua potable segura y asequible para todos en 2030, es necesario realizar inversiones adecuadas en infraestructura, proporcionar instalaciones sanitarias y fomentar prácticas de higiene” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2021).

### **2.1.3.2 Decreto Legislativo N.º 1240, que modifica la Ley N.º 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento, y la Ley N.º 30045, Ley de modernización de los Servicios de Saneamiento.**

En el artículo 3 de la ley, se declara como necesidad pública y de interés nacional la gestión y la prestación de los servicios de saneamiento con el propósito de promover el acceso universal de la población a los servicios de saneamiento sostenibles y de calidad, proteger su salud y el ambiente, la cual comprende a todos los sistemas y actividades que integran los servicios de saneamiento, a la prestación de los mismos y la ejecución de obras para su realización (Decreto Legislativo N.º 1240, 2015, p. 2).

### **2.1.3.3 Decreto Legislativo N.º 1280, que aprueba la Ley marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento.**

Esta ley tiene como objetivo lo siguiente:

1. Establecer las normas que rigen la prestación de los servicios de saneamiento a nivel nacional, en los ámbitos urbano y rural, con la finalidad de lograr el acceso universal, el aseguramiento de la calidad y la prestación eficiente y sostenible de los mismos, promoviendo la protección ambiental y la inclusión social, en beneficio de la población (Decreto Legislativo N.º 1280, 28 de diciembre de 2016, p. 1).
2. Establecer medidas orientadas a la gestión eficiente de los prestadores de los servicios de saneamiento, con la finalidad de beneficiar a la población, con énfasis en su constitución, funcionamiento, desempeño, regulación y control, que sean autorizadas acorde con lo establecido en la presente Ley (Decreto Legislativo N.º 1280, 28 de diciembre de 2016, p. 1).
3. Establecer los roles y funciones de las entidades de la administración pública con competencias reconocidas por el ordenamiento legal en materia de prestación de los servicios de saneamiento (Decreto Legislativo N.º 1280, 28 de diciembre de 2016, p. 1).

#### **2.1.3.4 Política Nacional de Saneamiento.**

Es un “instrumento de desarrollo del sector saneamiento, orientada a alcanzar el acceso y la cobertura universal a los servicios de saneamiento en los ámbitos urbano y rural” (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento [MVCS], 2021a, p. 8) y cuyo ámbito de aplicación “es de cumplimiento obligatorio para los tres niveles de gobierno y por los prestadores de los servicios de saneamiento” (p. 8); para los habitantes de la zona urbana, al año 2021, y los de la zona rural, antes del 2030, de acuerdo con el ODS 6. Asimismo, entre sus objetivos específicos están “desarrollar y fortalecer la capacidad de gestión de los prestadores, desarrollar proyectos de saneamiento sostenibles, con eficiencia técnica, administrativa, económica y financiera” (p. 35), y “desarrollar una cultura ciudadana de valoración de los servicios de saneamiento involucrados en el sector saneamiento” (p. 35). En línea con cada objetivo, el documento contiene los lineamientos estratégicos y establece como coordinador el desarrollo e implementación de la política al MVCS, que debe propiciar espacios de articulación intersectorial en todos los niveles de gobierno para la implementación, monitoreo y evaluación de la política (MVCS, 2021a).

#### **2.1.4 Síntesis de investigaciones relacionadas**

Para el presente estudio se han considerado investigaciones relacionadas al análisis de la intervención social de proyectos de agua y saneamiento y el análisis comparativo de proyectos productivos en comunidades rurales. La investigación busca analizar el desarrollo de la intervención social en proyectos de agua y saneamiento básicos del PNSR-Amazonía Rural para asegurar la sostenibilidad, los cuales se desarrollan en el ámbito rural con un enfoque intercultural, brindando oportunidades de mejora en su intervención.

A continuación, se presenta un breve resumen de cada investigación, así como su relevancia para el documento.

La tesis de maestría de Wilfredo Cornejo Alva (2017), titulada *Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado lote 3 de Sedapal, Comas, Lima*, busca precisar en qué nivel las actividades que el equipo de intervención social del Proyecto lote 3 de Sedapal en Comas desarrolló entre el 2013 y el 2014 logró concientizar e involucrar a la población beneficiaria en cuanto a la utilización de los servicios de agua potable y alcantarillado, así como modificar su comportamiento, a fin de lograr la sostenibilidad del proyecto.

El estudio estableció cuatro (04) lineamientos para el análisis de los hallazgos según el siguiente detalle: “Conocimiento de la población beneficiaria del proyecto lote 3 respecto a sus derechos y deberes como usuarios de los servicios de agua potable y alcantarillado”,



“Prácticas de la población que mejoraron o se mantuvieron luego de las actividades del equipo de intervención social del proyecto lote 3”, “Factores que influyeron para que el equipo de intervención social del proyecto lote 3 promueva las prácticas en el uso del agua potable y del alcantarillado”, “Percepción de los actores vinculados al proyecto lote 3 acerca de su ejecución y resultados” (Cornejo, 2017).

Del análisis de resultados, el estudio concluye lo siguiente: la población beneficiaria no reconoce sus derechos; el agua tiene una valoración económica, mas no un valor como recurso ambiental para su cuidado; la labor del equipo social no debe estar solamente orientada al manejo de conflictos, sino que también deben desarrollar talleres y actividades educativas sanitarias y no solo deben ser informativas sobre los avances de obra, ya que son indispensables para el logro de la sostenibilidad. Además, la mayor parte de los beneficiarios han percibido la obra como favorable, pero solo por razones técnicas, pues se implementaron tuberías nuevas en buen estado, mas no interiorizaron el valor de este recurso para mejorar su calidad de vida.

Asimismo, el *Modelo de intervención en agua y saneamiento en comunidades de Chisec, Alta Verapaz* (Ayala, 2009), realiza un análisis con el objetivo de “promover la utilización del modelo de intervención —SAS— en las actividades de agua y saneamiento en comunidades rurales” (Ayala, 2009, p. 25), así como de “describir los elementos del modelo -SAS- en la intervención de agua y saneamiento en el Municipio de Chisec” (Ayala, 2009, p. 25). La investigación se fundamentó en que la inversión en agua potable y saneamiento se enfoca directamente en el aumento de la cobertura, sin atender proporcionalmente aspectos complementarios como la educación, la capacitación, la organización y la participación comunitaria, así como del periodo de permanencia en la comunidad. Esta investigación permitió concluir que los elementos de mayor importancia en la intervención son la organización y la participación comunitaria, ya que estos garantizan la sostenibilidad de los servicios y la infraestructura y desarrollan capacidades de autogestión; además, señala que el componente de educación en salud a los miembros de la comunidad garantiza el cambio de actitudes y prácticas, lo cual impacta indefectiblemente en el bienestar de las familias.

Finalmente, los modelos de intervención SAS no son exitosos por sí mismos, sino que dependen de la apropiación de estos por los funcionarios que forman parte de la institución que los desarrollan, y también de los recursos humanos y financieros con los que se cuenta, por lo que recomiendan promover la rectoría del Instituto de Fomento Municipal en el tema de agua y saneamiento, a fin de que todas las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales (ONG) “cumplan con la implementación del Modelo Básico, además de promover una alianza de instituciones que trabajan en el ramo, para poder coordinar e invertir

los recursos de la mejor forma, con el propósito de alcanzar los mejores resultados y de esta forma se aprovechar las fortalezas de cada una de las instituciones” (Ayala, 2009, p. 52).

Por otro lado, el *Análisis comparativo de proyectos productivos desarrollados en las comunidades campesinas de fuerza y poder de Llipta y Acopalca para la definición de criterios orientadores de inversión social*, muestra cómo “pese a la existencia de claras similitudes entre los proyectos estudiados, existieron características propias de cada escenario y factores de la gestión que determinaron el éxito de la iniciativa en uno de los casos y el fracaso en el otro” (Santa María, 2015, p. 59).

Este hallazgo, a pesar de no estar relacionado con el agua y saneamiento, se relaciona con el tema de resultados obtenidos en la intervención social en las localidades de Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, donde el PNSR-Amazonía Rural consiguió diferentes resultados, a pesar de aplicar un solo mecanismo de intervención.

## **2.2 Marco teórico**

### **2.2.1 Enfoques**

#### **2.2.1.1 Enfoque de derechos.**

La Asamblea General de las Naciones Unidas, a través de la Resolución 64/292, “reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos” (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas, 2014, s.p.). Por otro lado, el Comité de Naciones Unidas de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptó la Observación General N.º 15, la cual “define el derecho al agua como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico” (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas, 2014, s.p.). Asimismo, en el artículo I.1, establece que “El derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna” (Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas, 2014).

La ONU, a través del ODS 6, exige a los estados suscritos “Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”, con un enfoque principal en las necesidades de las niñas, las mujeres y las personas vulnerables (Organización de las Naciones Unidas [ONU], s.f.c). En marco del ODS 6, el Estado peruano, mediante la Política Nacional de Saneamiento, propone brindar acceso y cobertura universal a los servicios de agua y saneamiento en el ámbito urbano y rural. Bajo este enfoque, el Estado promueve el desarrollo humano a través de la satisfacción de derechos.

Por otro lado, en cuanto el derecho a la salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) consagra, en su constitución, que: “El goce al grado máximo de salud que se pueda

lograr” (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2014). Cabe señalar que el derecho a salud no abarca únicamente la atención apropiada y oportuna, sino también aquello que determina principalmente la salud, como “el acceso al agua limpia potable y a condiciones sanitarias adecuadas, el suministro adecuado de alimentos sanos, una nutrición adecuada, una vivienda adecuada, condiciones sanas en el trabajo y el medio ambiente, y acceso a la educación e información sobre cuestiones relacionadas con la salud, incluida la salud sexual y reproductiva” (Parra, 2003, p. 82).

Bajo este enfoque, la población de ambos centros poblados son titulares de derechos y deberes, por lo que su compromiso y participación en la prestación de servicios es clave para la sostenibilidad de los proyectos que implemente el Estado en su comunidad o región.

### **2.2.1.2 Enfoque participativo.**

El principio 3 de la ley N.º 29338, Ley de Recursos Hídricos (2009) establece que el Estado tiene la responsabilidad crear mecanismos para que la población y los usuarios participen de manera ordenada al tomar decisiones que afectan el agua en términos de calidad, cantidad, oportunidad, así como en los demás atributos del recurso; por lo expuesto, la ley considera el enfoque participativo en las decisiones que involucren al agua. En esta línea, el reto es que la sociedad se integre en la toma de decisiones, alcanzar una democracia para gestionar los recursos hídricos y que los tomadores de decisiones y la población puedan involucrarse en este proceso (Autoridad Nacional del Agua [ANA], s.f.a).

En ese sentido, mediante este enfoque se aborda la participación, principalmente, de la JASS, ya que es responsable de la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios; asimismo, de la población beneficiaria, a través del pago de la cuota familiar y la limpieza y mantenimiento de los servicios.

### **2.2.1.3 Enfoque de desarrollo humano.**

El desarrollo humano es el proceso a través del que se logra expandir las oportunidades de las personas, las cuales son “una vida prolongada y saludable, el acceso a la educación y disponer de los recursos para disfrutar de un nivel de vida decente” (Rosales, 2017, s.p.). Este mismo cuenta con dos aspectos: el primero es formar capacidades humanas —por ejemplo, tener un mejor estado de salud, así como más destrezas y conocimientos— y, el segundo, la utilizar estas capacidades para la producción, el descanso o para las actividades sociales, políticas y culturales (Programa de las Naciones Unidas, 1990).

De acuerdo con lo expuesto, para potenciar el desarrollo humano, debemos partir desde las capacidades de las personas; en ese sentido, no es motivo de preocupación el número de recursos que tienen para poder llevar un estilo de vida u otro ni tampoco su nivel

de satisfacción, sino por lo que estas personas son capaces de ser o hacer en realidad, ya que esta capacidad permite expresar la verdadera libertad que alguien debe tener para obtener aquello que considera valioso (Urquijo, 2014).

Por otro lado, la vida es “un conjunto de ‘funcionamientos’ que se encuentran interrelacionados” (Urquijo, 2014, p. 68) y que consisten en estados de una persona y la evaluación de su bienestar; es decir, no es lo que una persona tiene, sino lo que consigue realizar con lo que tiene. Este enfoque es importante al desarrollar proyectos de agua y saneamiento, puesto que la valoración de los funcionamientos como el adecuado acceso a agua segura y saneamiento, tener buena salud u otros más complejos, como la dignidad a una vida saludable, debe interiorizarse en la población beneficiaria, pues depende de ella para potenciar el desarrollo de sus capacidades en el uso adecuado de los recursos (Urquijo, 2014).

#### **2.2.1.4 Enfoque intercultural.**

El Ministerio de Cultura (s.f.) define que el enfoque intercultural implica que el Estado “valorice e incorpore las diferentes visiones culturales, concepciones de bienestar y desarrollo de los diversos grupos étnico-culturales para la generación de servicios con pertinencia cultural, la promoción de una ciudadanía intercultural basada en el diálogo y la atención diferenciada” (p. 25). Asimismo, para los proyectos de agua y saneamiento, este enfoque considera los principios de diálogo, respeto, confianza, inclusión, flexibilidad, acompañamiento e integración. En cada caso, el diálogo es el hilo conductor de todos los procesos del enfoque intercultural, y la base para crear el respeto y el entendimiento entre los actores (familias beneficiarias, integrantes de la JASS y personal del programa) (Jiménez, 2014).

Por lo expuesto, el presente enfoque aborda la relación entre los actores que intervienen en los proyectos de agua y saneamiento, a través del diálogo continuo, lo cual va a facilitar la integración de conocimientos entre la comunidad para la sostenibilidad de los servicios.

### **2.2.2 Conceptos principales**

#### **2.2.2.1 Intervención social en proyectos de agua y saneamiento.**

“La intervención social es una representación social sobre determinados elementos; una interpretación de las necesidades humanas; una visión de la acción social, sea ésta un proceso individual, grupal o colectivo, que busca la resolución de una problemática” (Cifuentes en Falla, Gómez y Rodríguez, 2011). Bajo esta definición, a través de la



intervención social, se puede resolver los problemas relacionados con el agua y el saneamiento a nivel personal, familiar y de la comunidad.

Para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2018), la intervención social aplicada a los servicios de agua y saneamiento contribuye “a la apropiación y sostenibilidad de los sistemas de agua potable y/o saneamiento, mediante la facilitación de un proceso de participación social multinivel que posibilite el ejercicio eficaz de las funciones y responsabilidades de cada uno de los actores involucrados” (p. 18). Asimismo, “fomenta las capacidades y destrezas de los prestadores de servicios de APyS [agua potable y saneamiento] para la gestión adecuada de los sistemas ... [y promueve la] toma de conciencia de los consumidores acerca de la necesidad de preservar el agua como recurso no renovable, de usar adecuadamente los sistemas y de mejorar sus hábitos higiénico-sanitarios” (p. 18). Respecto a ello, establece criterios para la gestión social, dentro de los cuales destaca la participación comunitaria, el uso de tecnologías apropiadas, la calidad (orientada a la sinergia entre la gestión social y el diseño técnico de los sistemas), la articulación interinstitucional, los saberes y la construcción colectiva del conocimiento (partir de las experiencias cotidianas) (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2018).

Por otro lado, los gestores sociales toman en cuenta, como parte de los logros de la intervención social, la implementación de viviendas saludables. Para ello, consideran que una vivienda saludable debe cumplir los siguientes criterios: (i) cocina limpia y ordenada con los utensilios protegidos; (ii) buena distribución de dormitorios (sin hacinamiento); (iii) UBS limpia con artículos de limpieza, y (iv) contar con un rincón de aseo<sup>7</sup>.

La OMS define que la vivienda saludable es una estrategia que promueve y busca mejorar las condiciones de vivienda y salud de las familias, mediante la ubicación de la vivienda en espacios seguros y la distribución adecuada de ambientes, con la finalidad de vivir y convivir seguros y confortables. Asimismo, promueve el reconocimiento y práctica de hábitos saludables que permitan gozar de buena salud (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2011).

En la investigación, se define la intervención social como el proceso participativo en el cual se desarrollan acciones organizadas para el fortalecimiento de capacidades de los actores a nivel individual y colectivo; para ello, se requiere implementar una tecnología adecuada al contexto sociocultural de la población. El logro de la intervención social se manifiesta a través de la valoración, la apropiación de los servicios de agua saneamiento y la implementación de viviendas saludables. Estas últimas deben cumplir los criterios

---

<sup>7</sup> El rincón de aseo debe contar con jabón, toalla, cepillo de dientes, pasta dental y tacho para el desecho de residuos.

establecidos por los gestores sociales, ya que al mejorar las condiciones de la vivienda se contribuye a la salud física y mental de los habitantes.

### 2.2.2.2 Sostenibilidad de los proyectos de agua y saneamiento.

Según Jiménez (2014): “La sostenibilidad de los servicios dependerá, en gran medida, de la implementación que se haya realizado durante todo el ciclo de proyecto, y su afirmación a través del monitoreo continuo y la evaluación de la intervención” (p. 29). Para lograr la sostenibilidad, se destacan tres elementos fundamentales: apoyo post proyecto, combinar inversiones en infraestructura con intervenciones en gobernanza y análisis sistemático y transmisión de experiencias (Jiménez, 2014). Para nuestra investigación, el elemento que más se relaciona con la sostenibilidad de la intervención social es la combinación de inversiones en infraestructura con intervenciones en gobernanza, ya que se debe generar organizaciones con capacidades para operar y mantener los servicios, asegurando la sostenibilidad y la apropiación.

Para el BID (2016), la sostenibilidad de los sistemas de agua se puede agrupar en 6 dimensiones, las mismas que se detallan a continuación:

- **Ambiental:** analiza la capacidad de la fuente de agua para que asegure su provisión en la misma cantidad y calidad del recurso en el tiempo.
- **Institucional:** relacionada con las instituciones, políticas, normativas, procedimientos y regulaciones que afectan la sostenibilidad en el tiempo.
- **Administrativa y gerencial:** tiene que ver con la capacidad del operador de planificar y operar regularmente el sistema.
- **Económica:** capacidad de obtener y asignar los recursos económicos necesarios para garantizar la provisión continua de los servicios.
- **Técnica:** se refiere a la capacidad de mantener un funcionamiento correcto y confiable que permita la provisión de agua en cantidad y calidad.
- **Social:** captura las características de la comunidad que afectan la sostenibilidad, destacando dos elementos clave: el nivel de la valoración del servicio de agua potable, íntimamente relacionado con la cultura del agua; y el nivel de apropiación que tiene la comunidad del servicio.

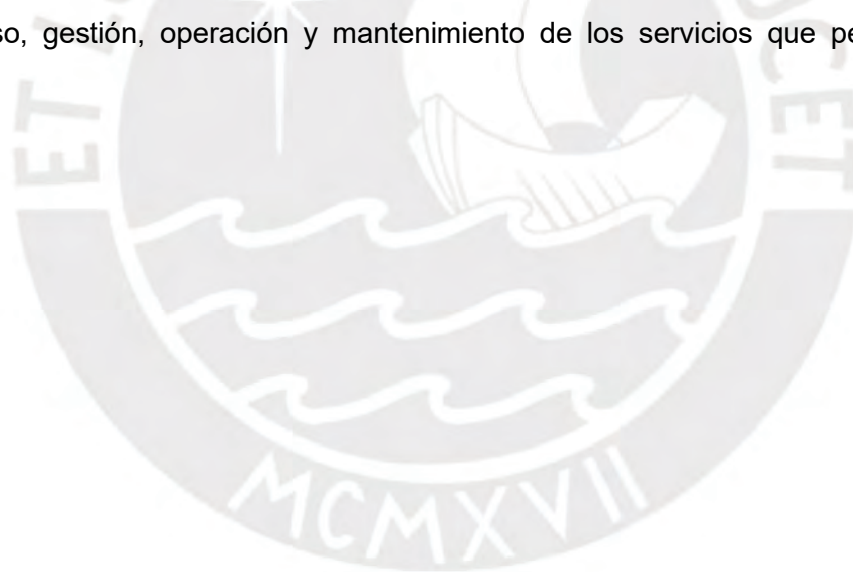
Las seis dimensiones son interdependientes, ya que el éxito o el fracaso de una de ellas repercute en las demás. Por otro lado, señala que el mayor nivel de participación de la comunidad en la gestión es esencial para la funcionalidad de los sistemas (Oficina de Evaluación y Supervisión [OVE], 2016).

Por otro lado, el Programa Lazos de Agua, iniciativa del BID y otras entidades, ejecuta el modelo A•B•C para la sostenibilidad, el cual consta de tres (03) componentes: (A) acceso,

(B) cambio de comportamiento (*behaviour change*) y (C) capital. El componente B fomenta la adopción de hábitos en torno al agua, saneamiento e higiene, a través del arte social, y toma en cuenta determinantes contextuales, psicosociales y tecnológicos del comportamiento para el desarrollo de sus actividades (Lazos de Agua, s.f.). Asimismo, respecto a la sostenibilidad, Isabelle Viens, representante de la fundación One Drop, sostiene que:

La sostenibilidad de los proyectos de acceso a infraestructura es un desafío importante al cual se enfrenta todo el sector de agua, saneamiento e higiene (ASH). De hecho, según Unicef, del 30% al 50% de los proyectos de ASH fracasan después de 2 a 5 años de implementación. Al involucrar el cambio de comportamiento por medio de las artes sociales en los proyectos de agua, saneamiento e higiene contribuimos al despliegue de soluciones más cerca del ser humano, innovadoras, capaces de generar resultados duraderos y a escala (Sturzenegger, 2020).

Por lo expuesto, la investigación considera que la sostenibilidad de los proyectos de agua y saneamiento no solo consiste en satisfacer las necesidades de la población, sino en lograr los cambios de comportamiento para la mejora de su calidad de vida y salud. Además, la sostenibilidad debe abordarse bajo las seis dimensiones señaladas por el BID para el adecuado uso, gestión, operación y mantenimiento de los servicios que perduren en el tiempo.





## CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

### 3.1 Estrategia metodológica

La presente investigación es mixta, pues adopta la investigación cualitativa y cuantitativa. La metodología cuantitativa busca realizar un análisis a profundidad sobre la intervención social y conocer con amplitud las características de la población beneficiaria, sus necesidades, percepciones y expectativas. El análisis cualitativo permite obtener información a detalle sobre las percepciones, opiniones y capacidades del personal responsable de la ejecución del programa, como los especialistas y gestores sociales. Asimismo, mediante la revisión documentaria, se analiza la información respecto al marco normativo y la ejecución de los proyectos, e identifica las posibles causas y/o factores que permitieron a las familias beneficiarias lograr los cambios u objetivos para la sostenibilidad de los proyectos ejecutados por el programa.

### 3.2 Diseño muestral

#### 3.2.1 Tipo de muestra

Para la estrategia cualitativa, la muestra es significativa y está constituida por especialistas y gestores sociales.

#### 3.2.2 Población objetivo - universo

La población objetivo estuvo representada por 4 especialistas y 2 gestores sociales que realizaron la ejecución de la intervención social; 146 familias del centro poblado Libertad de Huascayacu y 128 familias del centro poblado Los Naranjos, beneficiarias del programa; y 10 integrantes de la JASS, encargados de gestionar los servicios en las mencionadas comunidades.

#### 3.2.3 Método de muestreo

Para la estrategia cuantitativa, se usó el método de muestreo probabilístico y, para la estrategia cualitativa, se usó el muestreo no probabilístico.

#### 3.2.4 Cálculo de la muestra representativa

La muestra para la estrategia cualitativa está conformada por las familias de los centros poblados de Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, y fue calculada mediante un muestreo aleatorio con un nivel de confianza del 95 %, con un error de muestreo del 5 %, con un valor  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$  (que representa una varianza máxima).

**Tabla 1***Cálculo de la muestra*

<b>MUESTRA 1</b>		<b>MUESTRA 2</b>	
<b>Libertad de Huascayacu</b>		<b>Los Naranjos</b>	
$n$		$n$	
$= \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$		$= \frac{N * Z_{\alpha}^2 *}{d^2 * (N - 1) +}$	
N =	146	N =	128
P =	0.5	P =	0.5
Q =	0.5	Q =	0.5
Z =	1.960	Z =	1.960
d =	5.00%	d =	5.00%
n =	140	n =	123
	<hr/> 1.32		<hr/> 1.28
n =	<b>106</b>	n =	<b>96</b>

*Nota.* N: total de la población; P: proporción esperada; Q: 1 – p; Z: confiabilidad/nivel de confianza al 95 %; d: precisión/error o precisión de la muestra. Elaboración propia.

### 3.2.5 Elementos de la muestra significativa

De acuerdo con la técnica de recolección de información, se detalla los elementos de la muestra:

**Tabla 2***Elementos de la muestra*

<b>Técnica</b>	<b>Muestra</b>
Entrevista semiestructurada	- Un EFM del centro poblado Libertad de Huascayacu. - Una EFM del centro poblado Los Naranjos.

Técnica	Muestra
Encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Una gestora social del centro poblado Libertad de Huascayacu.</li> <li>- Un gestor social del centro poblado Los Naranjos.</li> <li>- Una especialista social de la Unidad de Gestión Regional (UGR) San Martín.</li> <li>- Un especialista social de la Unidad de Gestión Programa (UGP).</li> <li>- Ciento seis familias beneficiarias del centro poblado Libertad de Huascayacu.</li> <li>- Noventa y seis familias beneficiarias del centro poblado Los Naranjos.</li> <li>- Cinco integrantes de la JASS del C. P. Libertad de Huascayacu.</li> <li>- Cinco integrantes de la JASS del C. P. Los Naranjos.</li> </ul>

*Nota.* Elaboración propia

### **3.2.6 Método de selección de los elementos de la muestra**

Para la estrategia cuantitativa, se usó el método probabilístico aleatorio; mientras que, en la estrategia cualitativa, se usó el método por juicio o conveniencia, determinando entrevistar al total de especialistas y gestores que intervinieron en la ejecución de la intervención social.

## **3.3 Variables e indicadores**

### **3.3.1 Procesos de planificación de la intervención social**

Se refiere a la planificación de actividades del gestor social; tal es el caso de las actividades para la población beneficiaria y los integrantes de la JASS y actores involucrados. Sus indicadores de evidencia son las actividades planificadas para la población beneficiaria, las actividades planificadas para la JASS y los actores involucrados.

### **3.3.2 Implementación de la intervención social**

Se refiere a la ejecución y el seguimiento de actividades que fortalezcan capacidades a la población beneficiaria; tales como las actividades educativas sanitarias y el fortalecimiento en la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios dirigida

a la JASS. Sus indicadores de evidencia son el tipo y frecuencia de las actividades educativas sanitarias; el tipo y frecuencia de las actividades para el uso y mantenimiento de los servicios; el tipo y frecuencia de las actividades para la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios; y el seguimiento de la intervención social.

### ***3.3.3 Manejo de conflictos, quejas y/o reclamos***

Se refiere al manejo de conflictos, quejas y/o reclamos del gestor social frente a problemas suscitados con la población beneficiaria durante la intervención social. Sus indicadores de evidencia son el número de quejas y/o reclamos y el número de conflictos resueltos y los procedimientos.

### ***3.3.4 Cambios logrados en la población beneficiaria luego de la intervención social***

Se refiere a los hábitos de higiene y el uso y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento que realiza la población beneficiaria una vez concluida la intervención social. Se demuestra mediante dos indicadores: los hábitos de higiene de las familias, y las familias que conocen el cuidado de los servicios de agua, consumo y uso del agua, familias que conocen el cuidado de la UBS, uso de la UBS compostera y actitudes sobre el uso y manipulación de la compostera.

### ***3.3.5 Cambios logrados en los integrantes de la JASS luego de la intervención social***

Se refiere a las capacidades desarrolladas para la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios como resultado de la ejecución de actividades durante la intervención social. Sus indicadores son los siguientes: integrantes de la JASS que conocen los instrumentos de gestión, integrantes de la JASS que conocen los sistemas, operación y mantenimiento de los servicios y gestión y operatividad de los servicios.

### ***3.3.6 Percepciones y valoraciones de la población beneficiaria respecto a la intervención del programa***

Se refiere al sentir, las opiniones y las valoraciones de la población beneficiaria respecto a la intervención del programa. Sus indicadores son los siguientes: valoración positiva de los beneficiarios respecto a la infraestructura de agua y saneamiento, y grado de satisfacción de las familias beneficiarias respecto a la intervención social.

### ***3.3.7 Valoración del personal del programa respecto a la intervención social***

Se refiere a la percepción del personal del programa respecto al desarrollo de la intervención social para lograr la sostenibilidad de los proyectos. Tiene los siguientes

indicadores: valoración del personal de campo sobre la intervención social del programa y valoración del personal de campo respecto a la sostenibilidad de los proyectos.

### **3.4 Unidades de análisis**

La unidad de análisis en la investigación es el componente de intervención social de los proyectos implementados en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, así como de los actores participantes (especialistas, gestores sociales, familias beneficiarias e integrantes de la JASS), en su gestión y ejecución.

### **3.5 Fuentes de información**

Las fuentes de información primarias la constituyen los especialistas sociales, los EFM, el gestor social y la población beneficiaria de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos. Las fuentes de información secundaria la constituyen los documentos generados como parte del proyecto, como son los informes presentados por los especialistas y los gestores sociales, la guía de intervención social, el material de las sesiones educativas, las visitas domiciliarias, entre otros.

### **3.6 Instrumentos de investigación**

Los instrumentos para el recojo de información fueron los siguientes:

- 1) Ficha de revisión documental:** Mediante esta documentación, se analizó el marco legal, el marco normativo, la guía de intervención social, el material educativo, los informes y los registros de gestión.
- 2) Guía de entrevista semiestructurada:** Este instrumento se utilizó para recopilar información de las características, las estrategias y el desarrollo de la intervención social de los proyectos, y se aplicó a los actores responsables de la ejecución del proyecto, los cuales son los especialistas y los gestores sociales.
- 3) Cuestionario:** Mediante este instrumento, se obtuvo información de los conocimientos y prácticas adquiridas durante la intervención social, así como la percepción y valoración sobre los servicios de agua y saneamiento implementados por el programa. Este instrumento se aplicó a las familias beneficiarias e integrantes de la JASS.

### **3.7 Procedimientos de información**

#### **3.7.1 Procedimiento de levantamiento de datos**



Para el proceso de recolección de información, se vio por conveniente realizarlo por instrumento, previa coordinación con los elementos de la muestra, el cual se desarrolló de la siguiente manera:

#### **3.7.1.1 Recolección de datos.**

Para la recolección de datos, el programa remitió los informes de actividades desarrolladas por los gestores sociales y los EFM de la localidad Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, vía correo electrónico, para el análisis correspondiente.

#### **3.7.1.2 Entrevista semiestructurada.**

Las entrevistas semiestructuradas se realizaron a través de la plataforma Zoom, mediante una guía de entrevista para cada participante, y previo consentimiento de los informantes para la grabación. En promedio, cada entrevista tuvo una duración de una hora y treinta minutos.

#### **3.7.1.3 Encuesta.**

La aplicación de las encuestas a los miembros de la JASS y las familias beneficiarias se realizaron previa coordinación y se usaron los ambientes del local comunal de la JASS y las viviendas de las familias con los protocolos correspondientes debido a la COVID-19.

En el caso de los integrantes de la JASS y las familias beneficiarias de la localidad de Libertad de Huascayacu, se aplicaron las encuestas el 6 de julio y el 11 de setiembre del 2021, y duraron todo el día. Por otro lado, la aplicación de las encuestas a los miembros de la JASS y familias beneficiarias de la localidad de Los Naranjos se realizó el 11 de julio y el 18 de setiembre del 2021. En ambos centros poblados, se aplicó las encuestas al total de la muestra.

#### **3.7.1.4 Lecciones aprendidas.**

En cuanto a las lecciones aprendidas para el desarrollo del trabajo de campo, se describen las siguientes:

- Debido a la pandemia por el COVID-19 y el alto índice de casos en la zona, las suscritas no realizaron el viaje a la zona. Por ello, se vio conveniente contratar a un profesional que resida en la zona y con experiencia en proyectos de agua y saneamiento en localidades rurales para la aplicación de los instrumentos, de modo que entendiera la información requerida y el propósito de la investigación.
- En cuanto a la aplicación de los instrumentos, se pudo valorar la importancia de las JASS y su rol en la comunidad, ya que se tuvo que solicitar una autorización para el

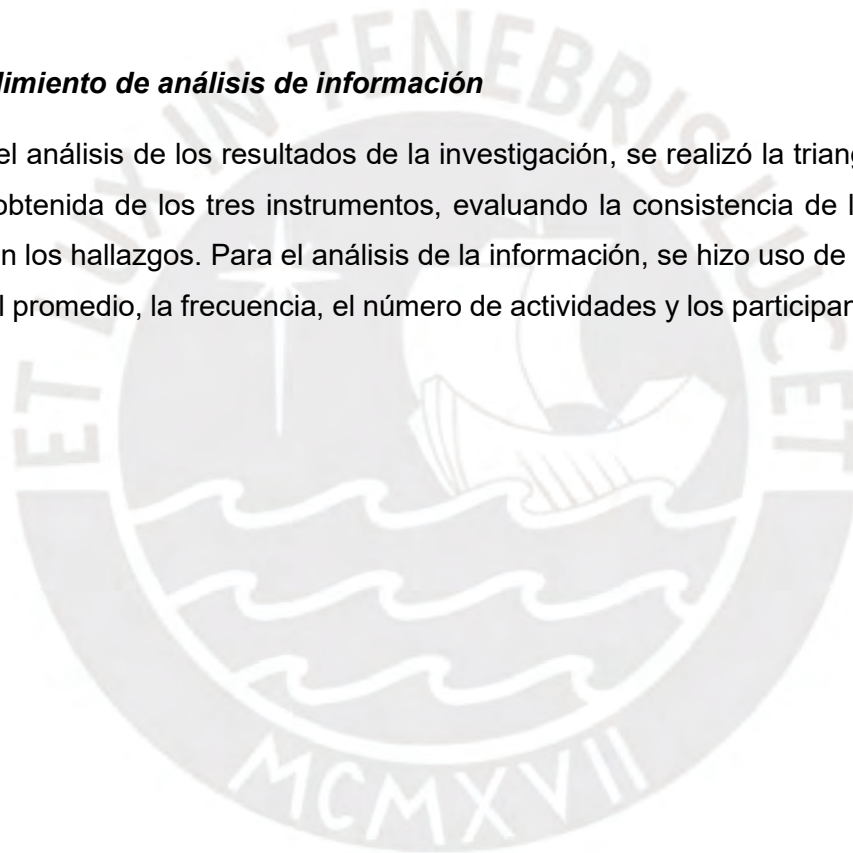
ingreso y programar una fecha de visita para la aplicación de las encuestas. De esta manera, la población beneficiaria y la JASS se organizaron para la espera de los encuestadores en las viviendas y local JASS, respectivamente.

### **3.7.2 Procedimiento de procesamiento de datos**

Finalizada la etapa del levantamiento de información, se procedió a procesar los datos obtenidos durante el trabajo de campo, alineados a la matriz de indicadores objetivos específicos. Las preguntas y respuestas de cada uno de los instrumentos se codificaron y categorizaron para ser ordenadas de manera coherente y sistemática. Se empleó el programa MS Excel para la elaboración de tablas necesarias para mostrar los resultados.

### **3.7.3 Procedimiento de análisis de información**

Para el análisis de los resultados de la investigación, se realizó la triangulación de la información obtenida de los tres instrumentos, evaluando la consistencia de la información encontrada en los hallazgos. Para el análisis de la información, se hizo uso de la distribución porcentual, el promedio, la frecuencia, el número de actividades y los participantes de la data obtenida.



## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS Y ANÁLISIS DE HALLAZGOS**

Este capítulo expone los resultados y los hallazgos de la investigación, cuyo objetivo principal fue conocer el desarrollo de la intervención social de los proyectos ejecutados por el PNSR-Amazonía Rural en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos en el ámbito de la región San Martín. Se analiza las similitudes y diferencias de los procesos de planificación, el desarrollo de actividades dirigidas a asegurar la sostenibilidad y los logros obtenidos en la intervención social. Asimismo, se analiza el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos, así como las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa.

### **4.1. Análisis de los procesos de planificación, desarrollo de la intervención social y el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, del Programa de Agua y Saneamiento para la Amazonía Rural.**

Como se ha detallado en el capítulo II, la implementación de los proyectos de agua y saneamiento consta de tres (03) fases, donde una de ellas es la fase de posejecución. Aquí, se lleva a cabo el fortalecimiento de conocimientos y prácticas en educación sanitaria a la población beneficiaria, y comprende el fortalecimiento de capacidades para la gestión, la operación y el mantenimiento del sistema a la JASS y ATM. La presente investigación se enfocó solo en afianzar las capacidades dirigidas a los integrantes de la JASS, debido a que el ATM es un órgano técnico municipal independiente del programa que se encarga de promover, dar asistencia técnica, supervisar y fiscalizar el funcionamiento de la JASS.

Esta fase está a cargo de los gestores sociales, bajo la supervisión y la asistencia técnica de los especialistas sociales de la UGR y la UGP. Se inicia con la planificación de actividades dirigidas a fortalecer las capacidades y la gestión de los servicios, según las competencias desarrolladas por el programa a la población beneficiaria e integrantes de la JASS. Luego, se desarrolla la implementación de la intervención social, mediante la ejecución de actividades educativas-sanitarias y la asistencia técnica para el manejo de conflictos que, en la mayoría de los casos, están relacionados con la infraestructura de los servicios de agua y saneamiento.

En la investigación, se ha realizado el análisis de los procesos de planificación, desarrollo de la intervención social y el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos ejecutados por los gestores sociales, especialistas en fortalecimiento municipal y especialistas sociales de la UGR y UGP. A continuación, se exponen los hallazgos.

#### **4.1.1. Proceso de planificación para la intervención social**

De acuerdo con lo establecido en el MOP, una de las funciones del gestor social es elaborar, presentar e implantar el plan de trabajo, contextualizado al ámbito de la localidad a intervenir y la guía de intervención social (Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural, 2018). Este plan de trabajo se presenta en el primer mes de la posejecución. Se programan reuniones con los actores sociales involucrados y actividades para el fortalecimiento de capacidades, tales como sesiones educativas, talleres de capacitación, visitas domiciliarias, visitas de campo y ferias educativas dirigidas a la población beneficiaria y los integrantes de la JASS.

##### **4.1.1.1 Actividades planificadas para la población beneficiaria e integrantes de la JASS.**

Según lo descrito en el capítulo II, el horizonte temporal de la fase de posejecución es de seis meses. En cada mes, el gestor social debe desarrollar las actividades establecidas en los términos de referencia.

En la investigación, se encontró que, en cumplimiento de sus funciones, los gestores sociales de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos elaboraron un plan de trabajo considerando la información de la localidad, el diagnóstico situacional, el guion metodológico y el cronograma de actividades<sup>8</sup>. La información de la localidad y el diagnóstico situacional son de suma importancia, porque brindan un panorama general del estado situacional, que puede ser variable, puesto que entre la etapa de ejecución (implementación de la infraestructura de los servicios de agua y saneamiento) y la etapa de posejecución hay un periodo de ausencia del programa, debido a los plazos para la recepción de la obra y la habilitación presupuestal.

Para el inicio de la fase de posejecución, el gestor social, en cumplimiento con los términos de referencia para su contratación, programó actividades dirigidas a la población beneficiaria y los integrantes de la JASS (ver tabla 3). Las actividades programadas para la población beneficiaria fueron las asambleas informativas de inicio (en el primer mes) y de cierre (en el sexto mes) de la intervención social; sesiones educativas a las familias e II. EE., campañas, difusión de mensajes clave y visitas domiciliarias. Por ejemplo, en el caso de las asambleas, en la primera, se socializa los objetivos de la intervención social y el cronograma de actividades con ambos públicos objetivos; en las sesiones educativas, se fortalecen las capacidades y, en la difusión de mensajes, se promueven las prácticas de higiene saludable,

---

<sup>8</sup> Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. (2019). *Primer informe de actividades de los gestores sociales del C. P. Libertad de Huascayacu y el C. P. Los Naranjos.*

uso, operación y mantenimiento de los servicios; además, mediante las visitas, se realizó el refuerzo y el seguimiento de las prácticas aprendidas.

Las actividades con la JASS fueron el análisis situacional y la asistencia técnica. En el análisis situacional, se identificó la situación de los instrumentos y las herramientas de gestión; y, en la asistencia técnica, se brindó el acompañamiento y el reforzamiento para el manejo de los documentos de gestión.

**Tabla 3**

*Número de actividades programadas*

<b>Actividades</b>	<b>Libertad de Huascayacu N.º veces programadas</b>	<b>Los Naranjos N.º veces programadas</b>
Asamblea Informativa	2	2
Sesiones educativas a las familias	7	9
Sesiones educativas a las II. EE.	2	3
Campaña a las II. EE.	0	1
Difusión de mensajes	9	9
Visitas domiciliarias	3	3
Análisis situacional de la JASS	6	6
Asistencia técnica	18	18
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>51</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de la revisión documentaria del Primer Informe de Actividades de los gestores sociales de los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos.

Como se puede notar, existe diferencia en las actividades programadas entre los gestores sociales de cada localidad. El gestor social del centro poblado Los Naranjos programó un mayor número de sesiones educativas con las familias beneficiarias y las II. EE., lo cual podría ser considerado como una estrategia del gestor para lograr la sostenibilidad del proyecto. Esto se puede sustentar por lo descrito en el Manual para la Conservación *In Situ*, donde se señala que “además de desarrollar conocimiento y habilidades técnicas y orientadas a procesos, los talleres también ayudan a fortalecer el trabajo en equipo” (Hunter y Heywood, 2012, p. 450). Adicional a ello, la educación permite “desarrollar competencias que empoderen a los individuos para reflexionar sobre sus propias acciones, tomando en cuenta sus efectos sociales, culturales, económicos y ambientales ... para actuar en situaciones



complejas de una manera sostenible” (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco], 2017, p. 7). De acuerdo con las evidencias, la educación, a través del desarrollo de sesiones educativas dirigidas a la población beneficiaria, va a contribuir a la sostenibilidad de los proyectos.

Otra actividad priorizada dirigida a la población fue la difusión de mensajes clave como estrategia comunicacional y de reforzamiento para la retroalimentación de lo desarrollado en las sesiones educativas, y, para los integrantes de la JASS, el análisis situacional y la asistencia técnica sobre los sistemas de agua y saneamiento (ver tabla 3).

Del análisis realizado, se evidencia que el gestor social del centro poblado Los Naranjos programó un mayor número de actividades y, con ello, el proyecto tendría mayor posibilidad de lograr la sostenibilidad. Sin embargo, no solo la educación es determinante para la sostenibilidad, ya que influyen otros factores, como el cumplimiento de la programación, la metodología aplicada en el desarrollo de las actividades, la participación y el compromiso de la población y JASS y el manejo de conflictos.

#### 4.1.1.2 Actores involucrados.

Como parte de la elaboración del plan de trabajo, durante el desarrollo de la asamblea informativa de inicio, los gestores sociales identificaron a las personas u organizaciones que podrían influir de manera negativa o positiva en el desarrollo de la posejecución. En línea con ello, ambos gestores sociales indicaron que clasificaron a los actores según su nivel de influencia y su participación en las actividades<sup>9</sup>. Sin embargo, en el plan de trabajo, solo se evidencia un listado de actores según se detalla en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Actores identificados en los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos*

<b>Localidades</b>	<b>Actores</b>
Libertad de Huascayacu	Presidente de la ronda campesina
	Presidenta del Vaso de Leche
	Fiscal de la JASS
	Juez de paz
	Teniente gobernador
	Presidente de la JASS
	Agente municipal

<sup>9</sup> Entrevista a los gestores sociales de los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

Los Naranjos

Teniente gobernador  
 Agente municipal  
 Presidente de la ronda campesina  
 Promotor de salud  
 Director de la institución educativa  
 Presidente de la JASS

---

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en la revisión documentaria.

Para la identificación de los actores sociales, se debe tener en cuenta que estos deben tener un propósito en común con el proyecto y la localidad y, a su vez, ser líderes o representantes de algún grupo u organización con los que se pueda crear alianzas estratégicas que contribuyan al desarrollo de la intervención social. En este marco, como se evidencia en la tabla 4, la gestora social del centro poblado Libertad Huascayacu identificó actores comunales, aunque no actores del sector salud y educación, como sí lo realizó el gestor social del centro poblado Los Naranjos. Cabe precisar que los sectores salud y educación juegan un rol importante para desarrollar las actividades educativas-sanitarias y lograr cambios de comportamiento.

Un elemento vital para conseguir la mayor participación y asegurar la sostenibilidad de los proyectos es la identificación de actores que tengan capacidad e influencia en la comunidad. No es suficiente tener una lista de los distintos actores que forman parte de una iniciativa, sino que se debe conocer tanto el propósito de su participación como sus acciones; asimismo, es necesaria la identificación de los roles y los poderes de los actores más importantes (Tapella, 2007), lo que no se ha encontrado en el plan de trabajo de ambos gestores sociales. El mapeo de actores es una herramienta base para elaborar estrategias según el tipo de actor, el rol que desempeñan y su nivel de participación. El mapeo permite distinguir a los aliados que favorecen el desarrollo de la intervención social y a los que promueven posibles conflictos sociales. No considerarlo como herramienta ha sido una carencia en ambos gestores sociales, lo que puede explicar la débil sostenibilidad social de los proyectos en ambas localidades.

#### **4.1.2. Implementación de la intervención social**

La implementación de la intervención social estuvo a cargo del gestor social y comprendió la ejecución de actividades educativas-sanitarias dirigida a la población, las II. EE., los líderes comunales, y las autoridades comunales y distritales; y el desarrollo de actividades para la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento dirigido a los integrantes de la JASS, utilizando un guion metodológico

elaborado como parte de las actividades de planificación<sup>10</sup>. Asimismo, la UGR realizó el seguimiento y monitoreo al cumplimiento de las actividades programadas en el plan de trabajo del gestor social, y la UGP supervisó periódicamente la implementación de la intervención social.

#### **4.1.2.1 Tipo y frecuencia de las actividades educativas sanitarias.**

Las actividades educativas sanitarias a nivel individual y familiar comprenden acciones de promoción y reforzamiento de comportamientos sanitarios y saludables. La guía de intervención social establece la ejecución de actividades de comunicación como la difusión de mensajes clave y educación sanitaria según el público objetivo; tal es el caso de las sesiones educativas, las campañas de limpieza, las visitas domiciliarias y las ferias.

##### **4.1.2.1.1 Difusión de mensajes.**

La difusión de mensajes es la estrategia comunicacional dirigida a la población beneficiaria, con la finalidad de reforzar temas relacionados a educación sanitaria. Para esta actividad, se difundieron mensajes clave en los siguientes temas: “Uso racional del agua potable”, “Lavándonos las manos evitamos enfermedades” y “Agua potable, lavado de manos, higiene y salud”; los cuales fueron difundidos cuatro veces durante la intervención social a través de medios de radiales. En el centro poblado Libertad de Huascayacu, por medio de altoparlantes, se realizó la difusión de mensajes cinco veces por un periodo de 29 días; mientras que, en el centro poblado Los Naranjos, por medio de una emisora radial, se realizó seis veces durante 111 días. Es resaltante que los gestores sociales ejecutaron una mayor cantidad de veces y días la difusión de mensajes relacionados a “Uso racional del agua potable” y “Agua potable, lavado de manos, higiene y salud” (ver tabla 5).

---

<sup>10</sup> Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural (2018). *Manual de Operaciones del Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural* (p. 17).

**Tabla 5**

*Número de veces y días de la difusión de mensajes clave en educación sanitaria*

Actividad	Temas	Libertad de Huascayacu			Los Naranjos		
		N.º programado	N.º ejecutado	N.º días	N.º programado	N.º ejecutado	N.º días
Difusión de mensajes	Uso racional del agua potable	2	2	12	1	3	55
	Lavándonos las manos evitamos enfermedades	1	1	4	2	1	17
	Agua potable, lavado de manos, higiene y salud	1	2	13	1	2	39
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>111</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en la revisión documentaria.

Se infiere que esta priorización en la programación de temas se debe a que, como resultado del diagnóstico, la gestora social del centro poblado Libertad de Huascayacu identificó que el 95.3 % de las familias no practicaban el lavado de manos en los momentos críticos, el 96.2 % no aplicaba la técnica correcta del lavado de manos, y el 100 % de las familias no consumía agua segura y no contaba con un rincón de aseo<sup>11</sup>. Por otro lado, el gestor social del centro poblado Los Naranjos identificó que el 82 % de las familias encuestadas no consumían agua segura, y el 42.5 % de las familias encuestadas no contaban con jabón para el lavado de manos<sup>12</sup>. De acuerdo con estos hallazgos, la gestora social del centro poblado Libertad de Huascayacu debió programar un mayor número de veces y días la difusión de mensajes; sin embargo, la situación de ambos centros poblados no es

<sup>11</sup> Charri, M. (2019). Anexo N.º 1: Plan de Trabajo Posejecución. En *Primer informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (pp. 230-265). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

<sup>12</sup> Rosillo, J. (2019). Anexo - Actividad N.º 1: Plan de Trabajo con Cronograma de actividades de posejecución aprobado por el especialista social de la UGR. En *Primer informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (pp. 129-159). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

comparable debido a que el gestor social del centro poblado Los Naranjos solo aplicó la encuesta de diagnóstico a 40 familias, que no representa el total de la población beneficiaria.

En relación con la difusión de mensajes, ambos gestores usaron medios de comunicación auditiva, lo que resulta favorable para la población, ya que no requiere alguna capacidad especial para la recepción del mensaje, considerando el nivel educativo de la población. Esto es congruente con el modelo de creencias de salud desarrollado por Godfrey Hochbaum, el cual postula que el comportamiento de las personas se determina por estímulos internos y externos, y que en este último influyen las reacciones de terceras personas y los mensajes de comunicación, entre otros, para crear señales de acción (McKee, Manoncourt, Chin y Carnegie, 2000). De acuerdo con este modelo, la difusión de mensajes forma parte de los estímulos externos, los cuales son determinantes para la ejecución de una práctica o comportamiento saludable.

#### **4.1.2.1.2 Sesiones educativas a las familias e II. EE.**

Las sesiones educativas se ejecutan con la finalidad de fortalecer las capacidades en prácticas de higiene saludable, uso, operación y mantenimiento de los servicios, así como de sensibilizar a la población sobre sus deberes y derechos relacionados a la dotación de servicios de agua y saneamiento. Se desarrollaron temas como “Autoestima y desarrollo personal y comunal”, “Lavado de manos, salud y nutrición”, “Enfermedades de origen hídrico: causas, consecuencias y prevención”, “Importancia del consumo de agua clorada” y “Nutrición saludable”. El primer tema se realizó con la finalidad de sensibilizar a los pobladores sobre la importancia de la valoración personal, el plan de vida como un medio para la mejora del entorno familiar y el desarrollo de habilidades sociales para la gestión<sup>13</sup>. Los otros temas están relacionados a la adopción de prácticas de higiene saludables.

La gestora social del centro poblado Libertad de Huascayacu programó tres sesiones educativas, mientras que el gestor social del centro poblado Los Naranjos programó cinco sesiones; de las cuales ambos gestores sociales ejecutaron cuatro sesiones educativas cada uno (ver tabla 6).

Para la investigación, se analizó la participación de la población en las sesiones educativas. En los planes de trabajo de los gestores sociales no se precisa la meta de estas actividades. Se considera necesario que en cada sesión debió participar el total de la población beneficiaria. A partir de ello, se ha elaborado un promedio de participación para cada localidad.

---

<sup>13</sup>. Rosillo, J. (2019). *Primer informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (p. 169). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. Charri, M. (2019). *Primer informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (p. 272). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.



En cuanto a las cuatro sesiones educativas desarrolladas, el promedio de participación de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu fue el 57 %, mientras que, en el centro poblado Los Naranjos, solo el 42 % de las familias participó en las sesiones. En ambas localidades, los temas de mayor participación fueron “Enfermedades de origen hídrico: causas, consecuencias y prevención” e “Importancia del consumo de agua clorada” (ver tabla 6). En el centro poblado Libertad de Huascayacu, el mayor porcentaje de participación en estos temas podría haberse dado por la presencia de casos de enfermedades diarreicas agudas, parasitosis y anemia en niñas y niños menores de 3 años y gestantes<sup>14</sup>, enfermedades que la población identifica con mayor frecuencia. Dichos temas no estuvieron programados; sin embargo, debido al diagnóstico realizado por la gestora social, se priorizó el desarrollo de estos, lo cual, a su vez, se relaciona con la difusión de mensajes.

Para el caso del centro poblado Los Naranjos, el gestor social programó el desarrollo del tema “Enfermedades de origen hídrico: causas, consecuencias y prevención”, a pesar de no evidenciar en el diagnóstico algún hallazgo del centro de salud. Es resaltante que el gestor social consideró dicho tema con base en lo manifestado por la directora de la institución educativa, quien señaló que las enfermedades que más afectan a las niñas y los niños son la gripe y la diarrea, aunque también refirió casos de desnutrición y anemia en niños menores de 3 años<sup>15</sup>. En cuanto a la participación de la población, se obtuvo que, en la mayoría de las sesiones, no se alcanzó el 50% de participación, por lo que el gestor social podría haber realizado la difusión de mensajes por un periodo más prolongado en comparación con la del centro poblado Libertad de Huascayacu.

Como se ha mencionado, además de la priorización de la educación, existen otros factores que intervienen en la sostenibilidad de los proyectos, siendo uno de ellos el nivel de participación y compromiso de la población en las actividades. Esto se refleja en la ejecución de las sesiones educativas ejecutadas en el centro poblado Los Naranjos, donde no se logró la participación del total de la población, situación pone en riesgo la sostenibilidad del proyecto, a diferencia del centro poblado Libertad de Huascayacu.

Además del trabajo realizado con las familias, ambos gestores sociales programaron y ejecutaron una sesión educativa en las II. EE. del nivel inicial y primaria en el tema de lavado de manos e higiene personal. Esta actividad es importante, ya que la educación en los niños juega un papel importante en la construcción de la sostenibilidad, porque se promueve su participación y la creación de conciencia en la comunidad y escuela, respectivamente (Folque, Aresta y Melo, 2019). Por otro lado, en *La contribución de la Educación Inicial para una*

---

<sup>14</sup> Charri, M. (2019). *Primer informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (p. 257). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

<sup>15</sup> Rosillo, J. (2019). *Primer informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos*. Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

*sociedad sustentable* (Unesco, 2008) se señala que la inversión en la edad inicial y la construcción de una sociedad sustentable están estrechamente interrelacionados. Sustentado en estas evidencias, consideramos que esta actividad dirigida a las niñas y los niños debió programarse con mayor frecuencia, ya que en los primeros años de vida hay una predisposición para el aprendizaje, y es allí donde se puede introducir la formación de hábitos y conciencia de valor para el cuidado de los servicios.

#### **4.1.2.1.3 Visitas domiciliarias a las familias.**

La visita domiciliaria es una estrategia de intervención que permite acercarse a la población beneficiaria con la finalidad de acompañar, orientar y reforzar en el hogar las prácticas educativas sanitarias que mejoran el entorno familiar y comunal.

En la visita domiciliaria, se realizó el seguimiento a los temas “Prácticas de consumo de agua potable”; “Uso racional del agua”; “Uso, limpieza y desinfección de la UBS”; y “Lavado de manos, vivienda y entornos limpios”. Además de ello, los gestores de ambos centros poblados realizaron visitas para promover el lavado de manos, la salud, la nutrición y el control de la calidad de agua para las familias que no asistieron a las sesiones educativas.

Para la visita programada, el formato aplicado en el centro poblado Libertad de Huascayacu contiene preguntas sobre la vivienda y el entorno, el uso de UBS y prácticas saludables, la atención de niños menores de cinco años y gestantes en el centro de salud, y participación comunitaria<sup>16</sup>. Por otro lado, el formato aplicado en el centro poblado Los Naranjos contiene preguntas sobre higiene personal, consumo de agua, eliminación de excretas, vivienda y entorno saludable y presencia de enfermedades<sup>17</sup>. Este último es el más completo y detallado para el seguimiento de los indicadores del programa.

Para el análisis de las visitas domiciliarias, se ha proyectado que cada familia fue visitada igual número de veces de la actividad ejecutada. En las visitas de seguimiento a los temas de “Prácticas de consumo de agua potable”, “Uso racional del agua”, “Uso, limpieza y desinfección de la UBS”, y “Lavado de manos, vivienda y entornos limpios”, la gestora social del centro poblado Libertad de Huascayacu logró ejecutar, en promedio, el 49 % del total de visitas; mientras que, en el centro poblado Los Naranjos, el gestor social realizó, en promedio, el 31 % (ver tabla 6).

De las visitas ejecutadas, la gestora del centro poblado Libertad de Huascayacu visitó al 64 % de las familias con al menos dos visitas, y el gestor del centro poblado Los Naranjos,

<sup>16</sup> Charri, M. (2019). *Sexto informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (pp. 107-198). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

<sup>17</sup> Rosillo, J. (2019). *Quinto informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (pp. 621-738). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

al 53 % de las familias<sup>18</sup>. Según este dato, los gestores sociales realizaron el seguimiento a más del 50 % de la población beneficiaria. Asimismo, en promedio, el 32 % de las familias de ambos centros poblados no registran visitas, y los gestores no justifican la omisión en el seguimiento a dichas familias.

Las visitas domiciliarias son un mecanismo adecuado de promoción de prácticas saludables (Macro Consult, 2020). Para la sostenibilidad asociada al cambio de comportamientos, es necesario el seguimiento y el monitoreo de la puesta en práctica de los conocimientos aprendidos no solo durante la posejecución, sino una vez que se haya retirado el programa.

Este seguimiento posejecución es una actividad que el programa delega al sector salud al término de su intervención, a través de la suscripción de un acta realizada por el gestor social, lo que no garantiza que las prácticas aprendidas perduren en el tiempo. Se considera que el seguimiento y el monitoreo se refuerce con la suscripción de un convenio intersectorial (UGR-Red de Salud), a fin de que se reporte la continuidad de los logros.

#### **4.1.2.1.3 Campaña de limpieza con la población beneficiaria.**

Las campañas de limpieza representan espacios que tienen como propósito promover la participación de la población para generar entornos limpios y saludables en la comunidad.

Esta actividad se realizó en coordinación con las familias, las II. EE. y el gobierno local, con la finalidad de implementar microrrelenos sanitarios para el adecuado manejo de residuos sólidos. Sin embargo, de acuerdo con las características del suelo de ambos centros poblados, estos no permitían su implementación, por lo que los gestores sociales realizaron una campaña, en la cual se brindó la asistencia técnica a las familias y las II. EE. para el manejo de residuos sólidos; además, se realizó una limpieza comunal en coordinación con los gobiernos locales.

La mayor participación de la población beneficiaria del centro poblado Libertad de Huascayacu, en esta actividad, pudo haberse dado por el reconocimiento de la población en contar con entornos saludables, ya que, al inicio de la intervención, el 88.7 % de la población no realizaba una adecuada disposición de residuos sólidos (ver tabla 6).

Respecto al manejo de residuos sólidos, uno de los problemas que enfrenta el área rural es que muchas veces arrojan la basura en cualquier parte del campo, los cuales se convierten en focos infecciosos que, cuando son quemados, contribuyen a un problema ambiental y perjudican la calidad vida de las personas. Sumado a ello, la inadecuada disposición de residuos sólidos afecta “la integridad de las cuencas hidrográficas en general

---

<sup>18</sup> Charri, M. (2019). *Informes de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu y el gestor social del C. P. Los Naranjos*. Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

y de las fuentes de agua en particular[,] [lo cual crea] ambientes insalubres que propician las enfermedades y disminuyen la productividad de la población” (Castro y Pérez, 2009, p. 67). Ante esta situación que genera el inadecuado manejo de residuos sólidos, es resaltante la labor de ambos gestores en la ejecución de la mencionada actividad, a pesar de no estar programada, puesto que, de acuerdo con lo detallado en el capítulo II, para el BID, la dimensión ambiental permite el logro sostenibilidad mediante la provisión de agua en cantidad y calidad en el tiempo.

#### **4.1.2.1.4 Campaña de limpieza y feria con las II. EE.**

Las campañas y ferias son espacios en los que se promueve el intercambio de conocimientos en educación sanitaria, uso y cuidado de los sistemas de agua y saneamiento. El gestor social del centro poblado Los Naranjos programó una campaña de limpieza con las II. EE. denominada “Mi vivienda, escuela y comunidad siempre limpias”, pero ejecutó una campaña con la I. E. del nivel primaria denominada “Cuidado y conservación de las fuentes de agua: Implementar vivero”. Por su parte, la gestora social del centro poblado Libertad de Huascayacu no programó ninguna campaña, pero ejecutó una campaña de limpieza: “Mi vivienda, escuela y comunidad siempre limpias”, aunque no precisó el número de participantes en dicha actividad (ver tabla 6). Cabe señalar que ambos gestores sociales no detallan los objetivos y/o las actividades que implica la ejecución de la campaña, por lo que se ha considerado mantener la denominación descrita en sus reportes.

En cuanto a las ferias educativas, estas fueron ejecutadas con las II. EE. por ambos gestores. Las actividades desarrolladas fueron un pasacalle y un concurso de periódicos murales, con la finalidad de sensibilizar a los participantes en el lavado de manos, la higiene personal, la limpieza de la vivienda, el uso racional del agua y el cuidado de la UBS (ver tabla 6).

Estas actividades ejecutadas por los gestores sociales son favorables para la intervención social, ya que involucra la participación de estudiantes que se encuentran en proceso de aprendizaje, conocimientos que son replicados en el hogar; además de tener un mayor poder de convocatoria y ser un espacio para el intercambio de experiencias relacionadas al servicio de agua y saneamiento.

Por lo expuesto, las actividades sanitarias, como las sesiones educativas a las II. EE., y las actividades dirigidas a los niños contribuyen a la sostenibilidad de los proyectos, porque a través de estas actividades se promueve la participación activa en su escuela y comunidad. Estas actividades se han realizado bajo el enfoque pedagógico “aprender haciendo”<sup>19</sup>, el cual

---

<sup>19</sup> Charri, M. (2019). Anexo N.º 1. En *Primer informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (pp. 234-236). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. Rosillo, J. (2019).

se concibe “como un acto vivencial que busca profundizar la reflexión para desarrollar una actitud propositiva de cambio y generación de alternativas para responder a las necesidades de la población de contar con servicios de agua y saneamiento”<sup>20</sup>. De acuerdo con el análisis de los hallazgos, se puede mencionar que al inicio de la posejecución existieron fallas técnicas que limitaron la participación de la población en las actividades y puesta en práctica de los conocimientos adquiridos. Bajo este contexto, el enfoque “aprender haciendo” no fue efectivo desde el inicio de la intervención social, lo que podría verse reflejado en una débil sostenibilidad.



---

Actividad N.º 1. En *Primer informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (pp. 138-139). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

<sup>20</sup> Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. (2018). Anexo N.º 5: Guía de intervención social. *Manual de Operaciones del Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural* (p. 270).



Tabla 6

*Actividades educativas sanitarias para la población beneficiaria desarrolladas durante la intervención social*

Actividad	Temas	Libertad de Huascayacu				Los Naranjos			
		N.º programa do	N.º ejecuta do	Total de participa ntes	% N = 146 (*)	N.º Program ado	N.º Ejecuta do	Total de participa ntes	% N = 128 (*)
Sesiones educativas a las familias	Autoestima y desarrollo personal y comunal	2	1	80	55 %	2	1	56	44 %
	Lavado de manos, salud y nutrición	1	1	69	47 %	1	1	38	30 %
	Enfermedades de origen hídrico: causas, consecuencias y prevención	0	1	92	63 %	1	1	64	50 %
	Importancia del consumo de agua clorada	0	1	92	63 %	0	1	59	46 %
	Nutrición saludable	0	0	0	0 %	1	0	0	0 %
<b>SUBTOTAL</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>333</b>	<b>57 %</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>217</b>	<b>42 %</b>
Visitas domiciliarias a las familias	Prácticas de consumo de agua potable, uso racional del agua, uso, limpieza y desinfección de la UBS, lavado de manos, vivienda y entornos limpios	3	5	335 (**)	49 %	3	2	80 (**)	31 %
	Promoción del lavado de manos, salud, nutrición, control de la calidad de agua	0	1	37 (**)	25 %	0	2	32 (**)	13 %

Actividad	Temas	Libertad de Huascayacu				Los Naranjos			
		N.º programado	N.º ejecutado	Total de participantes	% N = 146 (*)	N.º Programado	N.º Ejecutado	Total de participantes	% N = 128 (*)
Campaña de limpieza con la población beneficiaria	Implementación de microrrelenos sanitarios	0	1	53	-	0	1	32	-
Sesiones educativas a las II. EE.	Lavado de manos e higiene personal	1	1	73	-	1	1	108	-
Campaña a las II. EE.	Cuidado y conservación de las fuentes de agua, Implementar vivero	0	0	0	-	0	1	65	-
	Limpieza: Mi vivienda, escuela y comunidad siempre limpias	0	1	NP	-	1	0	0	-
Feria educativa con las II. EE.	Pasacalle y concurso de periódicos murales	0	1	69	-	0	1	102	-

*Nota.* NP: No precisa; (\*) Porcentaje de participación; (\*\*) n.º de familias visitadas. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la revisión documentaria.

#### **4.1.2.2 Tipo y frecuencia de las actividades para el uso y mantenimiento de los servicios.**

Las actividades para el uso y el mantenimiento de los servicios dirigidos a la población beneficiaria fueron ejecutadas por los gestores sociales con la asistencia técnica de los especialistas en fortalecimiento municipal. Estas comprenden la difusión de mensajes, sesiones educativas, demostrativas y visitas domiciliarias a las familias, así como sesiones educativas a las II. EE., a fin de fortalecer las capacidades para el adecuado uso y mantenimiento a los sistemas de agua potable e instalaciones sanitarias para la disposición de excretas (UBS) y la apropiación del sistema de agua y saneamiento.

##### **4.1.2.2.1 Difusión de mensajes.**

La difusión de mensajes es una estrategia comunicacional cuyo objetivo es retroalimentar los saberes relacionados al uso y mantenimiento de los servicios. Para la difusión de mensajes clave se desarrollaron los siguientes temas de pago de la cuota familiar y de uso y mantenimiento de la UBS. En ambos centros poblados, se programó cinco veces la difusión; sin embargo, en el centro poblado Libertad de Huascayacu se realizó tres veces y en el centro poblado Los Naranjos, cuatro veces, por un periodo de 14 y 95 días, respectivamente.

Cabe resaltar que, en ambos centros poblados, la difusión del tema pago de la cuota familiar se realizó un mayor número de veces y días (ver tabla 6). La priorización de estos temas se debe a que es indispensable sensibilizar a la población sobre la importancia del pago de la cuota familiar, debido a que garantiza la operación y el mantenimiento del sistema y la sostenibilidad del servicio. Por otro lado, se considera que la difusión de mensajes en el uso y el mantenimiento de la UBS también debió realizarse con mayor frecuencia, ya que para ambas localidades era un sistema nuevo, el cual requería adaptación y reforzamiento en su uso y mantenimiento.

**Tabla 7**

*Número de veces y días de la difusión de mensajes clave para el uso, la operación y el mantenimiento de los servicios*

Actividad	Temas	Libertad de Huascayacu			Los Naranjos		
		N.º programado	N.º ejecutados	N.º días	N.º programado	N.º ejecutados	N.º días
Difusión de mensajes	Pago de la cuota familiar	3	2	13	3	3	82
	Uso y mantenimiento de la UBS	2	1	1	2	1	13
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>95</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en la revisión documentaria.

#### **4.1.2.2.2 Sesiones educativas a las familias y las II. EE.**

Las sesiones educativas dirigidas a la población beneficiaria se ejecutan con la finalidad de fortalecer las capacidades en el uso adecuado y mantenimiento de los servicios. Según la programación de ambos gestores sociales, se planificaron cuatro sesiones educativas en los siguientes temas: “Nuestro sistema de agua potable”, “La Unidad Básica de Saneamiento”, “Deberes y derechos de los usuarios” y “Cultura de pago”. En Libertad de Huascayacu, la gestora social ejecutó tres (03) sesiones de los temas mencionados y una (01) adicional denominada “Deberes y derechos de los usuarios y cultura de pago”; mientras que el gestor social de Los Naranjos ejecutó cinco (05) sesiones: dos (02) de los temas programados y tres (03) en los temas adicionales “Deberes y derechos de los usuarios y cultura de pago”, “Control de calidad del agua” y “Refuerzo: Manual de operación y mantenimiento del sistema de agua potable” (ver tabla 7). De acuerdo con lo detallado, la gestora social de Libertad de Huascayacu ejecutó el 75 % de las sesiones programadas, y el gestor de Los Naranjos, un 50 %.

Respecto a la participación de las familias, en el centro poblado Libertad de Huascayacu el promedio de participación fue de 58 %, a diferencia del centro poblado Los Naranjos, donde fue del 26 %. Resalta la mayor participación de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu en la sesión educativa sobre “Cultura de pago” (ver tabla 7). Este tema cobra relevancia porque sensibiliza a la población en el cumplimiento del pago de la cuota familiar, con la finalidad de asegurar el funcionamiento, la operación y el

mantenimiento de los servicios en el tiempo. Cabe precisar que, en el centro poblado Libertad Huascayacu, el promedio de participación de las familias en las sesiones para el uso y mantenimiento de los servicios es similar al promedio de participación en las sesiones educativas sanitarias, pues mantiene más del 50 % de participación, a diferencia del centro poblado Los Naranjos, donde la participación disminuyó en 16 puntos porcentuales.

Según lo señalado por la Dirección de Promoción y Prevención del Ministerio de Salud de Colombia, a través de la participación, se van consolidando las prácticas que promueven la transformación de estilos, modos y condiciones de vida (Gutiérrez y Castiblanco, 2016), por lo que lo que la disminución del nivel de participación de las familias del centro poblado Los Naranjos afecta la consolidación de los conocimientos promovidos por el gestor social. Por otro lado, estas actividades se complementan con las de educación sanitaria, ya que a través de ellas se fortalece las capacidades para la adopción de prácticas para la higiene, el uso, la operación y el mantenimiento de los servicios, lo que contribuye a la sostenibilidad de los proyectos.

En cuanto a las sesiones educativas a las II. EE., la gestora social del centro poblado Libertad de Huascayacu programó y ejecutó la sesión “La Unidad Básica de Saneamiento”; además, ejecutó una sesión denominada “Sistema de agua potable de mi comunidad”. Por su parte, el gestor social de Los Naranjos programó sesiones en los dos temas mencionados, pero no las ejecutó ni tampoco detalló los motivos de la no ejecución en sus informes de actividades (ver tabla 8). Esto evidencia que los especialistas sociales a cargo de la UGR San Martín no realizaron el seguimiento a la programación y ejecución de actividades.

#### **4.1.2.2.3 Sesión demostrativa a las familias.**

La sesión demostrativa es una actividad educativa en la cual se realiza la demostración y la puesta en práctica del mantenimiento de la UBS de arrastre hidráulico/compostera. Esta actividad no estuvo programada, pero fue ejecutada por ambos gestores sociales, y se obtuvo un promedio de participación mayor en las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu, con 63% (ver tabla 7). A través de esta sesión, se hace efectiva la metodología ya mencionada “aprender haciendo”, y cobra mayor relevancia su ejecución en el mantenimiento adecuado de la UBS de arrastre hidráulico/compostera, por ser este un sistema nuevo para las localidades y que fue rechazado por la población beneficiaria desde el inicio de la posejecución.

Del análisis realizado a este grupo de actividades, resalta que la población beneficiaria del centro poblado Libertad de Huascayacu mantiene su participación en las actividades ejecutadas en la intervención social, lo que contribuye significativamente al éxito del proyecto en su comunidad.



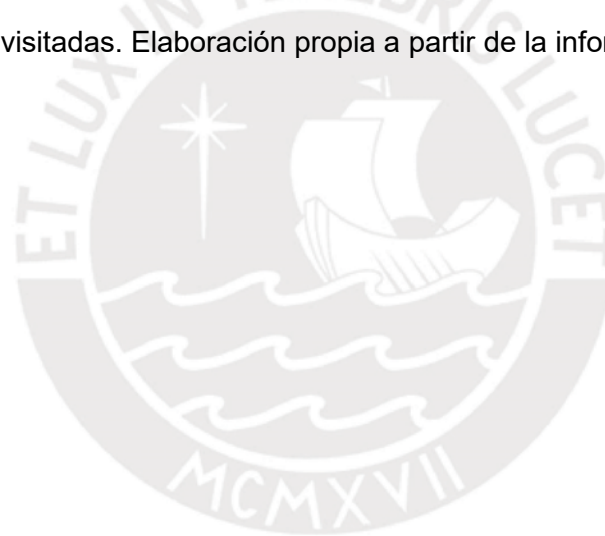
Tabla 8

*Actividades para el uso y el mantenimiento de los servicios para la población beneficiaria desarrolladas durante la intervención social*

Actividad	Temas	Libertad de Huascayacu				Los Naranjos			
		N.º programa do	N.º ejecutado	Total participantes	% (*)	N.º veces programa do	N.º veces ejecutado	Total participantes	% (*)
Sesiones educativas a las familias	Nuestro sistema de agua potable	1	1	69	47 %	1	1	39	30 %
	La Unidad Básica de Saneamiento (UBS)	1	1	69	47 %	1	1	29	23 %
	Deberes y derechos de los usuarios	1	0	0	0 %	1	0	0	0%
	Cultura de pago	1	1	92	63 %	1	0	0	0%
	Deberes y derechos de los usuarios y cultura de pago	0	1	107	73 %	0	1	37	29 %
	Control de calidad del agua	0	0	0	0 %	0	1	18	14 %
	Refuerzo: Manual de operación y mantenimiento del sistema de agua potable	0	0	0	0 %	0	1	42	33 %
<b>SUBTOTAL</b>		4	4	337	58 %	4	5	165	26 %

Sesión demostrativa a las familias	Mantenimiento adecuado de la UBS de arrastre hidráulico/compostera	0	1	92	63 %	0	1	64	44 %
Sesiones educativas a las II. EE.	La Unidad Básica de Saneamiento	1	1	73	-	1	0	0	-
	El sistema de agua potable de mi comunidad	0	1	44		1	0	0	

*Nota.* (\*) % de participación; (\*\*) N.º de familias visitadas. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la revisión documental.



#### **4.1.2.3 Tipo y frecuencia de las actividades para la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios.**

La administración, la operación y el mantenimiento de los servicios están relacionados a la gestión de estos procesos; es decir, con el correcto funcionamiento de los distintos componentes del sistema de agua, y con prevenir y reparar los daños que perjudiquen su funcionamiento y continuidad del servicio. Para ello, los gestores sociales, en coordinación con los especialistas en fortalecimiento municipal, realizan actividades sobre dichos temas, como análisis situacional de la JASS, sesiones educativas, asistencia técnica, pasantías y ferias intercomunales; las cuales están dirigidas a los integrantes de la JASS. En algunas actividades, además de la JASS, participó el personal de salud, los operadores técnicos, los representantes del ATM y los beneficiarios que realizaban la limpieza y desinfección del sistema de agua potable.

##### **4.1.2.3.1 Análisis situacional de la JASS.**

El análisis situacional consiste en una evaluación de la gestión y el estado situacional del cumplimiento de las funciones de los integrantes de la JASS. Esta actividad se realizaba de manera mensual con la asistencia técnica del gestor social, con la finalidad de recibir una retroalimentación oportuna y aplicar los cambios y/o mejoras.

Los gestores sociales de ambos centros poblados se reunían con los integrantes de la JASS para identificar gráficamente la situación de los instrumentos y herramientas de gestión, el pago de cuota familiar, los usuarios activos y el estado del sistema de agua y saneamiento. En ambos centros poblados, se programaron y ejecutaron seis (06) reuniones para el análisis situacional de la JASS (ver tabla 8).

Según lo detallado en el capítulo II, la operatividad de la JASS se enmarca en dos de las dimensiones sostenidas por el BID: la institucional y la administrativa y gerencial. La primera se debe a que la organización cuenta con la normativa y los instrumentos para su gestión, y la segunda está relacionada al desarrollo de sus capacidades para planificar y operar regularmente los sistemas.

##### **4.1.2.3.2 Asistencia técnica a los integrantes de la JASS.**

Son actividades especializadas orientadas a brindar acompañamiento y reforzamiento en el uso de los documentos de gestión, adecuada operación y mantenimiento de los servicios que fortalezcan a la JASS como organización comunal. En ambos centros poblados, se programaron dieciocho (18) asistencias técnicas. En el centro poblado Libertad de Huascayacu se ejecutaron diecisiete (17), mientras que en el centro poblado Los Naranjos solo se ejecutaron ocho (08) (ver tabla 8).

Una de las actividades de asistencia técnica ejecutadas fue la visita de inspección de uso de la UBS. La gestora del centro poblado Libertad de Huascayacu visitó al 64 % de las familias al menos dos veces, mientras que el gestor del centro poblado Los Naranjos visitó al 23 % de las familias<sup>21</sup>. Como resultado, la gestora social de Libertad de Huascayacu visitó a más del 50% del total de la población beneficiaria.

Otras de las actividades ejecutadas en el centro poblado Libertad de Huascayacu fueron la cloración del agua, la supervisión de la desinfección del sistema de agua potable y la supervisión de la operación y mantenimiento del sistema de agua potable (ver tabla 8). En las supervisiones, además del personal del programa, participó el representante del ATM, quien recibe asistencia técnica por parte del programa para realizar el acompañamiento y supervisión del adecuado funcionamiento de los sistemas una vez se haya retirado el programa.

Esta actividad forma parte del proceso de aprendizaje para la gestión comunal de agua y saneamiento, el cual es complejo porque comprende de múltiples miradas, siendo la mirada técnica de ingeniería la que generalmente predomina. Es allí donde la labor del ATM debe primar, por ser un representante local y cercano a la población. Su asistencia no debe limitarse a la ingeniería, sino al fortalecimiento de capacidades como organización comunal.

#### **4.1.2.3.3 Pasantía y feria intercomunal.**

En estas actividades se realizan visitas a localidades con similar tecnología en los servicios, que ejecutan una adecuada gestión, operación y mantenimiento de los servicios, con la finalidad de que los integrantes de la JASS visitantes visualicen la adecuada gestión, intercambien experiencias y repliquen las buenas prácticas en la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios.

La ejecución de estas actividades solo se realizó con la JASS del centro poblado Los Naranjos, y se pudo haber dado por la poca ejecución de otras actividades dirigidas a la JASS. En la pasantía, los integrantes de la JASS visitaron el reservorio del sistema de agua potable del centro poblado Vista Alegre y, en la feria intercomunal, visitaron el centro poblado El Laurel. El desarrollo de las pasantías permite que los participantes muestren interés y compartan sus experiencias con las JASS que operan en localidades con características similares. Mediante la visualización *in situ*, se busca motivar a los integrantes de la JASS a replicar lo aprendido, a fin de mejorar la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios; con ello, se asegura la continuidad de su prestación y contribuye a que la

---

<sup>21</sup> Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. (2019). *Informes de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu y el gestor social del C. P. Los Naranjos.*

población realice prácticas de higiene saludable, lo que suma a lograr la sostenibilidad del proyecto.

De acuerdo con el análisis realizado, existen diferencias en el número de actividades ejecutadas por los gestores sociales, a pesar de que ambos programaron la misma cantidad de actividades con los integrantes de la JASS. Esto pudo generarse porque la intervención en el centro poblado Los Naranjos duró cinco meses, ya que tuvo un mes de paralización de actividades debido a un error en la planificación presupuestal por parte del programa<sup>22</sup>, lo que generó desconfianza y molestia en la población beneficiaria, pues las actividades debieron reprogramarse.

El proceso educativo para adultos tiene un carácter eminentemente práctico y participativo, siendo el rol principal del poblador mostrar disposición para participar (Proyecto SABA Plus, 2018), de manera que contribuya al cumplimiento de los objetivos de la intervención social.

Este proceso educativo está bajo la responsabilidad del gestor social a través de la ejecución de actividades teórico-prácticas, como las ejecutadas en la intervención social. Sin embargo, el gestor social del centro poblado Los Naranjos, al no ejecutar el número de actividades programadas, pone en riesgo el logro eficiente de la gestión de los servicios de agua y saneamiento.

---

<sup>22</sup> Rosillo, J. (2019). *Quinto informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (p. 482). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.



**Tabla 9**

*Actividades realizadas con la JASS por el gestor social durante la intervención social*

Actividad	Temas	Libertad de Huascayacu			Los Naranjos		
		N.º programado	N.º ejecutado	Total (*)	N.º programado	N.º ejecutado	Total (*)
Análisis situacional de la JASS	Identificación gráfica en el local comunal de las JASS	6	6	31	6	6	29
Sesiones educativas a la JASS	Uso, limpieza, desinfección y mantenimiento de la UBS	0	0	0	0	1	7
	Control de calidad del agua	0	2	18	0	1	8
	Uso de las herramientas de gestión	0	0	0	0	3	16
	Refuerzo del manual de operación y mantenimiento del SAP	0	1	12	0	0	0
	Uso, limpieza, desinfección y mantenimiento de la UBS	0	1	6	0	0	0
	Uso adecuado de las herramientas de gestión	0	2	11	0	0	0
Asistencia técnica a la JASS	Visita de inspección domiciliar de la JASS - Pago de la cuota familiar	4	1	26 (**)	4	0	0
	Visita de inspección de uso de la UBS - Formato 14	0	3	236 (**)	0	2	121 (**)
	Identificación, prevención y manejo de conflictos	3	1	6	3	1	5
	Uso de instrumentos de gestión y administración	3	1	5	3	1	5

	Rendición de cuentas	1	1	6	1	0	0
	Cloración del agua	0	3	24	0	1	8
	Supervisión de la desinfección del sistema de agua potable	3	4	49	3	1	28
	Supervisión de la operación y mantenimiento del sistema de agua potable	4	3	31	4	2	14
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>17</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>-</b>
Pasantía JASS	Visita al reservorio del sistema de agua potable del C. P. Vista Alegre	0	0	0	0	1	5
Feria intercomunal		0	0	0	0	1	12

*Nota.* (\*) Total de participantes: participaron integrantes de la JASS, personal de salud, operadores técnicos, representantes del ATM y beneficiarios; (\*\*) N.º de familias visitadas. Elaboración propia a partir de la información obtenida en la revisión documentaria.

#### 4.1.2.4 Seguimiento de la intervención social.

El seguimiento de la intervención social está conformado por actividades orientadas a conducir, monitorear y efectuar el seguimiento a los gestores sociales responsables de la ejecución de la intervención social, a través de los reportes e informes generados en cumplimiento de los términos de referencia de su contratación. Asimismo, se realizan visitas de monitoreo a las comunidades para la evaluación de las acciones contenidas en el plan de intervención de los gestores sociales y de seguimiento al fortalecimiento de capacidades dirigida a la población beneficiaria. Esta actividad estuvo a cargo de los especialistas sociales de la UGR y UGP.

Para el seguimiento de las actividades, la especialista social de la UGR aplicaba cuestionarios una vez al mes, como mínimo, a los integrantes de la JASS y a dos beneficiarios de la comunidad; asimismo, realizaba el seguimiento a los reportes de conflictos remitidos de manera semanal por el gestor social<sup>23</sup>. Por otro lado, manifestó que no implementó otras actividades para el seguimiento y monitoreo debido a la carga laboral, y estaba limitada por la disponibilidad de la movilidad para el traslado a las localidades. Por su parte, el especialista social de la UGP realizaba el acompañamiento permanente a la especialista de la UGR mediante la ejecución de talleres y evaluación de indicadores, y visitaba las comunidades dos veces al mes<sup>24</sup>; además, organizaba una reunión mensual con los gestores sociales para la evaluación de avances, asistencia técnica en la resolución de conflictos y la gestión administrativa para la dotación de materiales<sup>25</sup>.

Según lo manifestado por ambos especialistas sociales, realizaron el seguimiento a la intervención social; sin embargo, de acuerdo con el análisis desarrollado en el numeral 4.1.2, "Implementación de la intervención social", se evidencia que los especialistas no cumplieron la labor del seguimiento a las actividades detalladas en los términos de referencia ni con la revisión de los reportes y/o informes del gestor social, ya que se ha encontrado actividades programadas que no se ejecutaron, así como nuevas actividades que, si bien aportan al desarrollo de la intervención social, el gestor social no justifica dichos cambios. Asimismo, la intervención social en el centro poblado Los Naranjos se vio afectada debido a una falta administrativa en el seguimiento de los contratos y el requerimiento presupuestal, situación que se podrá comprobar en el análisis de los logros obtenidos en la población beneficiaria y la JASS.

---

<sup>23</sup> Entrevista al especialista social de la Unidad de Gestión Regional (2021).

<sup>24</sup> Entrevista al especialista social de la Unidad de Gestión del Programa (2021).

<sup>25</sup> Entrevista al especialista social de la Unidad de Gestión Regional (2021).

#### **4.1.3. Manejo de conflictos, quejas y/o reclamos**

De acuerdo con el MOP, una queja es la manifestación expresa de descontento que formula un beneficiario sobre alguna acción realizada por el personal del programa, y un reclamo es el derecho que tiene el beneficiario de exigir o demandar atención a una solicitud relacionada a la intervención social. En el caso de que las quejas y/o reclamos no sean atendidos, se podrían desencadenar conflictos entre la población beneficiaria y el programa.

En el centro poblado Libertad de Huascayacu, no se reportó alguna queja o reclamos durante la implementación de la intervención social. Sin embargo, en el centro poblado Los Naranjos, se presentó un reclamo de un beneficiario, que manifestó la construcción de una UBS en su terreno a pesar de no haberlo autorizado, razón por la cual no realizaba el pago de la cuota familiar ni el uso de la UBS<sup>26</sup>. También, el gestor social manifestó que durante la intervención se presentaron quejas del componente técnico y el inadecuado uso del agua (lavado de autos y café)<sup>27</sup>.

En ambas localidades se presentaron conflictos sociales por la presencia de fallas técnicas en las instalaciones de los servicios, lo cual ocasionó que en el centro poblado Los Naranjos la población rechace el uso de los sistemas de agua y saneamiento<sup>28</sup>. Asimismo, como ya se ha mencionado, la intervención social tuvo una paralización de un mes, lo que generó el rechazo de la población, así como amenazas con denunciar en los medios de comunicación al programa, de no levantar las observaciones técnicas<sup>29</sup>.

Por otro lado, en el centro poblado Libertad de Huascayacu, el componente técnico no cumplió con los acuerdos pendientes al término de la fase de ejecución, ya que levantó las observaciones durante el desarrollo de la posejecución. La responsable de la coordinación y el seguimiento de estas reparaciones fue la gestora social, quien, además, ante la presencia de otra situación conflictiva, generaba espacios para el fortalecimiento de capacidades con la población<sup>30</sup>. La gestión de la gestora social en el manejo de conflictos contribuyó a fortalecer la relación con la población beneficiaria y la participación en las actividades ejecutadas durante la implementación de la intervención social.

Del análisis realizado a la planificación, el desarrollo de la intervención social y el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos de los proyectos en ambos centros poblados, podemos concluir que los gestores sociales realizaron la planificación de las actividades según su público objetivo, para lo cual elaboraron un plan de trabajo que no se cumplió en su

---

<sup>26</sup> Rosillo, J. (2019). *Tercer informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (p. 208). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

<sup>27</sup> Entrevista al gestor social del C. P. Los Naranjos (2021).

<sup>28</sup> Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. (2019). *Informes de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu y el gestor social del C. P. Los Naranjos*.

<sup>29</sup> Entrevista al especialista social de la Unidad de Gestión Regional (2021).

<sup>30</sup> Entrevista a la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu (2021).

totalidad. Esta situación se agrava en la implementación de la intervención social ejecutada por el gestor social del centro poblado Los Naranjos, quien obtuvo una menor participación de la población en las actividades educativas sanitarias y menor ejecución de actividades para los miembros de la JASS, debido a conflictos sociales por problemas técnicos, lo cual, a su vez, se agudizó con la paralización de actividades por problemas en su contratación.

Como ya se ha mencionado, la educación comunitaria contribuye a fortalecer las capacidades para conseguir la sostenibilidad de los proyectos, por lo que la intervención social ejecutada por el gestor social del centro poblado Los Naranjos no contribuyó a la sostenibilidad del proyecto.

#### **4.2. Análisis de los logros obtenidos en la población beneficiaria y la JASS de la ejecución de actividades desarrolladas durante la intervención social en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, del Programa de Agua y Saneamiento para la Amazonía Rural**

Concluida la intervención social, se espera que la población beneficiaria use de manera adecuada los servicios de agua y saneamiento y realice buenos hábitos de higiene; y que los integrantes de la JASS tengan autonomía para la eficiente administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua potable y saneamiento, a fin de lograr la sostenibilidad de los proyectos. Los logros de la intervención social de ambos centros poblados fueron analizados a partir de la implementación de la intervención social desarrollada en el numeral 4.

##### **4.2.1. Cambios logrados en la población beneficiaria luego de la intervención social**

Como se ha descrito en la implementación de la intervención social, en esta fase se ejecutaron actividades para el fortalecimiento de capacidades que logren cambios conductuales en la población beneficiaria. Estos logros están relacionados a la formación de hábitos de higiene para el uso, consumo y cuidado del agua, así como el uso y cuidado de la UBS compostera, considerando las expresiones culturales de la población.

##### **4.2.1.1 Hábitos de higiene de las familias.**

La formación de hábitos es un proceso que se adquiere por repetición de acciones y comienza a desarrollarse desde los primeros años de vida, siendo el entorno (familia y escuela) un gran influyente; en ellas se forman los hábitos y las habilidades en el individuo (Nieto, 2015). Cabe resaltar que, según Hodgson, “una acción (o comportamiento) de un individuo no necesariamente es un hábito. Lo será en la medida en que dicho individuo posea la tendencia o disposición hacia esa acción” (citado en Higueta, 2015, p. 238).



En relación con lo expuesto, el programa propone que, a partir de la instalación de los servicios de agua y saneamiento, la población beneficiaria adopte, mejore o modifique los hábitos de higiene personal y ambiental. Es así como, al finalizar la intervención social en el centro poblado Libertad de Huascayacu, se logró que el 59 % de las familias realice la técnica correcta del lavado de manos en momentos críticos, el 100 % consuma agua clorada y hervida y el 64 % realice el uso y mantenimiento adecuado de la UBS<sup>31</sup>. Por otro lado, en el centro poblado Los Naranjos, el 46 % de las familias realizaban la técnica correcta del lavado de manos en momentos críticos; el 67 %, el uso y mantenimiento de la UBS, y ninguna familia consumía agua segura<sup>32</sup>.

Los resultados en el centro poblado Libertad de Huascayacu son producto de gestión de la gestora y la participación constante de la población beneficiaria durante la implementación de la intervención social.

Para la presente investigación, se ha considerado evaluar si la población beneficiaria de ambos centros poblados mantiene los hábitos saludables reforzados durante la intervención social. Respecto a la formación de hábitos, la mayoría de las familias de ambos centros poblados consideran que enseñarles a los niños a lavarse las manos es una práctica que contribuye a formar un hábito saludable. En el caso del centro poblado Libertad de Huascayacu, el 30 % de las familias considera que se debe contar con un espacio adecuado para realizar un hábito saludable (ver tabla 9). Esta apreciación de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu concuerda con lo trabajado con la gestora social para la implementación del rincón de aseo en sus viviendas<sup>33</sup>.

---

<sup>31</sup> Charri, M. (2019). *Séptimo informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (pp. 267-290). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. Resultado de la última visita domiciliaria a 95 familias.

<sup>32</sup> Rosillo, J. (2019). *Quinto informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (pp. 749-751). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. Resultado de la última visita domiciliaria a 81 familias.

<sup>33</sup> Charri, M. (2019). *Séptimo informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (p. 283). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

**Tabla 10**

*Prácticas que contribuyen a formar un hábito saludable, según la población beneficiaria*

Prácticas para formar un hábito	Libertad de Huascayacu N = 106		Los Naranjos N = 96	
	N	%	N	%
Enseñarles a los niños a lavarse las manos para mantenerlas limpias	98	92 %	92	96 %
Contar con un espacio adecuado para realizar un hábito saludable	32	30 %	7	7 %
Otros	0	0 %	1	1 %

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

Del análisis de resultados, se concluye que, al término de la posejecución, más del 50 % de la población beneficiaria del centro poblado Libertad de Huascayacu realizaba prácticas saludables, como lavado de manos, consumo de agua clorada y uso y mantenimiento de la UBS. Estos resultados son significativos en el cambio de comportamiento, puesto que la población aún identifica la práctica del lavado de manos y contar con espacios adecuados para la formación de hábitos saludables. Esto se refuerza con lo señalado por Hodgson (2007), quien sostiene que un hábito se forma ante la disposición para realizar y repetir la acción; lo que demostraron las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu a través de la participación activa durante la ejecución de las actividades, lo que fue determinante para contribuir a la sostenibilidad del proyecto.

#### **4.2.1.2 Familias que conocen el cuidado de los servicios de agua.**

El cuidado de los servicios del agua está relacionado con las buenas prácticas que realizan las familias en el uso y consumo del recurso, a fin de asegurar el abastecimiento continuo. Es por ello que, durante el desarrollo de la intervención social, los gestores han capacitado a las familias beneficiarias en prácticas sobre el cuidado de los servicios de agua para asegurar su abastecimiento y prevenir y/o reparar alguna fuga o uso inadecuado que pueda poner en riesgo la continuidad del servicio, y que, de presentar algún daño o fuga, este debe ser reportado oportunamente a la JASS.

De la intervención social, se obtuvo que más del 80 % de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu reconocen tres prácticas para el cuidado del servicio de agua: verificar el funcionamiento de la llave de paso y los grifos, reparar las fugas y/o solicitar de inmediato la presencia del operador, y realizar el uso racional del agua (no desperdiciarla). Por su parte, las familias del centro poblado Los Naranjos solo reconocieron las dos primeras prácticas (ver tabla 10).

Estos resultados son indicadores de que las familias reconocen las prácticas para el cuidado del servicio de agua sin la intervención del programa. Estas prácticas reconocidas concuerdan con las señaladas por Care Perú (2021), las cuales son verificar el cierre adecuado del grifo, reciclar el agua para el riego de las plantas, verificar la presencia y reparar las fugas de agua y usar de manera racional el agua para el lavado de ropa y vehículos.

El reconocimiento de estas prácticas por parte de la población del centro poblado Libertad de Huascayacu contribuye a asegurar el abastecimiento continuo de este recurso y, con ello, a que las familias realicen prácticas de higiene adecuadas que contribuyan a asegurar la sostenibilidad en la dimensión ambiental, según lo señalado en el capítulo II.

**Tabla 11**

*Familias que conocen las prácticas para el cuidado del servicio de agua en su hogar*

Prácticas para el cuidado del servicio de agua	Libertad de Huascayacu N = 106		Los Naranjos N = 96	
	N	%	N	%
Verificar el funcionamiento de la llave de paso y grifos	94	89 %	88	92 %
De presentarse fugas, repararlas y/o solicitar la presencia del operador de inmediato	86	81 %	80	83 %
Realizar el uso racional del agua (no desperdiciarla)	91	86 %	52	54 %
Realizar instalaciones para otros ambientes de la vivienda	24	23 %	10	10 %
Otros	2	2 %	3	3 %

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

#### 4.2.1.3 Consumo y uso del agua.

La Autoridad Nacional del Agua (ANA) menciona que el suministro de agua que corresponde a cada persona tiene que ser suficiente y continuado, a fin de “cubrir los usos personales y domésticos, que comprenden el consumo, el lavado de ropa, la preparación de alimentos y la higiene personal y doméstica” (ANA, s.f.b, s.p.); no obstante, no se incluye como parte del derecho al agua su uso para la jardinería.

Uno de los objetivos de la intervención social es generar, en las familias beneficiarias, “la conciencia del valor de los servicios de agua potable y saneamiento, a través de procesos participativos”<sup>34</sup>. Durante la ejecución de la intervención social, ambos gestores han desarrollado actividades que contribuyen a generar conciencia del valor de los servicios a través del uso racional del agua tanto para el consumo personal como doméstico.

En este marco, las familias de ambos centros poblados reconocen el uso de este recurso para la higiene personal y el lavado y la cocción de los alimentos. Resalta que, en el centro poblado Los Naranjos, la población considera el uso del agua para lavar la ropa; esta actividad es necesaria, pero debe considerarse la cantidad de agua a usar, teniendo en cuenta que el agua del reservorio debe abastecer al total de la población (ver tabla 11).

**Tabla 12**

*Grado de valoración del consumo y uso del agua de las familias beneficiarias*

Actividades	Libertad de Huascayacu	Los Naranjos
	Promedio	Promedio
Higiene personal	4.30	4.85
Lavar los alimentos y cocinar	4.48	4.74
Lavar la ropa	3.73	4.23
Cultivo y animales	1.54	2.04
Limpieza de la vivienda	2.48	2.94

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

El reconocimiento de las prácticas para el consumo y el uso racional del agua por parte de la población beneficiaria son muestra de que han interiorizado la importancia del recurso natural para la higiene personal y la prevención de enfermedades. Asimismo, llama la atención que la limpieza de la vivienda no cobra relevancia, a pesar de que los gestores sociales desarrollaron actividades relacionadas a la importancia de contar con entornos limpios. Eso demuestra que es necesario realizar un seguimiento y monitoreo concluida la intervención social, y que, si bien la suscripción de un acta compromete al sector salud a realizarlo, este seguimiento no está siendo efectivo.

#### **4.2.1.4 Familias que conocen el cuidado y uso de la unidad básica de saneamiento (UBS).**

Según lo establecido en el artículo 3 del anexo III - Modelo de Reglamento de prestación de los servicios de saneamiento, una de las obligaciones de los usuarios (familias beneficiarias) es “cuidar, usar y mantener operativos los servicios de saneamiento en su propiedad o predio en el que vive” (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2010, p. 14). En cuanto al cuidado, las familias beneficiarias deben realizar las siguientes acciones para la limpieza y el mantenimiento de la UBS: limpiar diariamente el baño con una escoba; trapear el piso y los alrededores para evitar la presencia de malos olores, telarañas y/o insectos; depositar las heces y la orina según corresponda en el ecoinodoro, y, de producirse un atoro, comunicarlo a la JASS<sup>35</sup>.

De la evaluación realizada en campo, se obtuvo que más del 50 % de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu reconocen y llevan a cabo la limpieza de la UBS con los materiales adecuados; mientras que, en el centro poblado Los Naranjos, solo el 47 % de las familias beneficiarias la realiza (ver tabla 12). Este resultado refleja el aprendizaje que obtuvieron las familias a través de las sesiones educativas desarrolladas por la gestora social, lo que podría asegurar el adecuado funcionamiento de las UBS.

---

<sup>35</sup> Programa Nacional de Saneamiento Rural. (2013). *Módulo 2: La Comunidad y los servicios de agua y saneamiento*. Material educativo publicado mediante Resolución Directoral N.º 030-2013/VIVIENDA/VMCS/PNSR. [https://issuu.com/pnsr\\_pe](https://issuu.com/pnsr_pe).



**Tabla 13**

*Familias que conocen las prácticas para el cuidado del servicio de la Unidad Básica de Saneamiento (UBS)*

Prácticas para el cuidado de la UBS	Libertad de Huascayacu N = 106		Los Naranjos N = 96	
	N	%	N	%
	Contar con material necesario para la limpieza y el mantenimiento de la UBS	63	59 %	45
Realizar una limpieza semanal de la UBS	53	50 %	45	47 %
Echar material secante para prevenir malos olores y/o el ingreso del agua	43	41 %	10	10 %
Mantener tapado el ecoinodoro	47	44 %	48	50 %

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

Sobre la frecuencia de limpieza de la UBS, el 42 % de las familias beneficiarias del centro poblado Libertad de Huascayacu realiza la limpieza una vez por semana y el 32 % la realiza dos veces por semana, mientras que el 50 % de las familias beneficiarias del centro poblado Los Naranjos realiza la limpieza de manera diaria (ver tabla 13).

En su mayoría, la población beneficiaria del centro poblado Libertad de Huascayacu identifica que la limpieza de la UBS debe ser semanal, situación que llama la atención, ya que, durante las sesiones educativas, el mensaje fue de realizarlo de manera diaria. Estos resultados podrían haberse dado por el desinterés de la población beneficiaria en replicar lo aprendido, las estrategias metodológicas aplicadas a la población y/o el tiempo de la intervención social para lograr cambios conductuales en la población.

**Tabla 14**

*Frecuencia para la limpieza y/o mantenimiento de la Unidad Básica de Saneamiento (UBS)*

Tiempo	Libertad de Huascayacu		Los Naranjos	
	N	%	N	%
Diario	25	24 %	48	50 %
Una vez por semana	44	42 %	28	29 %
Dos veces por semana	34	32 %	19	20 %
Mensual	2	2 %	1	1 %
Nunca	1	1 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100 %</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

En cuanto al uso de la UBS, se consideran cuatro pasos para su uso adecuado: (i) sentarse cuidadosamente para que las heces caigan en el orificio grande y la orina en el orificio pequeño; (ii) echar un recipiente de aserrín, arena o cal por cada deposición; (iii) dejar tapado el ecoinodoro; y (iv) lavarse las manos con jabón y finalizar con el secado de manos. Al cierre de la intervención social, los gestores sociales reportaron que el 64 % y 67 % de las familias beneficiarias realizaban el uso, la limpieza y el mantenimiento adecuado de la UBS en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, respectivamente<sup>36,37</sup>. Sin embargo, del trabajo aplicado en campo, se obtuvo que solo 15 familias del centro poblado Libertad de Huascayacu conocen el uso adecuado de la UBS; mientras que, en Los Naranjos, 7 familias<sup>38</sup>. Esto muestra que la mayoría de las familias no reconocen los pasos para el adecuado uso de la UBS, y menos del 60 % reconoce las prácticas adecuadas para la limpieza y el mantenimiento, situación que evidencia una débil sostenibilidad de la intervención social en la utilización y el mantenimiento del sistema de saneamiento debido al desinterés de la población beneficiaria, ineficaces estrategias metodológicas aplicadas a la

<sup>36</sup> Charri, M. (2019). *Séptimo informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (pp. 267-290). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. Resultado de la última visita domiciliaria a 95 familias.

<sup>37</sup> Rosillo, J. (2019). *Quinto informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (pp. 749-751). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. Resultado de la última visita domiciliaria a 81 familias.

<sup>38</sup> Información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos a partir de la aplicación de encuestas (2021). Total de entrevistados que respondieron totalmente a lo que indicaba el enunciado: Libertad de Huacayacu (49) y Los Naranjos (20).

población y el corto tiempo de la intervención social para lograr cambios conductuales en la población.

#### 4.2.1.5 Actitudes sobre el uso y la manipulación de la compostera.

Las actitudes son disposiciones adquiridas y/o aprendidas de la interacción social y pueden ser durables o modificadas por influencias externas. Durante la intervención social, las familias han adquirido actitudes positivas y negativas en cuanto al empleo y la manipulación de la compostera.

Como resultado de la intervención social, a un 11 % y un 14 % de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu y a un 7 % y 10 % de las familias de Los Naranjos no les gusta limpiar la bandeja del compost y piensan que no es higiénico, respectivamente<sup>39</sup>. Asimismo, cabe resaltar que al 39 % de familias de ambas localidades no les gusta usar el compost como abono para las plantas (ver tabla 14). Esto se debe a que las familias deben extraer el material (compost) que se almacena en la cámara de depósito de heces para su uso como abono de plantas de tallo alto.

**Tabla 15**

*Actitudes sobre el uso de la compostera en las familias beneficiarias*

Actitudes	Libertad de Huascayacu		Los Naranjos	
	N	%	N	%
Uso del compost para los árboles de tallo alto	26	25 %	12	13 %
No me gusta usar las heces para las plantas	41	39 %	37	39 %
No me gusta limpiar la bandeja del compost	12	11 %	7	7 %
Pienso que no es higiénico	15	14 %	10	10 %

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

Considerando este resultado y los obtenidos en el uso, la limpieza y el mantenimiento adecuado de la UBS; se vuelve a evidenciar la débil sostenibilidad de la intervención social, debido al desinterés y/o disconformidad de la población por la tecnología implementada,

<sup>39</sup> Información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos a partir de la aplicación de encuestas (2021).

sumado a las ineficientes estrategias metodológicas y el limitado tiempo de la intervención. Por esta razón, consideramos que el programa debe realizar el seguimiento luego de la intervención a través de convenios interinstitucionales con entidades público-privadas involucradas en el agua y el saneamiento, ya que la sola suscripción de un acta con algunos actores locales (entre ellos, el sector salud) no está siendo efectiva. Asimismo, es necesario fortalecer la articulación interinstitucional con las municipalidades distritales a través del ATM.

#### **4.2.2. Cambios logrados en los integrantes de la JASS luego de la intervención social**

El “Modelo de estatuto para el funcionamiento de las organizaciones comunales que prestan servicios de saneamiento en los centros poblados rurales” establece la composición del consejo directivo, los requisitos y las funciones que deben cumplir los integrantes, la rendición de cuentas, la administración de los instrumentos de la organización y el manejo de conflictos, con la finalidad de optimizar la gestión de los integrantes de la JASS (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2010). En este marco, al finalizar la intervención social, los integrantes de la JASS deben estar capacitados para la administración, la operación, el mantenimiento y el manejo de los instrumentos para la gestión y la operatividad de los servicios; además, deben lograr el reconocimiento de la totalidad de los integrantes a través de una resolución municipal (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2010).

##### **4.2.2.1 Integrantes de la JASS que conocen los instrumentos de gestión.**

Para la gestión del servicio de agua potable, los integrantes de la JASS deben hacer uso de los siguientes instrumentos de gestión: padrón de usuarios, estatuto y reglamento aprobado en asamblea general, libro de actas, plan operativo anual presupuestado, libro de caja, libro de recaudos, libro de inventario y recibos. En cumplimiento de sus funciones, estos instrumentos deben mantenerse actualizados, a fin de evidenciar el adecuado desempeño de la JASS.

Del análisis realizado, se obtuvo que dos integrantes de JASS del centro poblado Los Naranjos conocen como mínimo<sup>40</sup> el uso de los seis instrumentos de gestión; a diferencia de las JASS del centro poblado Libertad de Huascayacu, donde el total de integrantes conocen dichos instrumentos, por lo que cumplen con lo establecido en el “Estatuto para el funcionamiento de las organizaciones comunales” (ver tabla 15). Con ello, se podría concluir

---

<sup>40</sup> Los instrumentos mínimos que debe ser como usar son: (1) libro de actas de asamblea general de la JASS; (2) libro de caja actualizado al mes anterior a la visita; (3) libro de recaudos actualizado al mes anterior a la visita; (4) libro inventario / Kardex; (5) libro de actas del CD de JASS; y (6) libro padrón de usuarios actualizado a la fecha que se hace la visita.

que el fortalecimiento de capacidades ha sido eficaz en el centro poblado Libertad de Huascayacu, ya que lograron que a la fecha reconozcan los instrumentos de gestión, siendo su manejo y actualización importante para garantizar la adecuada gestión de los servicios.

**Tabla 16**

*Número de integrantes de la JASS que conocen como mínimo 6 documentos de gestión*

Instrumentos de gestión	Libertad de Huascayacu	Los Naranjos
	N	N
Conoce lo mínimo	5	2
No conoce lo mínimo	0	3

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de la JASS de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

#### **4.2.2.2 Integrantes de la JASS que conocen los sistemas, la operación y el mantenimiento de los servicios.**

Para la ejecución de la operación y el mantenimiento de los servicios, la JASS debe conocer la estructura y el funcionamiento de los sistemas. Para ello, el programa entrega por única vez herramientas y materiales que luego deben ser asumidos por la población beneficiaria a través del pago de la cuota familiar. De la investigación realizada, los integrantes de la JASS del centro poblado Libertad de Huascayacu han identificado el mayor número de herramientas y materiales necesarios para la operación y el mantenimiento del sistema de agua potable (ver tabla 16), así como las herramientas para la operación y el mantenimiento de los servicios. Esto nos indicaría que los integrantes de la JASS conocen la importancia de contar con estas herramientas para realizar una adecuada limpieza, desinfección y cloración de los servicios.



**Tabla 17**

*Número de integrantes de la JASS que reconocen las herramientas y los materiales para la operación y el mantenimiento de los servicios de agua potable*

<b>Herramientas y materiales</b>	<b>Libertad de Huascayacu</b>	<b>Los Naranjos</b>
Kit de herramientas	5	5
Cloro	5	5
Materiales de escritorio	5	3
Materiales de operación y mantenimiento	4	4
Comparador de cloro	4	2
Bienes muebles (escritorio, sillas, mesas, estantes)	0	1

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de la JASS de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

Para el mantenimiento de los servicios, se realizan actividades de limpieza y desinfección del sistema de agua. De la evaluación en campo, se obtuvo que los cinco integrantes de la JASS del centro poblado Libertad de Huascayacu conocen al menos cuatro actividades indispensables para la correcta ejecución de estas actividades (ver tabla 16). Es importante que la totalidad de integrantes conozcan las actividades del mantenimiento de los servicios, ya que garantiza el acceso al recurso en cantidad y calidad y el cuidado de la infraestructura.

**Tabla 18**

*Número de integrantes de la JASS que conocen sobre la limpieza, la desinfección y el mantenimiento del sistema de agua potable.*

<b>Actividades</b>	<b>Libertad de Huascayacu</b>	<b>Los Naranjos</b>
Limpiando las estructuras de los sistemas de agua potable	5	5
Desinfectando los sistemas de agua potable	5	5
Realizando el repintado de la estructura de los sistemas de agua potable	5	2
Engrasando las válvulas y tapas sanitarias.	5	2

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de la JASS de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

#### 4.2.2.3 Gestión y operatividad de los servicios.

La gestión y la operatividad de los servicios está relacionada con poner en práctica el conocimiento de los instrumentos de gestión, los sistemas y el uso de la cuota familiar para la operación y el mantenimiento de los servicios, la cual asegura la continuidad, calidad y cantidad del servicio que brinda la organización comunal y el buen funcionamiento del sistema.

La gestión de los servicios está relacionada con el uso y el manejo de los instrumentos y el cobro de la cuota familiar. Cabe resaltar que los integrantes de la JASS de ambos centros poblados tienen actualizados cinco instrumentos de gestión de los mínimos mencionados. Esta situación podría lograr el adecuado funcionamiento de los integrantes de la JASS como una organización comunal y la gestión sostenible de los servicios de agua y saneamiento para la población.

Respecto al uso de la cuota familiar, esta es utilizada para los costos de operación; mantenimiento del sistema de agua; administración; reposición, y sustitución de equipos, partes y piezas menores de la infraestructura. Esta cuota debe utilizarse en tres costos primordiales: costo de operación, mantenimiento y administración.

De acuerdo con la información obtenida, los cuatro integrantes de la JASS del centro poblado Libertad de Huascayacu reconocieron los tres costos primordiales, y en el centro poblado Los Naranjos solo fue uno<sup>41</sup>. Asimismo, el 84 %<sup>42</sup> de familias del centro poblado Libertad de Huascayacu cumple con el pago puntual de la cuota familiar; a diferencia de las familias del centro poblado Los Naranjos, con solo un 65 %<sup>43</sup>. Esta situación podría poner en riesgo la operatividad y la continuidad de los servicios que brinda la organización comunal.

La operatividad consiste en hacer funcionar el sistema de agua, asegurando un servicio en cantidad, continuidad y calidad. La cantidad del servicio se relaciona con el número de familias que cuentan con el servicio a una presión adecuada para satisfacer sus necesidades. No obstante, para efectos de la presente investigación, no se abordará la

<sup>41</sup> Información obtenida en campo de la JASS de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

<sup>42</sup> Charri, M. (2019). *Séptimo informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (p. 278). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

<sup>43</sup> Rosillo, J. (2019). *Quinto informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (p. 55). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

mencionada característica, por requerir una evaluación técnica para medir la presión del agua.

En cuanto al servicio continuo, según lo establecido en el MOP<sup>44</sup>, este debe ser no menor a 12 horas. Del trabajo realizado en campo, los integrantes de la JASS del centro poblado Libertad de Huascayacu manifestaron que brindaban el servicio de agua más de 12 horas al día, y los del centro poblado Los Naranjos lo realizaban durante todo el día<sup>45</sup>. Sin embargo, al realizar la consulta a la población beneficiaria de ambas localidades, el 17 % de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu y el 82 % de las familias del centro poblado Los Naranjos manifestaron que reciben el agua más de 12 horas<sup>46</sup>.

Es importante precisar que la continuidad del servicio de agua no solo depende de la gestión de JASS, sino también de la operatividad del sistema entregado por el programa. Como ya se ha mencionado, en ambos centros poblados se presentaron fallas técnicas que podrían haber afectado el suministro de agua de ambas localidades. A pesar de los defectos técnicos, destaca la gestión de la JASS del centro poblado Los Naranjos, ya que lograron abastecer con el servicio de agua por un periodo mayor a doce horas<sup>47</sup>; no obstante, los resultados de la intervención con la población beneficiaria no fueron los mismos, lo que podría poner en riesgo la sostenibilidad del proyecto, ya que se requiere el compromiso y la participación de ambos grupos.

Por otro lado, para que el servicio se considere de calidad, este debe ser clorado según la normativa establecida por el Ministerio de Salud, a fin de eliminar los microorganismos dañinos para la salud y prevenir enfermedades de origen hídrico o transmitidas por el agua. De la evaluación en campo, el 93 % de familias del centro poblado Libertad de Huascayacu y el 87 % del centro poblado Los Naranjos manifestaron que la JASS realiza la cloración del agua<sup>48</sup>. El cumplimiento de esta actividad contribuye con el objetivo principal del programa, que es ayudar a mejorar la salud y la calidad de vida de la población rural; asimismo, la prevención de las enfermedades de origen hídrico o transmitidas por el agua coadyuvan a dicho objetivo.

Del análisis realizado a los logros obtenidos en la población beneficiaria e integrantes de la JASS, se concluye que alrededor del 50 % de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu realizaban prácticas higiene, como el cuidado del servicio de agua y

---

<sup>44</sup> Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. (2018). *Manual de Operaciones del Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural* (p. 37).

<sup>45</sup> Información obtenida en campo de la JASS de Saneamiento de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

<sup>46</sup> Información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

<sup>47</sup> Información obtenida en campo de la JASS de Saneamiento de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

<sup>48</sup> Información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

saneamiento y el uso y consumo de agua segura, prácticas que contribuyen a la sostenibilidad del proyecto. Sin embargo, estos logros pueden estar en riesgo de permanencia, debido a que, hasta la fecha, más del 50 % de la población tiene actitudes negativas respecto al uso de la compostera, lo que podría poner en riesgo la continuidad de su uso adecuado.

Los integrantes de la JASS del centro poblado Libertad de Huascayacu conocen y tienen al día los instrumentos mínimos de gestión; pues tienen conocimiento de al menos cuatro actividades para la adecuada limpieza, desinfección y mantenimiento del sistema de agua, y también realizan la cloración de agua. La dificultad presentada está vinculada con la dotación de agua por horas, la cual, a su vez, se presume que está relacionada con el componente técnico.

Por lo expuesto, el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu tuvo éxito en la participación y el compromiso de ambos públicos objetivos. En las familias, lograron que, al culminar la intervención, más del 50 % implemente las viviendas saludables, a diferencia del centro poblado Los Naranjos que solo logró el 25 %<sup>49</sup>. Finalmente, se puede concluir que, si bien los logros al finalizar la intervención social fueron exitosos, sobre todo para el centro poblado Libertad de Huascayacu, estos no aseguran la sostenibilidad, debido a los resultados obtenidos en la evaluación del reconocimiento de saberes y prácticas impartidas por los gestores sociales.

#### **4.3. Análisis de las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa respecto a la intervención del programa**

La percepción es el punto de vista sobre la realidad que una persona tiene, el mismo que cambia dependiendo de sus circunstancias. En las familias beneficiarias, la percepción es la valoración que hacen del programa en comparación con otros programas y/o proyectos, y está conformada de elementos tangibles e intangibles. Los tangibles son todo lo que percibe la población beneficiaria, como el personal del programa y las instalaciones de agua y saneamiento, y los intangibles son la confiabilidad y la confianza; es decir, la capacidad del programa para responder en las condiciones prometidas (Couso, 2005). Las valoraciones se pueden medir en términos de algunos deseos o necesidades; dicho de otro modo, a las cosas que pueden proporcionar una alta satisfacción se les asigna un alto valor, y un bajo valor a las que proporcionen una baja satisfacción (Choquegonza, 2014). Para la presente investigación, se ha analizado las percepciones y las valoraciones de la población beneficiaria y del personal del programa respecto a la intervención social.

---

<sup>49</sup> Rosillo, J. (2019). *Quinto informe de actividades del gestor social del C. P. Los Naranjos* (p. 490). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural. Charri, M. (2019). *Séptimo informe de actividades de la gestora social del C. P. Libertad de Huascayacu* (p. 269). Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.

#### 4.3.1. *Percepciones y valoraciones de la población beneficiaria respecto a la intervención del programa*

Las percepciones y las valoraciones estudiadas están relacionadas con la aceptación de la población beneficiaria respecto a la implementación de los servicios de agua y saneamiento realizada por el programa, así como el grado de conformidad respecto a la ejecución de actividades desarrolladas durante la intervención social. Para la presente investigación, se considera importante conocer si la población está conforme o disconforme con la intervención del programa, y en qué grado estas percepciones y valoraciones influyen en la sostenibilidad de los proyectos.

En cuanto a las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria respecto a los servicios instalados, se obtuvo que el 80 % (72 % + 8 %) de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu y el 76 % (59 % + 17 %) del centro poblado Los Naranjos está de acuerdo con la infraestructura de agua implementada por el programa; mientras que el 8 % y el 3 %, respectivamente, está en desacuerdo con dicha infraestructura. Esta opinión en ambos centros poblados podría haberse ocasionado por las fallas técnicas o la prestación del servicio de agua no continuo (menor a 12 horas) (ver tabla 18).

**Tabla 19**

*Número de familias que se encuentran conformes con la infraestructura de agua implementada por el programa*

Valoración	Libertad de Huascayacu		Los Naranjos	
	N	%	N	%
Totalmente de acuerdo	9	8 %	16	17 %
De acuerdo	76	72 %	57	59 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	11 %	11	11 %
En desacuerdo	9	8 %	3	3 %
Totalmente en desacuerdo	0	0 %	0	0 %
Otros	0	0 %	9	9 %
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100 %</b>	<b>96</b>	<b>100 %</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).



Respecto a la conformidad de la tecnología implementada en la UBS compostera, el 48 % de las familias del centro poblado Libertad de Huascayacu está de acuerdo, y en el centro poblado Los Naranjos el porcentaje es de 53 %. Por otro lado, el 25 % y 16 %, respectivamente, está en desacuerdo (ver tabla 19). Esta apreciación de las familias se basaría en sus actitudes frente al uso y manipulación de la UBS compostera, según lo mencionado en el acápite anterior.

**Tabla 20**

*Número de familias que se encuentran conformes con la tecnología implementada en la Unidad Básica de Saneamiento (UBS compostera)*

Valoración	Libertad de Huascayacu		Los Naranjos	
	N	%	N	%
Totalmente de acuerdo	8	8 %	7	7 %
De acuerdo	51	48 %	51	53 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	16 %	21	22 %
En desacuerdo	27	25 %	15	16 %
Totalmente en desacuerdo	3	3 %	0	0 %
Otros	0	0 %	2	2 %
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100 %</b>	<b>96</b>	<b>100 %</b>

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

Respecto a la conformidad de la intervención social, se obtuvo que ambos centros poblados la población están conformes con las actividades ejecutadas (sesiones educativas y asambleas informativas) y con el uso de papelógrafos. Estos resultados se deberían a que la población está habituada con el desarrollo de actividades grupales y el uso de papelotes, ya que realizan periódicamente asambleas comunales y el uso de este material (ver tablas 20 y 21).

Por otro lado, la copa JASS es la actividad que obtuvo menor grado de conformidad, a pesar de ser una actividad grupal en la que se realizó un campeonato deportivo integrador al finalizar la intervención social. Esta disconformidad se podría haber ocasionado porque no se cumplió con las expectativas de las familias beneficiarias.

**Tabla 21**

*Grado de conformidad de las familias sobre las actividades desarrolladas por el programa*

<b>Actividades</b>	<b>Libertad de Huascayacu</b>	<b>Los Naranjos</b>
	Promedio	Promedio
Sesiones educativas para la comunidad	4.04	4.40
Asambleas informativas	4.29	4.44
Visitas domiciliarias	3.38	3.79
Sesiones educativas con los niños/as	3.44	3.51
Ferias comunales	3.43	3.34
Copa JASS	1.16	1.26

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

**Tabla 22**

*Grado de conformidad de las familias sobre el material educativo usado en la intervención social*

<b>Material educativo</b>	<b>Libertad de Huascayacu</b>	<b>Los Naranjos</b>
	Promedio	Promedio
Folletos	3.82	3.86
Infografía	3.36	3.80
Papelógrafos	4.00	3.41
Rotafolios	3.29	3.25
Presentaciones con proyector	2.97	3.31
Guías	3.09	3.14

*Nota.* Elaboración propia a partir de la información obtenida en campo de las familias beneficiarias de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, San Martín (2021).

Como se ha descrito, la mayoría de las familias de ambos centros poblados están conformes con los servicios de agua y saneamiento instalados por el programa. Sin embargo,

si comparamos la aceptación del sistema de saneamiento de la UBS compostera con el servicio de agua, el primero tiene menor aceptación. Como ya se mencionó, esta situación está influenciada por las posturas y las actitudes de las familias, lo que se corrobora con lo manifestado por los especialistas en fortalecimiento municipal, quienes refirieron que la población rechazaba el sistema instalado, ya que tenían que manipular el compost; por lo que querían otro tipo de tecnología, como la de arrastre hidráulico (instalación que es común en las zonas urbanas)<sup>50</sup>. Esta situación podría poner en riesgo la sostenibilidad del proyecto, considerando que la satisfacción de las familias respecto del servicio no depende exclusivamente de si los sistemas son implementados, sino también de factores como la percepción del valor o el desempeño del servicio y sus expectativas (Gosso, 2008). Según lo descrito, la población esperaba una tecnología como en la zona urbana, la cual, debido a su tipo, no pudo implementarse.

#### **4.3.2. Valoración del personal del programa respecto a la intervención social**

Esta se refiere a la apreciación del personal del programa respecto a las dificultades presentadas durante el desarrollo de la intervención social en los centros poblados. Dichas dificultades están relacionadas a las actividades ejecutadas sobre el servicio de agua y saneamiento. Asimismo, se busca conocer la valoración del personal de campo respecto a lo que plantea el programa para lograr la sostenibilidad de los proyectos.

En relación con las dificultades presentadas, en ambos centros poblados, los gestores sociales refieren la disconformidad de la población con la tecnología implementada por el programa en el servicio de saneamiento (UBS compostera)<sup>51</sup>. En el centro poblado Los Naranjos, esto se debe al difícil acceso al material secante que se usa para el compost<sup>23</sup>. Otra dificultad presentada en este centro poblado fue la poca participación de las familias beneficiarias<sup>52</sup>, como se detalla en el análisis de la implementación de la intervención social.

Estas dificultades, referidas por los gestores, estarían causadas por el desfase en la elaboración del expediente técnico y el inicio de la ejecución de los proyectos, que es, en promedio, de tres años; así como en el inicio de la posejecución. Dado que el estado situacional de las localidades es dinámico y que no hay continuidad en el desarrollo de las fases, se genera desconfianza en la población y una interrupción en el proceso de aprendizaje, ya que la formación de hábitos para lograr cambios conductuales requiere acompañamiento y refuerzo permanente.

---

<sup>50</sup> Entrevista a los especialistas en fortalecimiento municipal de los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

<sup>51</sup> Entrevista a los gestores sociales de los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

<sup>52</sup> Entrevista al gestor social del CC. PP. Los Naranjos (2021).

Respecto a la valoración del personal de campo para el logro de la sostenibilidad, el especialista en fortalecimiento municipal de Los Naranjos sostiene que se debería evaluar la carga de proyectos para lograr un seguimiento técnico continuo en coordinación con el gestor social, y señala que el programa debe mejorar la tecnología de los servicios, ya que un inadecuado funcionamiento genera retrasos en sus actividades y en la de los gestores sociales; además, recomienda realizar un adecuado diagnóstico técnico para evitar futuros conflictos con la población<sup>53</sup>. El especialista en fortalecimiento municipal de Libertad de Huascayacu aconseja dar continuidad a las etapas de ejecución y posejecución de la intervención social<sup>54</sup>.

Por otro lado, los especialistas sociales de la UGR y UGP coinciden en que el trabajo desarrollado por el gestor social contribuye a la sostenibilidad de los proyectos; asimismo, el especialista de la UGP añade que es importante que el gestor resida en la zona de intervención y que el uso de los servicios sea liderado por la JASS, ya que la población copia lo que realizan sus líderes<sup>55</sup>.

La gestora social de Libertad de Huascayacu sostiene que la sostenibilidad se debe al fortalecimiento de capacidades a la JASS; mientras que, para el gestor de Los Naranjos, son las visitas domiciliarias a las familias<sup>56</sup>. Cabe resaltar que este último considera que su intervención social tuvo una influencia media para la sostenibilidad del proyecto, mientras que la primera considera que al menos dejó encaminada la gestión de los servicios. Esto se debe a que ambos gestores sostienen que el tiempo establecido por el programa para la posejecución es limitado, sobre todo porque se trata de lograr cambios conductuales<sup>57</sup>.

Las actividades educativas sanitarias a la población beneficiaria y las de administración, operación y mantenimiento a la JASS son complementarias para asegurar la sostenibilidad, por lo que el desempeño de ambos grupos sociales garantiza el adecuado uso y operación de los servicios en cada comunidad. A pesar de que la gestora del centro poblado Libertad de Huascayacu considera que la sostenibilidad se debe al trabajo de la JASS, en la ejecución de sus actividades se evidencia óptimos resultados de participación tanto con la población y la JASS, lo cual es favorable para su intervención.

Las apreciaciones de ambos gestores sociales no muestran convencimiento de la ejecución de la intervención social, pues consideran que el tiempo ha sido corto para lograr cambios de conducta en el total de la población, considerando que se trabaja con población adulta y que durante este periodo se presentaron constantes fallas técnicas en los servicios. Esto concuerda con lo señalado en el *Documento de análisis del Programa de Agua y*

---

<sup>53</sup> Entrevista al especialista en fortalecimiento municipal del C. P. Los Naranjos (2021).

<sup>54</sup> Entrevista al especialista en fortalecimiento municipal del C. P. Libertad de Huascayacu (2021).

<sup>55</sup> Entrevista al especialista social de la unidad de gestión del programa (2021).

<sup>56</sup> Entrevista a los gestores sociales de los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

<sup>57</sup> Entrevista a los gestores sociales de los CC. PP. Libertad de Huascayacu y Los Naranjos (2021).

*Saneamiento del Banco Mundial*, en el que se señala que “el cambio de conducta necesita ser reforzado constantemente a través de diversos canales de comunicación” (Flórez, 2013, p. 4), como el sector salud, los gobiernos locales, e incluso considerar a las entidades privadas. Asimismo, dicho documento señala que “las prácticas de higiene, como el lavado de manos, se aprenden generalmente en las primeras etapas de vida y se convierten en un hábito si están influenciadas por normas culturales locales” (p. 6); es decir, “identidad colectiva”. Esta situación es una debilidad de la intervención social, ya que la mayoría de su población objetiva son adultos que no tienen el hábito del lavado de manos o lo realizan de manera inadecuada. Si bien los gestores han ejecutado actividades con población adulta y escolares, la intervención social no cuenta con una metodología, guía y materiales educativos para ambos grupos, siendo los escolares una población importante para lograr la formación de hábitos y la sostenibilidad de los proyectos.





## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La investigación concluye que para el desarrollo de la intervención social el personal de campo se debe planificar actividades diferenciadas según público objetivo. En esta línea, las actividades educativas-sanitarias y sobre el uso y mantenimiento de los servicios deben ser dirigidas a la población beneficiaria; y las de administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento, a los integrantes de la JASS. El periodo de intervención establecido por el programa es de seis meses, el cual solo se cumplió en el centro poblado Libertad de Huascayacu de manera continua; a diferencia del centro poblado Los Naranjos, cuya implementación se ejecutó en cinco meses, con uno de paralización.

Durante la intervención social, se generaron conflictos sociales debido a las fallas técnicas en la infraestructura de los servicios de agua y saneamiento. Esta situación originó una débil participación de las familias beneficiarias, sobre todo en el centro poblado Los Naranjos. En cuanto a la percepción y la valoración de los sistemas, las familias están conformes con los servicios, pero en menor proporción respecto al sistema de saneamiento UBS compostera, lo cual afecta la sostenibilidad de los proyectos. El personal de campo reconoce estas debilidades y sostiene que el tiempo de intervención es insuficiente para lograr la sostenibilidad, lo que se verifica en la presente investigación del análisis realizado a los cambios logrados, donde, al finalizar la intervención, el centro poblado Libertad de Huascayacu fue exitoso. Sin embargo, a la fecha, no se mantienen los objetivos logrados, por lo que se concluye que, si bien las actividades ejecutadas contribuyen a la sostenibilidad, el tiempo establecido para la posejecución no garantiza la sostenibilidad para todos los proyectos, considerando que cada localidad tiene sus características socioculturales, y que estas son dinámicas.

Se considera necesario mejorar la gerencia de la intervención social ejecutada por el PNSR-Amazonía Rural, con énfasis en integrar las metas técnicas y sociales de las fases de ejecución y posejecución.

### 5.1. Conclusiones

#### 5.1.1. Conclusiones sobre los procesos de planificación, desarrollo de la intervención social y el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos de los proyectos

1. Los gestores sociales de ambas localidades realizaron el plan de trabajo para la posejecución. En este, consideraron el cronograma de actividades y el mapeo de actores; sin embargo, este último no detalla los roles y poderes que podrían ejercer los actores en la intervención social, lo que pone en riesgo el éxito de la intervención, ya que es la base para la elaboración de estrategias.

2. La población beneficiaria e integrantes de la JASS del centro poblado Libertad de Huascayacu tuvo una mayor participación en las actividades ejecutadas, a diferencia de la intervención social en el centro poblado Los Naranjos.
3. En ambos centros poblados, las quejas y los conflictos suscitados durante la intervención social se debieron a fallas técnicas e instalación de UBS composteras en domicilios y/o terrenos donde no los requerían. Esta situación generó desconfianza en la población y dificultades en la aplicación de las buenas prácticas de higiene, las cuales deben ser reforzadas y aprendidas en la posejecución.
4. Los gestores sociales de la UGR y UGP no realizaron el seguimiento y el monitoreo a las actividades planificadas y ejecutadas por los gestores sociales, ya que, gracias al análisis realizado, se ha evidenciado que no ejecutaron el total de actividades y desarrollaron actividades y/o temas no descritos en el plan sin justificación. Asimismo, los especialistas mencionados no registran reportes de seguimiento y monitoreo al programa.

#### **5.1.2. Conclusiones sobre los logros obtenidos en la población beneficiaria y la JASS por la ejecución de la intervención social**

5. El cambio logrado en la población beneficiaria al finalizar la intervención social se expresa con la implementación de las viviendas saludables. En el centro poblado Libertad de Huascayacu, se obtuvo que el 65 % de familias implementaron su vivienda con rincón de aseo, UBS limpia con materiales de limpieza, adecuada distribución de espacios y entornos limpios y ordenados; mientras que en el centro poblado Los Naranjos solo se logró en un 25 % de la población.
6. Los integrantes de la JASS de ambos centros poblados mantienen, a la fecha, las buenas prácticas para la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios. Además, a pesar de que la población del centro poblado Libertad de Huascayacu no cuenta con el servicio de agua por más de 12 horas, cumple con el pago de la cuota familiar. Esta situación nos hace pensar que la interrupción del servicio se debe a fallas técnicas del sistema, las cuales no son responsabilidad de la JASS, sino del programa.

#### **5.1.3. Conclusiones sobre las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa respecto a la intervención del programa**

7. En ambos centros poblados, la población está conforme con el servicio de agua, y también identificaron la importancia del uso racional de este recurso en las prácticas de higiene para la prevención de enfermedades y en las prácticas alimentarias; a

diferencia del servicio de saneamiento, el cual logró óptimos resultados al finalizar la intervención social, pero, en la aplicación del trabajo de campo para la presente investigación, estos resultados no se mantienen, debido a que una parte de la población rechaza la tecnología instalada, a pesar de utilizarla. Por esta razón, su uso requiere un mayor acompañamiento, a fin de lograr los cambios conductuales esperados.

8. Ambos gestores sociales consideran que el tiempo para la posejecución no es suficiente para el logro total de cambio conductuales, y más si a esto se suman las fallas técnicas de los servicios y la no continuidad en el desarrollo de las actividades de los gestores sociales.

## **5.2. Recomendaciones**

1. Para el mapeo de actores, se debe considerar la elaboración de una matriz que detalle el tipo de actor, el rol que desempeña, el grado de influencia y/o el interés en el desarrollo de la intervención social, la cual debe adjuntarse en el primer informe de actividades. Esta herramienta es insumo para el planteamiento de estrategias de intervención, y permite, tanto a los gestores como a los especialistas sociales, identificar aliados para el manejo de conflictos.
2. El equipo técnico del programa debe establecer el manual para la intervención social bajo la modalidad de contrata, y una guía metodológica para el desarrollo de las actividades a fin de estandarizar dichos materiales, toda vez, se ha evidenciado que cada gestor ha elaborado sus propios formatos, una guía metodológica para el desarrollo de sesiones educativas y el reporte de los indicadores al programa.
3. El programa debe realizar el seguimiento oportuno a las empresas contratadas para la ejecución de obras, de manera que no retrase el inicio de la posejecución y perjudique el desarrollo de las actividades de la intervención social, pues la entrega de una infraestructura con las condiciones operativas adecuadas permite la aplicación de las buenas prácticas de higiene y la gestión de la JASS, lo cual garantiza la mejora de la calidad de vida de la población.
4. Si bien en el centro poblado Libertad Huascayacu se obtuvo más del 50 % de viviendas saludables, el programa debe alcanzar el 100 %, situación que se agudiza en el centro poblado Los Naranjos, por lo que se recomienda realizar una evaluación de impacto de los proyectos ejecutados, a fin de determinar si el periodo de posejecución asegura la sostenibilidad de los proyectos.

5. La intervención social debe desarrollarse mediante una articulación interinstitucional permanente para incorporarlos a sus metas institucionales, a fin de reforzar los saberes aprendidos y mantener los logros obtenidos por el programa.



## CAPÍTULO VI: PROPUESTA APLICATIVA

De acuerdo con el análisis realizado en la presente investigación, una de las bases del éxito de la intervención social es que el gestor o la gestora social cuente con las capacidades para proponer y ejecutar estrategias cogestionadas con la comunidad educativa y el sector salud dirigidas a la población beneficiaria y a los integrantes de la JASS, a fin de lograr la sostenibilidad de los proyectos.

Entre los dos públicos objetivos, consideramos que, dentro de la población beneficiaria, los niños y las niñas son un potencial para la contribución de la sostenibilidad de los proyectos, puesto que repiten lo aprendido con los integrantes de su familia y, al encontrarse en una edad de aprendizaje, la formación de hábitos higiénico-sanitarios permanecerán en el tiempo.

En ese sentido, la presente propuesta contiene un plan de intervención social en educación sanitaria dirigido a los niños y adolescentes de las localidades beneficiarias del programa.

### 6.1 Título de la propuesta

Estrategia cogestionada entre la comunidad educativa y el sector salud para la ejecución de la intervención social en la fase de posejecución a través de la implementación de guías y/o planes educativos sanitarios que contribuyan a sostenibilidad de los proyectos.

### 6.2 Descripción de la propuesta

#### 6.2.1. Resultados esperados con indicadores de evidencia

A continuación, se detalla los resultados esperados de la estrategia para la ejecución de la intervención social en la fase de posejecución.

**Tabla 23**

*Resultados de la propuesta aplicativa*

Resultados	Indicadores
R1. Gestoras/es sociales con capacidades para la ejecución de actividades educativas sanitarias según público objetivo.	Número de gestoras/es sociales que aplican la guía metodológica por público objetivo durante el desarrollo de las actividades educativas sanitarias.
R2. Gestoras/es sociales cuentan con materiales y/o herramientas metodológicas implementadas.	Número de materiales y/o herramientas metodológicas implementadas.



metodológicas estandarizadas para el desarrollo de actividades educativas Número de gestoras/es que recibieron los sanitarias con enfoque intercultural y de materiales y/o herramientas metodológicas. género.

*Nota.* Elaboración propia.

## **6.2.2. Objetivos**

### **6.2.2.1 Objetivo general.**

Fortalecer las capacidades y brindar materiales y/o herramientas metodológicas a los gestores sociales para la ejecución de actividades educativas sanitarias a la población beneficiaria.

### **6.2.2.2 Objetivos específicos.**

Elaborar un plan metodológico para fortalecer las capacidades de los gestores sociales en la ejecución de actividades educativas sanitarias dirigida a la población beneficiaria.

Implementar materiales y/o herramientas metodológicas estandarizadas para el desarrollo de actividades educativas sanitarias basadas en un enfoque intercultural y de género.

## **6.2.3. Descripción de las acciones (componentes) correctivas**

Las actividades para el fortalecimiento de capacidades e implementar los materiales y/o herramientas metodológicas son las siguientes:

### **Tabla 24**

#### *Actividades y metas propuestas*

<b>Acciones</b>	<b>Metas</b>
A1.1 Realizar talleres dirigidos a los gestores sociales para la implementación y el desarrollo de estrategias educativas sanitarias según el público objetivo.	2 talleres de fortalecimiento de capacidades dirigidos a gestores sociales para la implementación de la intervención social (semestral).
A1.2 Elaborar una estrategia metodológica basada en un enfoque participativo	2 guías metodológicas para fortalecer la participación de las madres, las niñas y los

Acciones	Metas
fortalecer la participación y el empoderamiento de las madres, las niñas y los niños en las actividades educativas sanitarias.	niños en las actividades educativas sanitarias.
A1.3 Desarrollar e implementar estrategias para la ejecución de actividades en la disposición sanitaria de excretas en el ámbito rural para lograr su sostenibilidad.	1 guía metodológica para el desarrollo de actividades en la disposición sanitaria de excretas según el ámbito de intervención.
A1.4 Implementar un plan de seguimiento a las actividades educativas sanitarias ejecutadas de los gestores sociales para la aplicación de acciones correctivas oportunas.	1 plan de seguimiento a las actividades educativas sanitarias a los gestores sociales.
A2.1 Elaborar y validar materiales y/o herramientas metodológicas para el desarrollo de actividades educativas sanitarias según el ámbito de intervención.	1 guía metodológica para el desarrollo de actividades educativas sanitarias según el ámbito de intervención.
A2.2 Implementar un plan de educación sanitaria para la higiene menstrual en la comunidad educativa, con enfoque de derechos y priorizando a la población vulnerable.	1 plan de educación sanitaria para el manejo de la higiene menstrual en la comunidad educativa.
A2.3 Evaluar la aplicación de los materiales y herramientas metodológicas durante la ejecución de la intervención social.	10 visitas de seguimiento por proyecto y periodo de intervención.

*Nota.* Elaboración propia.

En el marco del ODS 6, “Garantizar la disponibilidad de Agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos”, la meta para el 2030 es “lograr el acceso universal y equitativo al agua potable a un precio asequible para todos” (ONU, s.f.c, s.p.), así como “poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidad” (ONU, s.f.c, s.p.). Asimismo, las metas para el 2030 de la ODS 5, “Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas”, son “poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo” (ONU, s.f.b, s.p.), y “eliminar todas las formas de

violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación” (ONU, s.f.b, s.p.).

El Plan Nacional de Saneamiento 2022-2026 relaciona los ODS con los servicios de saneamiento, destacando que estos, al ser inclusivos y equitativos, ayudan a reducir la disparidad de género en casa y lugares públicos. Esto se encuentra asociado a la higiene menstrual en las niñas, adolescentes y mujeres debido a la mala gestión en las instituciones educativas y hogar, lo que ocasiona la inasistencia a clases y el abandono escolar (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2022). En la actualidad, las mujeres y niñas del sector rural enfrentan limitaciones estructurales continuas que no les permiten disfrutar de manera plena de sus derechos y que también representan una dificultad en su búsqueda por mejorar sus vidas y las de su entorno (ONU, s.f.c).

Por otro lado, en la presente investigación se ha evidenciado que la intervención social del programa presenta un vacío en cuanto al enfoque de género y la prioridad del trabajo con las mujeres y los niños y las niñas, quienes cumplen un papel protagónico en cuanto a la recolección y la administración del agua, sobre todo en la Amazonía, que es el ámbito de intervención del programa, por lo que para la región San Martín la brecha de cobertura de agua es del 21 % y de saneamiento, del 74 % (Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, 2021b).

En el marco de lo expuesto sobre las actividades detalladas en la tabla 24, se ha seleccionado implementar un plan de educación sanitaria para la higiene menstrual, en coordinación con la comunidad educativa (A2.2). Este plan tendrá igualdad de género en la participación de los niños y adolescentes en prácticas de higiene sanitarias, a fin de complementar la intervención social que ejecuta el programa, considerando que este público objetivo es de suma importancia, ya que, según lo referido por el personal de campo, son quienes replican las prácticas de higiene en el hogar.

### **6.3 Desarrollo de los componentes de la propuesta correctiva**

De acuerdo con lo mencionado, se detalla el plan de educación sanitaria que promueve la participación igualitaria de los niños y adolescentes para la higiene menstrual, denominado “Regla Educativa”.

#### **6.3.1 Objetivos**

##### **6.3.1.1 Objetivo general.**

Desarrollar competencias a los niños y adolescentes en la higiene menstrual a través del aprendizaje y juego sin experimentar estrés o vergüenza, buscando garantizar una educación sanitaria integral en las II. EE.

### 6.3.1.2 Objetivo específico.

Fortalecer las capacidades y empoderar a las niñas y las adolescentes en el manejo de la higiene menstrual, considerando sus creencias y culturas.

Promover un ambiente de respeto libre de estigmas sobre la higiene menstrual en los niños y adolescentes.

Fortalecer a los padres de familia, los directores y los docentes de las II. EE. en temas relacionados a la gestión de la higiene menstrual sanitaria.

Promover la participación del personal de salud en las II. EE. para la educación menstrual dirigida a la comunidad estudiantil y garantizar la evaluación integral los niños y adolescentes.

### 6.3.2 Stakeholders

De acuerdo con el mapeo de actores realizado por los gestores sociales, en el ámbito de intervención se ha identificado actores que contribuyen de manera favorable al desarrollo del proyecto “Regla Educativa”. A continuación, se detalla los actores según el nivel de participación y grado de influencia.

**Tabla 25**

*Identificación de actores según nivel de participación y grado de influencia*

Nivel de participación	Grado de influencia		
	Alta	Media	Baja
<b>Alta</b>	Madres y padres de familia	Docentes de las II. EE.	
<b>Media</b>	Directores de las II. EE.	Personal de salud	Subgerencia de Servicio Social del gobierno local
<b>Baja</b>			Unidad de gestión local de la provincia

*Nota.* Elaboración propia.

### 6.3.3 Resultados esperados

El presente plan propone los siguientes resultados esperados durante el desarrollo de la posejecución (2023 I-II), considerando como mínimo un año de intervención social, a fin de lograr los cambios conductuales.

**Tabla 26**

*Resultados del plan de higiene menstrual “Regla Educativa”*

Resultados	Indicadores	2023	2023
		I	II
R1. Niñas y adolescentes empoderadas con capacidades en el manejo de la higiene menstrual, considerando sus creencias y culturas.	% de niñas y adolescentes que realizan una adecuada higiene menstrual considerando su cultura.	60 %	95 %
	% de niñas y adolescentes que realizan adecuada disposición de residuos higiénicos femeninos.	50 %	80 %
	% de niños y adolescentes que identifican la menstruación como un proceso normal del desarrollo de las niñas y adolescentes.	50 %	100 %
R2. Niños y adolescentes conviven en un ambiente de respeto y libre de estigmas sobre la higiene menstrual.	% de niños y adolescentes que muestran empatía y tolerancia al espacio íntimo de las niñas y adolescentes.	50 %	100 %
	% de familias e II. EE. que dotan de productos para la higiene menstrual	40 %	90 %
R3. Las madres y los padres de familia, los directores y los docentes de las II. EE. promueven la gestión de la higiene menstrual.	% de colegios que cuentan con adecuados ambientes privados para la higiene menstrual y la disposición de residuos higiénicos.	40 %	90 %
	R4. Personal de salud que realiza la evaluación integral a los niños y adolescentes y participa activamente en la educación menstrual.	% de niños y adolescentes con evaluación integral de salud	70 %
	% de niños y adolescentes que recibieron educación menstrual	70 %	100 %

*Nota.* Elaboración propia.



### 6.3.4 Principales actividades

El plan “Regla Educativa” propone el desarrollo de las siguientes actividades:

**Tabla 27**

*Resultados del plan “Regla Educativa”*

<b>Actividades</b>	<b>Metas</b>
A1.1 Realizar sesiones educativas a las niñas y adolescentes en temas de higiene menstrual, estilo de vida saludable y apoyo emocional.	42 sesiones educativas a las niñas y adolescentes sobre higiene menstrual, estilo de vida saludable y apoyo emocional
A1.2 Implementar un programa de formación de adolescentes mujeres líderes para la promoción de la higiene menstrual.	El 100 % de las II. EE. cuentan con un programa de formación de adolescentes mujeres líderes para la promoción de la higiene menstrual.
A1.3 Desarrollar campañas escolares intercomunales para la promoción de la higiene menstrual en las niñas y adolescentes.	4 campañas escolares intercomunales para la promoción de la higiene menstrual en las niñas y adolescentes.
A2.1 Realizar sesiones educativas a los niños y adolescentes sobre los cambios fisiológicos y emocionales durante la adolescencia, con énfasis en la menstruación.	24 sesiones educativas a los niños y adolescentes sobre los cambios fisiológicos y emocionales durante la adolescencia, con énfasis en la menstruación.
A2.2 Realizar talleres sobre la higiene menstrual para fomentar actitudes comprensivas y disminuir los estigmas sociales.	12 talleres sobre actitudes comprensivas y estigmas sociales en la higiene menstrual.
A3.1 Realizar talleres a la comunidad educativa en temas relacionados a los cambios físicos y emocionales durante la adolescencia, con énfasis en la menstruación.	18 talleres educativos relacionados a los cambios físicos y emocionales durante la adolescencia, con énfasis en la menstruación.
A3.2 Desarrollar un taller informativo sobre la importancia de la gestión de la higiene menstrual relacionado a los productos de higiene menstrual, instalaciones privadas y desecho adecuado del producto.	6 talleres informativos sobre la gestión de la higiene menstrual.

Actividades	Metas
A4.1 Organizar campañas de salud dirigidas a los niños y adolescente, para garantizar el acceso a los servicios en las II. EE.	6 campañas de salud para la evaluación integral, orientación y consejería.

*Nota.* Elaboración propia.

### 6.3.5 Enfoques transversales aplicados al plan “Regla Educativa”

**Tabla 28**

*Enfoques transversales del plan “Regla Educativa”*

Enfoque transversal	Componente del proyecto	Aspectos por considerar	Resultados positivos esperados
Enfoque de género	Igualdad y dignidad	Reconocimiento del valor inherente de la comunidad educativa sin diferencia género.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niñas y adolescentes empoderadas para el manejo de la higiene menstrual.</li> <li>• Niños y adolescentes que no discriminan a las niñas y adolescentes en su periodo menstrual.</li> <li>• Madres y padres que propician el diálogo en temas de higiene menstrual.</li> <li>• Plana docente que promueve un trato igualitario en los estudiantes.</li> </ul>
	Empatía	Reconoce, valora y muestra comprensión de las emociones de las niñas y adolescentes durante el periodo de menstruación.	Comunidad educativa que promueve la comprensión, el apoyo y la escucha activa.
Enfoque ambiental	Justicia y solidaridad	Consideración de las actividades cotidianas en	• Niñas y adolescentes que disponen adecuadamente los residuos higiénicos femeninos.

<b>Enfoque transversal</b>	<b>Componente del proyecto</b>	<b>Aspectos por considerar</b>	<b>Resultados positivos esperados</b>
		beneficio de la comunidad educativa y de los ambientes compartidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Niñas y adolescentes que muestran interés en el uso de productos íntimos ecoamigables.</li> <li>• Comunidad educativa organizada que promueve entornos saludables en espacios educativos.</li> <li>• Il. EE. implementadas para una adecuada disposición de residuos higiénicos.</li> </ul>
Enfoque de derechos humanos	Conciencia de derechos	Reconoce y valora los derechos inherentes de las personas.	La comunidad educativa que promueve el ejercicio de los derechos, con énfasis en la salud y la educación.
	Libertad y responsabilidad	Disposición de elegir de manera voluntaria y responsable los insumos para el periodo menstrual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las niñas y adolescentes eligen libremente productos de higiene menstrual.</li> <li>• Madres y padres de familia que brindan insumos para el cuidado de la higiene menstrual.</li> <li>• Docentes que promueven el ejercicio de una educación integral.</li> </ul>
Enfoque de interculturalidad	Respeto a la identidad cultural	Reconocimiento al valor de la diversidad cultural de la comunidad educativa.	Comunidad educativa que respeta a todos sin excluir a nadie por su raza, lengua, costumbres y creencias.
	Diálogo intercultural	Fomenta el diálogo entre la comunidad educativa, respetando la diversidad cultural.	Comunidad educativa, ejecutores del programa y personal de salud que promueven el diálogo, respetando la diversidad cultural.

*Nota.* Elaboración propia.

### **6.3.6 Estrategias para la transversalización de enfoques en el plan “Regla Educativa”**

#### **6.3.6.1 Estrategias internas.**

##### **6.3.6.1.1 Capacitación e información.**

El plan pone especial énfasis en desarrollar capacitaciones e informar a la comunidad educativa sobre los cambios fisiológicos y emocionales que se producen en la adolescencia, a fin de garantizar los derechos de los niños y adolescentes a una educación integral con enfoque de género.

##### **6.3.6.1.2 Fortalecimiento de capacidades en la higiene menstrual.**

Las actividades propuestas para la ejecución del plan incorporan el enfoque de género, ambiental, derechos humanos e intercultural, para lograr la igualdad, la libertad, el respeto y la implementación de entornos saludables en la comunidad educativa de las II. EE. y las localidades.

##### **6.3.6.1.3 Empoderamiento y empatía.**

Se propone actividades enfocadas en la transformación del ambiente educativo y de las familias basadas en el respeto, la comprensión y el apoyo a las niñas y adolescentes durante el periodo de la menstruación, centrados en el enfoque de género.

#### **6.3.6.2 Estrategias externas.**

##### **6.3.6.2.1 Atención integral.**

Para el desarrollo de este plan, el programa articulará con representantes de sector salud de los centros poblados, a fin de que garanticen el acceso a la salud para los adolescentes.

##### **6.3.6.2.2 Articulación con empresas privadas.**

El plan establecerá alianzas estratégicas con ONG relacionadas a la gestión de la higiene menstrual, a fin de capacitar sobre el uso y/o brindar productos ecoamigables.

### **6.4 Organización**

El plan está orientado para que los gestores sociales lo ejecuten durante el desarrollo de la posejecución, por lo que las actividades propuestas deben ser consideradas en su plan de trabajo.

### **6.5 Recursos de implementación y operación**

Se debe implementar una guía de higiene menstrual para uso de los gestores sociales.

## 6.6 Anexos de la propuesta

### Anexo N.º 1: Marco lógico del plan “Regla Educativa”

Jerarquía de objetivos	Meta	Indicadores	Fuente de verificación	Supuesto
<b>Fin</b>				
Implementar materiales y/o herramientas metodológicas estandarizadas para el desarrollo de actividades educativas sanitarias basadas en un enfoque intercultural y de género.				
<b>Propósito</b>				
Los niños y adolescentes desarrollan competencias en la higiene menstrual a través del aprendizaje y el juego sin experimentar estrés o vergüenza, a fin de contribuir a la educación integral en las escuelas.	80 % de los niños y adolescentes identifican el proceso para una adecuada higiene menstrual.	% de niñas y adolescentes que realizan un adecuado manejo de la higiene menstrual. % de niños y adolescentes que muestran actitud positiva sobre el periodo menstrual.	Madres y padres de familias, niñas, niños y adolescentes	Participación activa de las madres y los padres de familia
<b>Resultados</b>				
R1. Niñas y adolescentes empoderadas con capacidades en el manejo de la higiene menstrual,	80 % de niñas y adolescentes realizan una	% de niñas y adolescentes que realizan una adecuada higiene menstrual considerando su cultura.	Madres y padres de familias, niñas, niños y adolescentes	Participación activa de las madres y los padres de familia



Jerarquía de objetivos	Meta	Indicadores	Fuente de verificación	Supuesto
considerando sus creencias y culturas.	adecuada higiene menstrual, tomando en consideración su cultura.	% de niñas y adolescentes que realizan adecuada disposición de residuos higiénicos femeninos.	Directores, docentes y niñas y adolescentes	Infraestructura inadecuada
R2. Niños y adolescentes conviven en un ambiente de respeto y libre de estigmas sobre la higiene menstrual.	100 % de niños y adolescentes conocen y respetan la etapa menstrual.	% de niños y adolescentes que identifican la menstruación como un proceso normal del desarrollo de las niñas y adolescentes.	Directores, docentes y niñas y adolescentes	Modalidad educativa actual debido a la pandemia
		% de niños y adolescentes que muestran empatía y tolerancia al espacio íntimo de las niñas y adolescentes.		Infraestructura inadecuada
R3. Las madres y los padres de familia, los directores y los docentes de las II. EE. promueven la gestión de la higiene menstrual.	100 % de la comunidad educativa implementa la gestión de la higiene menstrual.	% de familias e instituciones educativas que dotan de productos para la higiene menstrual.	Niñas y adolescentes	Limitado presupuesto familiar
		% de colegios que cuentan con UBS limpias para la higiene menstrual y la disposición de residuos higiénicos.		Disposición de la comunidad educativa
		N.º de viviendas que cuentan con rincón de aseo adecuado para la higiene menstrual.	Fichas de visitas domiciliarias	
R4. Personal de salud que realiza la evaluación integral a los niños y adolescentes y participa activamente en la educación menstrual.	100 % del personal de salud comprometido con la salud integral de los	% de niños y adolescentes con evaluación integral de salud.	Establecimiento de salud	Alianza interinstitucional con el establecimiento de salud

Jerarquía de objetivos	Meta	Indicadores	Fuente de verificación	Supuesto
	niños y adolescentes.	% de niños y adolescentes que recibieron educación menstrual.		Disposición del personal de salud
<b>Acciones</b>				
A1.1 Realizar sesiones educativas a las niñas y adolescentes en temas de higiene menstrual, estilo de vida saludable y apoyo emocional.	42 sesiones educativas a las niñas y adolescentes sobre higiene menstrual, estilo de vida saludable y apoyo emocional.	N.º de sesiones educativas en higiene menstrual, estilo de vida saludable y apoyo emocional.	Informe de actividades	Presupuestarlo como parte de las pasantías
		N.º de niñas y adolescentes participantes de las sesiones educativas.	Registro de asistentes	
A1.2 Implementar un programa de formación de adolescentes mujeres líderes para la promoción de la higiene menstrual.	El 100 % de las II. EE. cuentan con un programa de formación de adolescentes mujeres líderes para la promoción de la higiene menstrual.	N.º de niñas y adolescentes participantes en el programa de formación de adolescentes mujeres líderes.	Registro de asistentes	
A1.3 Desarrollar campañas escolares intercomunales para la promoción de la higiene menstrual en las niñas y adolescentes.	4 campañas escolares intercomunales para la promoción de la	N.º de campañas escolares intercomunales.	Informe de actividades	
		N.º de niñas y adolescentes participantes de la campaña escolares.	Registro de asistentes	

Jerarquía de objetivos	Meta	Indicadores	Fuente de verificación	Supuesto
	higiene menstrual en las niñas y adolescentes.			
A2.1 Realizar sesiones educativas a los niños y adolescentes sobre los cambios fisiológicos y emocionales durante la adolescencia, con énfasis en la menstruación.	24 sesiones educativas a los niños y adolescentes sobre los cambios fisiológicos y emocionales durante la adolescencia, con énfasis en la menstruación.	N.º de sesiones educativas sobre los cambios fisiológicos y emocionales durante la adolescencia.	Informe de actividades	Factores socioculturales limitantes
		N.º de niños y adolescentes participantes de las sesiones educativas	Registro de asistentes	
A2.2 Realizar talleres sobre higiene menstrual para fomentar actitudes comprensivas y disminuir los estigmas sociales.	12 talleres sobre actitudes comprensivas y estigmas sociales en la higiene menstrual	N.º de talleres educativos sobre actitudes comprensivas y estigmas sociales en la higiene menstrual.	Informe de actividades	
		N.º de niños y adolescentes participantes de los talleres.	Registro de asistentes	
A3.1 Realizar talleres a la comunidad educativa en temas relacionados a los cambios físicos y emocionales durante la adolescencia, con énfasis en la menstruación.	18 talleres educativos relacionados a los cambios físicos y emocionales durante	N.º talleres educativos relacionados a los cambios físicos y emocionales durante la adolescencia.	Informe de actividades	Poco interés por parte de la comunidad educativa
		N.º de participantes en los talleres educativos.	Registro de asistentes	

Jerarquía de objetivos	Meta	Indicadores	Fuente de verificación	Supuesto
	la adolescencia, con énfasis en la menstruación.			
A3.2 Desarrollar un taller informativo sobre la importancia de la gestión de la higiene menstrual relacionado a los productos de higiene menstrual, instalaciones íntimas y desecho adecuado del producto.	6 talleres informativos sobre la gestión de la higiene menstrual.	N.º de talleres informativos sobre gestión de la higiene menstrual.	Informe de actividades	
		N.º de participantes en el taller informativo.	Registro de asistentes	
A4.1 Organizar campañas de salud dirigidas a los niños y adolescentes para garantizar el acceso a los servicios en las II. EE.	6 campañas de salud para la evaluación integral, la orientación y la consejería.	N.º de campañas de salud integral.	Informe de actividades	Limitado recursos humanos
		N.º de niñas/os y adolescentes participantes.	Registro de asistentes	

*Nota.* Elaboración propia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Autoridad Nacional del Agua [ANA]. (s.f.a). *Enfoque participativo*.  
<https://www.ana.gob.pe/portal/gestion-del-conocimiento-girh/enfoque-participativo-1>
- Autoridad Nacional del Agua [ANA]. (s.f.b). *¿Qué es el derecho al agua?*  
<https://www.ana.gob.pe/contenido/que-es-el-derecho-al-agua>
- Ayala, E. (2009). Modelo de intervención en agua y saneamiento en comunidades de Chisec, Alta Verapaz [Tesis de licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio Institucional USAC.  
<http://www.repositorio.usac.edu.gt/9769/>
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2016). *Estudio sobre el Funcionamiento y la Sostenibilidad de las Intervenciones de Agua Potable y Saneamiento en Áreas Rurales. Programa de Agua Potable y Saneamiento de Pequeñas Comunidades en Paraguay (PR0118)*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2018). *Lineamientos para la gestión social en proyectos de agua potable y saneamiento en comunidades rurales*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/lineamientos-para-la-gestion-social-en-proyectos-de-agua-potable-y-saneamiento-en-comunidades>
- Care Perú. (26 de marzo de 2021). *9 formas de promover un uso responsable y eficiente del agua en casa*. <https://www.care.org.pe/9-formas-de-promover-un-uso-responsable-y-eficiente-del-agua-en-casa/>
- Castro, R. y Pérez, R. (2009). Saneamiento Rural y Salud. Guía para acciones a nivel local. Organización Panamericana de la Salud. Recuperado el 22 de enero de 2022 de <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52823>
- Choquegonza, R. (2014). *Valoración del agua como servicio ambiental* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
- Cornejo, W. D. (agosto de 2017). *Análisis de la intervención social para la mejora de las prácticas en el uso del agua potable y alcantarillado de la población beneficiaria del proyecto de rehabilitación de redes de agua potable y alcantarillado lote 3 de Sedapal, Comas, Lima* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital de tesis y trabajos de investigación PUCP.  
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9492>



- Couso, R. (2005). *Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Ideaspropias.  
<https://www.yumpu.com/es/document/view/22492350/servicio-al-cliente-ideaspropias-editorial>
- Decreto Legislativo N.º 1240, Congreso de la República. (26 de setiembre de 2015).  
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-26338-ley-genera-decreto-legislativo-n-1240-1292707-10>
- Decreto Legislativo N.º 1280, Congreso de la República. (28 de diciembre de 2016).  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-marco-de-la-gestion-y-decreto-legislativo-n-1280-1468461-1/>
- Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de Naciones Unidas. (7 de febrero de 2014). *El derecho humano al agua y al saneamiento*. Organización de las Naciones Unidas. [https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human\\_right\\_to\\_water.shtml](https://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/human_right_to_water.shtml)
- Falla, U., Gómez, S. y Rodríguez, R. (2011). La intervención en lo social y la construcción de un proyecto político del Trabajo Social. *Tabula Rasa*, 15, 195-219.  
<https://www.redalyc.org/pdf/396/39622587011.pdf>
- Flórez, R. (2013). *Documento de análisis del Programa de Agua Potable y Saneamiento del Banco Mundial*. Banco Mundial. Recuperado el 12 de enero de 2022 de <https://www.wsp.org/sites/wsp/files/publications/WSP-LAC-Integrating-Hygiene-in-Public-Policy-4-Key-Dimensions-SPANISH.pdf>
- Folque, M., Aresta, F. y Melo, I. (2019). Construir la sostenibilidad desde la primera infancia. *Infancia en Europa hoy. Infancia, naturaleza y sostenibilidad*, (2).  
<https://www.rosasensat.org/revista/infancia-en-europa-hoy-infancia-naturaleza-y-sostenibilidad-numero-2/construir-la-sostenibilidad-desde-la-primera-infancia/>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente. Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. Panorama.  
<https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gutiérrez, D. y Castiblanco, C. (2016). *Orientaciones para el desarrollo de la educación y comunicación para la salud en el marco del Plan de Salud Pública de Intervenciones Colectivas - PIC*. Ministerio de Salud de Colombia.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/ENT/orientaciones-educacion-comunicacion.pdf>

- Higuita, D. (2015). Hábitos y habitus en la transformación cultural: Estudio de una organización del sector energético. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 23(1), 235-250. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-68052015000100013&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-68052015000100013&script=sci_abstract&tlng=es)
- Hodgson, G. (2007). *Economía institucional y evolutiva contemporánea*. Universidad Autónoma Metropolitana. [http://209.177.156.169/libreria\\_cm/archivos/pdf\\_2289.pdf](http://209.177.156.169/libreria_cm/archivos/pdf_2289.pdf)
- Hunter, D. y Heywood, V. (2012). *Manual para la Conservación In Situ*. Bioversity International. [http://www.cropwildrelatives.org/fileadmin/templates/cropwildrelatives.org/upload/In\\_situ\\_Manual/CWR\\_MANUAL\\_SPANISH.pdf](http://www.cropwildrelatives.org/fileadmin/templates/cropwildrelatives.org/upload/In_situ_Manual/CWR_MANUAL_SPANISH.pdf)
- Jiménez, A. (2014). *Trabajando con pueblos indígenas en agua y saneamiento rural. Recomendaciones para un enfoque intercultural*. Stockholm International Water Institute. Recuperado el 19 de enero de 2022 de [www.watgovernance.org/documents/WGF/MDG-F/TTT/Recomendaciones\\_enfoque\\_intercultural.pdf](http://www.watgovernance.org/documents/WGF/MDG-F/TTT/Recomendaciones_enfoque_intercultural.pdf)
- Lazos de Agua. (s.f.). *Nuestro modelo y enfoque*. <https://www.lazosdeagua.org/abc>
- Ley de Recursos Hídricos, Ley N.º 29338, Congreso de la República. (31 de marzo de 2009). <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29338.pdf>
- Macro Consult. (2020). *Evaluación de las visitas domiciliarias para promover la adecuada alimentación, y la prevención y reducción de la anemia*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/EPRO\\_Visitas\\_Domiciliarias\\_SAF\\_Reducion\\_Anemia\\_2020.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/EPRO_Visitas_Domiciliarias_SAF_Reducion_Anemia_2020.pdf)
- McKee, N., Manoncourt, E., Chin, S. y Carnegie, R. (eds.) (2000). *Involving People, Evolving Behavior*. Southbound, Penang, Unicef.
- Ministerio de Cultura. (s.f.). *El enfoque intercultural en la gestión pública* [Diapositiva]. Recuperado el 19 de enero de 2022 de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/06/07a-Patricia-Balbuena-Enfoque-Intercultural.pdf>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (27 de diciembre de 2010). *Resolución Ministerial N.º 205-2010-Vivienda*. <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/14582-205-2010-vivienda>
- Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2021a). *Política Nacional de Saneamiento*.

<http://direccionsaneamiento.vivienda.gob.pe/DocumentosSecciones/Libro%20Pol%C3%ADtica%20Nacional%20de%20Saneamiento.pdf>

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2021b). *Diagnóstico de la situación de brechas de infraestructura o de acceso a servicios públicos del sector Vivienda, Contrucción y Saneamiento.*

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1552487/Diagnostico%20de%20Brechas.pdf>

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. (2022). *Plan nacional de saneamiento 2022-2026.* Recuperado el 18 de noviembre de 2022 de

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2648833/PNS%20%281%29.pdf.pdf?v=1661013508>

Nieto, J. (2015). La importancia de los hábitos en la formación del profesorado. *Tendencias Pedagógicas*, 1, 53-66.

<https://revistas.uam.es/tendenciaspedagogicas/article/view/tp1995.1.004>

Oficina de Evaluación y Supervisión [OVE]. (2016). *Estudio sobre el funcionamiento y la sostenibilidad de las intervenciones de agua potable y saneamiento en áreas Rurales. Programa de Agua Potable y Saneamiento de Pequeñas Comunidades en Paraguay.* Banco Interamericano de Desarrollo.

<https://publications.iadb.org/es/publicacion/17109/estudio-sobre-el-funcionamiento-y-la-sostenibilidad-de-las-intervenciones-de-agua>

ONU Mujeres. (s.f.). *ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y saneamiento para todas y todos.* <https://www.unwomen.org/es/news/in-focus/women-and-the-sdgs/sdg-6-clean-water-sanitation>

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (s.f.a). *La mujer rural y los objetivos de desarrollo del Milenio.*

<https://www.un.org/womenwatch/feature/ruralwomen/documents/Es-Rural-Women-MDGs-web.pdf>

Organización de las Naciones Unidas. [ONU]. (s.f.b). *Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. Objetivos de Desarrollo Sostenible.* <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

Organización de las Naciones Unidas. [ONU]. (s.f.c). *Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. Objetivos de*

*Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco]. (2008). *La contribución de la Educación Inicial para una sociedad sustentable*. Unesco. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000159355\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000159355_spa)

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco]. (2017). *Educación para los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Objetivos de aprendizaje*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000252423>

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2014). *Documentos básicos*. <https://apps.who.int/gb/bd/PDF/bd48/basic-documents-48th-edition-sp.pdf>

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2011). *Hacia una vivienda saludable. ¡Que viva nuestro hogar!*. Organización Panamericana de la Salud, República de Colombia. [https://www.paho.org/col/dmdocuments/Hacia\\_vivienda\\_saludable\\_familias.pdf](https://www.paho.org/col/dmdocuments/Hacia_vivienda_saludable_familias.pdf)

Parra, O. (2003). *El derecho a la salud. En la Constitución, la Jurisprudencia y los Instrumentos Internacionales*. Defensoría del Pueblo de Colombia. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/27803.pdf>

Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural y CONHYDRA Perú. (2015a). *Resumen ejecutivo del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Agua Potable y Saneamiento en el centro poblado Libertad de Huascayacu-Moyobamba-Moyobamba, San Martín*.

Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural y CONHYDRA Perú. (2015b). *Resumen ejecutivo del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación del Servicio de Agua Potable y Saneamiento en el centro poblado Los Naranjos-Jepelacio-Moyobamba, San Martín*.

Programa de las Naciones Unidas. (1990). *Desarrollo Humano - Informe 1990*. Tercer Mundo. Recuperado el 14 de noviembre de 2020 de [http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_1990\\_es\\_completo\\_nostats.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_1990_es_completo_nostats.pdf)

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2021). *Clean Water and Sanitation*. Recuperado de <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals/goal-6-clean-water-and-sanitation.html>



- Proyecto SABA Plus. (2018). *La capacitación en agua y saneamiento. Fortalecimiento organizacional en administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento*. Cosude, Care Perú, Proyecto SABA.  
[https://www.cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/1capac\\_ays\\_fort\\_org\\_en\\_aom-ilovepdf-compressed.pdf](https://www.cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/1capac_ays_fort_org_en_aom-ilovepdf-compressed.pdf)
- Rosales, M. (2017). El desarrollo humano: una propuesta para su medición. *Aldea Mundo*, 22(43), 65-75. <https://www.redalyc.org/journal/543/54353312007/html/>
- Santa María, M. (2015). *Análisis comparativo de proyectos productivos desarrollados en las comunidades campesinas de fuerza y poder de Llipta y Acopalca para la definición de criterios orientadores de inversión social* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio digital de tesis y trabajos de investigación PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6475>
- Sturzenegger, G. (21 de mayo de 2020). Cambio de comportamiento e higiene: Más allá del acceso a agua. *Volvamos a la fuente*. <https://blogs.iadb.org/agua/es/cambios-de-comportamiento-agua/>
- Tapella, E. (2007). *El mapeo de actores claves*. Universidad Nacional de Córdoba, Inter-American Institute for Global Change Research.  
<https://planificacionsocialunsj.files.wordpress.com/2011/09/quc3a9-es-el-mapeo-de-actores-tapella1.pdf>
- Urquijo, M. (2014). La teoría de las capacidades en Amartya Sen. *Edetania*, (46), 63-80.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5010857>



**ANEXOS****ANEXO N.º 1: CUESTIONARIO PARA LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS**

**Marque según corresponda cada enunciado.**

**C.1 ¿Cuál es su grado de instrucción?**

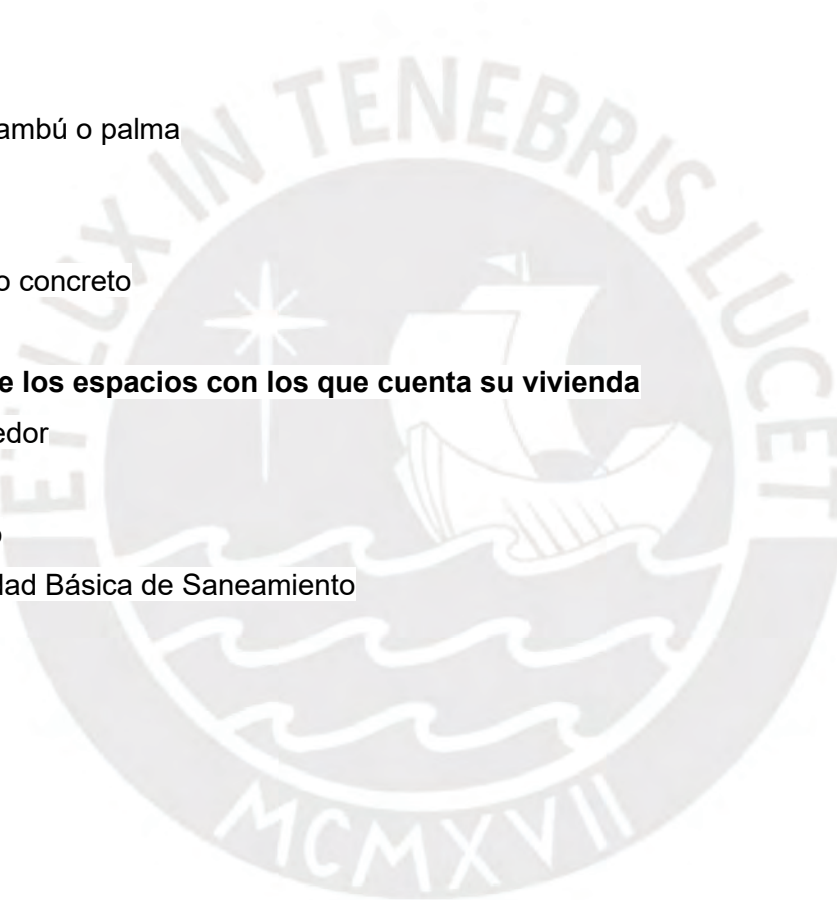
- Inicial    Primaria    Secundaria    Superior/técnico \_\_\_\_\_  
 Ninguno

**C.2 ¿De qué material es la mayor parte de su vivienda?**

- Quincha  
 Calamina  
 Carrizo, bambú o palma  
 Madera  
 Adobe  
 Cemento o concreto

**C.3 Marque los espacios con los que cuenta su vivienda**

- Sala/comedor  
 Cocina  
 Dormitorio  
 Baño/Unidad Básica de Saneamiento  
 Patio



**c) Relacione con una línea: ¿Qué ambientes comparte en su vivienda?**

Ejemplo: cocina y mi dormitorio

- |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| • Sala/comedor                      | • Sala/comedor                      |
| • Cocina                            | • Cocina                            |
| • Dormitorio                        | • Dormitorio                        |
| • Baño/Unidad Básica de Saneamiento | • Baño/Unidad Básica de Saneamiento |
| • Patio                             | • Patio                             |

**d) Marque: ¿Dónde cría sus animales?**

- ( ) Sala/Comedor ( ) Cocina ( ) Dormitorio ( ) Patio  
 ( ) Otro \_\_\_\_\_

**C.4 Marque la(s) actividad(es) que realiza para generar ingresos**

- ( ) Agricultura  
 ( ) Pesca  
 ( ) Construcción  
 ( ) Otro: \_\_\_\_\_

**C.5 Marque: ¿Quién o quiénes generan ingresos para el hogar?**

- ( ) Padre ( ) Madre ( ) Hijos ( ) Otro: \_\_\_\_\_

**C.6 Marque las actividades comunales que realizan en su localidad**

- ( ) Faenas comunales  
 ( ) Reuniones comunales  
 ( ) Asambleas  
 ( ) Otras: \_\_\_\_\_

**C.7 Marque la actividad comunal en la que usted participa**

- ( ) Faenas comunales  
 ( ) Reuniones comunales  
 ( ) Asambleas  
 ( ) Otras: \_\_\_\_\_

**C.8 ¿Cómo obtenía el agua antes de la llegada del programa?**

- ( ) Pozo

- Río
- Reservorio de la comunidad o de la municipalidad
- Sistema antiguo de agua

**a) De marcar la “sistema antiguo de agua”, responda la siguiente pregunta:  
¿Cuántos días a la semana llegaba el agua a su vivienda?**

- Por horas Número de horas al día: \_\_\_\_\_
- Todo el día
- Tres veces a la semana
- Dos veces por semana
- Otros \_\_\_\_\_

**b) Marque una o más características del agua que recibía antes de la llegada del programa**

- Turbia (color café y/o verdosa)  Mal olor  Mal sabor

**C.9 Actualmente, ¿dónde tiene los puntos de agua en su hogar?**

- UBS
- Cocina
- Dormitorio
- Otro

**c) ¿Cuántos días a la semana llega el agua a su vivienda?**

- Por horas Número de horas al día: \_\_\_\_\_
- Todo el día
- Tres veces a la semana
- Dos veces por semana
- Otros \_\_\_\_\_

**d) ¿Sabe si la JASS realiza la cloración del agua?**

- Sí  No

**C.10 ¿Se encuentra conforme con la infraestructura de agua implementada por el programa?**

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ) En desacuerdo
- ) Totalmente en desacuerdo

**C.11 ¿Cómo eliminaba las heces antes de la llegada del programa?**

- ) Enterraba
- ) En la chacra
- ) Letrina
- ) Otros: \_\_\_\_\_

**C.12 ¿Se encuentra conforme con la tecnología implementada en la unidad básica de saneamiento (compostera)?**

- ) Totalmente de acuerdo
- ) De acuerdo
- ) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- ) En desacuerdo
- ) Totalmente en desacuerdo

**C.13 Escriba (V) si es VERDADERO o (F) si es FALSO en los enunciados que indiquen los beneficios e importancia de contar con los servicios de agua y saneamiento para su familia.**

- ) Brinda abono para las plantas de tallo alto
- ) Previene las enfermedades
- ) Cuido el medio ambiente
- ) Permite mejor rendimiento de mis labores y en los estudios de los niños/as
- ) Mantiene limpio mi cuerpo
- ) Permite el aprendizaje temprano de hábitos saludables
- ) Permite el ahorro dinero en salud
- ) Permite comer seguro y sano

**C.14 Marque una o más prácticas que ayuden a formar un hábito saludable.**

- ) Cepillarse los dientes 3 veces al día.
- ) Enseñarle a los niños a lavarse las manos para mantenerlas limpias.
- ) Desarrollar sesiones o actividades educativas mediante juegos o torneos deportivos para motivar el aprendizaje y la participación comunitaria.
- ) Brindar un incentivo económico por practicar un hábito saludable.

Contar con un espacio adecuado para realizar un hábito saludable.

**C.15 Marque uno o más enunciados sobre los hábitos de higiene que realiza diariamente**

- Lavado de manos
- Cepillar los dientes
- Higiene íntimo
- Ducha
- Otros \_\_\_\_\_

**C.16 Enumere del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta. ¿Cuáles son las actividades en las que usa el agua potable?**

- Higiene personal
- Lavar los alimentos y cocinar
- Lavar la ropa
- Cultivo y animales
- Limpieza de la vivienda

**C.17 Enumere del 1 al 4 los pasos para el uso de la UBS compostera:**

- Lavado de manos con jabón y secar las manos
- Echar un recipiente de aserrín o ceniza o tierra o arena o cal por cada deposición
- Dejar tapado el ecoinodoro
- Sentarse cuidadosamente para que las heces caigan en el orificio grande y la orina en el orificio pequeño

**C.18 De los siguientes enunciados en relación al uso y manipulación del compost. Marque las alternativas con las que usted se identifica.**

- Uso el compost para los árboles de tallo alto
- No me gusta usar las heces para las plantas
- No me gusta limpiar la bandeja del compost
- Pienso que no es higiénico
- Siento que va en contra de mi cultura

**C.19 Marque los enunciados que considere se deben realizar para el cuidado del servicio de agua en su hogar**

- Verificar el funcionamiento de la llave de paso y grifos.



- De presentarse fugas, repararlas y/o solicitar la presencia del operador de inmediato.
- Realizar el uso racional (no desperdiciar) del agua.
- Realizar instalaciones para otros ambientes de la vivienda.

**b) Marque los enunciados que considere se deben realizar para la limpieza y mantenimiento de la Unidad básica de Saneamiento (UBS)**

- Contar con material necesario para la limpieza y mantenimiento de la UBS.
- Realizar una limpieza semanal de la UBS.
- Echar material secante para prevenir malos olores y/o el ingreso de agua.
- Mantener tapado el eco-inodoro.

**C.20 Indique: ¿Cada cuánto tiempo realiza la limpieza y/o mantenimiento de la Unidad Básica de Saneamiento (UBS)?**

- Diario
- Una vez por semana
- Dos veces por semana
- Mensual
- Nunca

**C.21 Enumere del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta. ¿Se encuentra conforme con las actividades desarrollada por el programa?**

- Sesiones educativas para la comunidad
- Asambleas informativas
- Vistas domiciliarias
- Pasantías
- Sesiones educativas con los niños/as
- Ferias comunales
- Copa JASS
- otros \_\_\_\_\_

**C.22 Enumere del 1 al 5, siendo 1 la puntuación más baja y 5 la puntuación más alta. ¿Se encuentra conforme con el material educativo usado en la intervención social?**

- Folletos
- Infografía (información impresa)
- Papelógrafos
- Rotafolios

- ( ) Presentaciones con proyector
- ( ) Guías
- ( ) Otros \_\_\_\_\_



**ANEXO N.º 2: CUESTIONARIO PARA LOS MIEMBROS DE LA JUNTA  
ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS DE SANEAMIENTO (JASS)**

C.23 A continuación, marque con una “X” en el recuadro de SÍ o NO respecto a la pregunta “¿Conoce como se usan los instrumentos de gestión?”

Respecto a la columna “Está al día”, el entrevistador solicitará la verificación de los documentos.

N.º	Documentos e instrumentos de gestión	Conoce como se usa		Está al día	
		Sí	No	Sí	No
1	Libro de actas de asamblea general de la JASS				
2	Libro de actas del CD de JASS				
3	Libro de caja actualizado al mes anterior a la visita				
4	Libro padrón de usuarios actualizado a la fecha que se hace la visita				
5	Talonarios de recibos (ingresos y egresos)				
6	Libro de recaudos actualizado al mes anterior a la visita				
7	Estatuto aprobado en asamblea general				
8	Reglamento aprobado en asamblea general				
9	Plan operativo anual y presupuesto aprobado en asamblea general				
10	Libro inventario / Kardex				
11	Cuaderno de registro de cloro residual				

C.24 Marque según corresponda. ¿En qué se usa la cuota familiar?

- Costos de operación
- Costo de mantenimiento del sistema de agua potable.
- Costos de administración
- Costos de reposición
- Costos de sustitución

C.25 Actualmente, ¿cuántos días y horas a la semana llega el agua a las viviendas?

- Por horas          Número de horas al día: \_\_\_\_\_
- Todo el día
- Tres veces a la semana
- Dos veces por semana
- Otros \_\_\_\_\_

C.26 Marque cuales son las partes de los sistemas de agua potable:

- Captación
- Línea de conducción
- Planta de tratamiento (reservorio, sedimentados, pre filtro, filtro lento y reservorio)
- Red de distribución
- Conexiones domiciliarias
- CRP6, CRP7
- Válvulas de paso, aire, purga y de control
- Pase aéreo

C.27 Marque una o más alternativas sobre cómo se realiza la operación y el mantenimiento de los sistemas de agua potable.

- Limpiando las estructuras de los sistemas de agua potable
- Desinfectando los sistemas de agua potable
- Realizando el repintado de la estructura de los sistemas de agua potable
- Engrasando las válvulas y tapas sanitarias
- Protegiendo y conservando las fuentes de agua

C.28 Marque según corresponda, ¿cuáles son las herramientas y materiales con las que debe contar la JASS para la operación y mantenimiento de los servicios de agua potable?

- Kit de herramientas
- Materiales de escritorio

- Bienes muebles (escritorio, sillas, mesas, estantes)
- Materiales de operación y mantenimiento
- Cloro
- Comparador de cloro

C.29 ¿Cuenta con local de JASS?

- Si
- No

b. De no contar con local de JASS, ¿dónde almacena los materiales y las herramientas?

- Casa del tesorero
- Casa del operador
- Otro lugar \_\_\_\_\_





### ANEXO N.º 3: GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL GESTOR SOCIAL DE LOS PROYECTOS LOS NARANJOS Y LIBERTAD DE HUASCAYACU

#### Consentimiento informado

Buenos días/tardes/noches, soy estudiante de la Maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Gracias por colaborar con esta investigación que venimos realizando sobre los proyectos desarrollados por el Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía rural. El caso de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos de la provincia Moyobamba, región San Martín. Si no tuviera inconveniente y, solo para efectos de recordación, esta conversación será grabada. Sus respuestas solo serán conocidas por el suscrito, tendrán carácter anónimo y se mantendrán en absoluta reserva. En ningún caso será conocida por otras personas o será revelada su identidad. Nos interesa conocer cómo se gestionó y desarrolló la intervención social en los proyectos desarrollados en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos de la provincia Moyobamba, región San Martín.

Muchas gracias por su confianza. Por favor, en el espacio inferior, firme el presente

----- Fecha de entrevista:

#### INSTRUCCIONES

Conteste con sinceridad las siguientes preguntas:

#### • Preguntas del proceso de implementación y desarrollo

E.1 ¿Cuál fue su plan de trabajo para el desarrollo de la intervención social?

a. ¿Qué criterios consideró para elaborar el plan de trabajo?

b. ¿Qué actividades programó y con qué frecuencia para el desarrollo de la intervención social?

c. ¿Cuál fue el flujo que utilizó para el desarrollo de actividades de la intervención social?

E.2 ¿Cuál fue el resultado de la ejecución de actividades programadas en su plan de trabajo?

E.3 ¿Qué dificultades presentó para la ejecución de las actividades y el desarrollo de la intervención social?

E.4 ¿Cuáles son las estrategias propuestas por el programa para el desarrollo de la intervención social?

a. ¿Cuáles fueron las estrategias que usted aplicó para el desarrollo de la intervención social?

E.5 ¿Cuál fue la estrategia de sostenibilidad planteadas por el programa?

a. De acuerdo con su experiencia, ¿qué tipo de actividades (grupales o por familia beneficiaria) contribuyen al desarrollo de capacidades para la sostenibilidad del proyecto?

b. ¿Qué estrategias adicionales de las establecidas por el programa consideraría implementar en la intervención social para asegurar la sostenibilidad de los proyectos?

E.6 ¿Qué aspectos considera están involucrados en el concepto de educación sanitaria?

a. Mencione las actividades educativas sanitarias ejecutadas durante la intervención social

b. ¿Con qué frecuencia realizaba las actividades educativas sanitarias?

c. ¿En qué aspectos el tiempo programado y el número de veces que desarrollo las actividades educativas sanitarias influye en la sostenibilidad de los proyectos?

d. Mencione las actividades en educación sanitaria relacionadas a la vivienda/hogar

e. Mencione las actividades en educación sanitaria relacionadas a la higiene menstrual

E.7 En su opinión, ¿qué aspectos determinan la formación de hábitos saludables de higiene?

a. Mencione las actividades ejecutadas para la formación de hábitos durante la intervención social

b. Mencione los hábitos que fueron fortalecidos en las familias beneficiarias durante la intervención social

c. ¿Cuánto tiempo duraba y con qué frecuencia realizaba la actividad para la formación de hábitos?

E.8 ¿Qué actividades desarrollaba para fortalecer la gestión de los servicios?

a. ¿Qué actores se encuentran involucrados en la gestión de servicios?

b. ¿Por qué es importante la cuota familiar para la gestión de los servicios?

E.9 ¿Qué tipos de quejas y/o reclamos fueron la más habituales?

a. ¿Cuáles fueron las quejas y/o reclamos que influyeron en la intervención social?

b. ¿Cómo se manejaron y qué soluciones plantearon para la atención de las quejas y/o reclamos?

c. ¿Cuántas quejas y/o reclamos se presentaron durante la intervención social?

• **Gestión de la intervención social**

E.10 ¿Cuál ha sido la clasificación de los actores sociales?

a. ¿Cómo realizó el mapeo de actores para el desarrollo de la intervención social?

b. ¿Qué tipo de reuniones ha sostenido con los actores involucrados en la intervención social?

c. De los actores identificados, ¿qué actores se involucraron en la intervención social?

E.11 ¿Qué tipos de conflictos se presentaron durante la intervención social?

a. ¿Cómo se manejaron los conflictos durante la intervención social?

b. ¿Cómo influyeron los conflictos durante el desarrollo de la intervención social?

• **Características sociales y culturales**

E.12 En base a su experiencia, detalle qué entiende la población por mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento

a. Describa los saberes previos de la población respecto a los hábitos de higiene

• **Alineamiento cultural de la intervención social**

E.13 ¿Cómo contribuyeron las adaptaciones realizadas por el programa al desarrollo de la intervención social?

a. Indique su lugar de nacimiento y residencia antes y durante la intervención social

• **Percepciones y valoraciones**

E.14 En su opinión, ¿cómo influyó el desarrollo de la intervención social para la sostenibilidad del proyecto?



## ANEXO N.º 4: GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL ESPECIALISTA SOCIAL DE LA UGR- UGP SAN MARTÍN

### Consentimiento informado

Buenos días/tardes/noches, soy estudiante de la Maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Gracias por colaborar con esta investigación que venimos realizando sobre los proyectos desarrollados por el Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía rural. El caso de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos de la provincia Moyobamba, región San Martín. Si no tuviera inconveniente y, solo para efectos de recordación, esta conversación será grabada. Sus respuestas solo serán conocidas por el suscrito, tendrán carácter anónimo y se mantendrán en absoluta reserva. En ningún caso será conocida por otras personas o será revelada su identidad. Nos interesa conocer cómo se gestionó y desarrolló la intervención social en los proyectos desarrollados en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos de la provincia Moyobamba, región San Martín.

Muchas gracias por su confianza. Por favor, en el espacio inferior, firme el presente

----- Fecha de entrevista:

### INSTRUCCIONES

Conteste con sinceridad las siguientes preguntas:

#### • Preguntas del procesos de implementación y desarrollo

E.15 ¿Qué estrategias desarrolló para la implementación y desarrollo de la intervención social?

a. ¿Cómo realizó el fortalecimiento de capacidades al gestor social para la implementación de estrategias de la intervención social?

E.16 ¿Cómo realizó el seguimiento y monitoreo de la intervención social?

a. Describa las estrategias de seguimiento de la intervención social

b. Describa las estrategias de monitoreo de la intervención social

E.17 De acuerdo con su experiencia, ¿qué tipo de actividades (grupales o por familia beneficiaria) contribuyen al desarrollo de capacidades para la sostenibilidad del proyecto?

E.18 ¿Qué estrategias adicionales de las establecidas por el programa consideraría implementar en la intervención social para asegurar la sostenibilidad de los proyectos?

#### • Gestión de la intervención social

E.19 ¿Qué conflictos se presentaron y cómo influyeron durante el desarrollo de la intervención social?

a. ¿Cómo se manejaron y que soluciones plantearon para la atención de los conflictos sociales?

- **Características sociales y culturales**

E.20 ¿Qué aspectos socioculturales se consideraron para adaptar los materiales a la intervención social?

b. ¿Qué características socioculturales de la población fueron adaptadas a la metodología de la intervención social?

E.21 ¿Cómo contribuyeron las adaptaciones realizadas por el programa al desarrollo de la intervención social?

- **Percepciones y valoraciones**

E.22 ¿Cómo influyó el desarrollo de la intervención social para la sostenibilidad del proyecto?





## ANEXO N.º 5: GUÍA DE ENTREVISTA PARA EL ESPECIALISTA EN FORTALECIMIENTO MUNICIPAL: LOS NARANJOS - LIBERTAD DE HUASCAYACU

### Consentimiento informado

Buenos días/tardes/noches, soy estudiante de la Maestría en Gerencia Social de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Gracias por colaborar con esta investigación que venimos realizando sobre los proyectos desarrollados por el Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía rural. El caso de los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos de la provincia Moyobamba, región San Martín. Si no tuviera inconveniente y, solo para efectos de recordación, esta conversación será grabada. Sus respuestas solo serán conocidas por el suscrito, tendrán carácter anónimo y se mantendrán en absoluta reserva. En ningún caso será conocida por otras personas o será revelada su identidad. Nos interesa conocer cómo se gestionó y desarrolló la intervención social en los proyectos desarrollados en los centros poblados Libertad de Huascayacu y Los Naranjos de la provincia Moyobamba, región San Martín.

Muchas gracias por su confianza. Por favor, en el espacio inferior, firme el presente.

----- Fecha de entrevista:

### INSTRUCCIONES

Conteste con sinceridad las siguientes preguntas:

- **Alineamiento cultural de la intervención social**

E.23 Indique su lugar de nacimiento y residencia antes y durante la intervención social

- **Preguntas del proceso de implementación y desarrollo**

E.24 ¿Qué aliados estratégicos se encuentran involucrados para el desarrollo de la gestión de los servicios y cuál es su grado de influencia en la intervención social?

E.25 ¿Qué actividades desarrolló para fortalecer la gestión de los servicios y educación sanitaria en las familias beneficiarias?

a. ¿Con qué periodicidad realizaba las actividades y cuánto tiempo duraba?

- **Gestión de la intervención social**

E.26 ¿Qué criterios consideró para la elaboración del manual del uso, la operación y el mantenimiento de los servicios?

a. En relación al fortalecimiento de capacidades, ¿qué criterios consideró para el uso, la operación y el mantenimiento de los servicios?

E.27 Con base en su experiencia, ¿qué cambios y/o aportes se debería realizar para fortalecer la labor del especialista en fortalecimiento de municipal en la gestión de la intervención social?

## ANEXO N.º 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
1. Analizar los procesos de planificación, desarrollo de la intervención social y el manejo de conflictos, quejas y/o reclamos en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, del Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.	1.1 Proceso de planificación para la intervención social	Se refiere a la planificación de actividades del gestor social, como las actividades para la población beneficiaria e integrantes de la JASS y actores involucrados	Actividades planificadas para la población beneficiaria	- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo del gestor social	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo del gestor social	- Revisión documentaria
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo y actividades del gestor social	- Revisión documentaria

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Guía de intervención social	- Revisión documentaria
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Guía de intervención social	- Revisión documentaria
			Actividades planificadas para la JASS	- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Guía de intervención social	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Guía de intervención social	- Revisión documentaria

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Especialista en fortalecimiento municipal	- Especialista en fortalecimiento municipal	- Entrevista semiestructurada
				- Especialista en fortalecimiento municipal	- Especialista en fortalecimiento municipal	- Entrevista semiestructurada
				- Especialista en fortalecimiento municipal	- Especialista en fortalecimiento municipal	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo y actividades del gestor social	- Revisión documentaria
			Actores involucrados	- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo del gestor social	- Revisión documentaria

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo del gestor social	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo del gestor social	- Revisión documentaria
1.2 Implementación de la intervención social		Se refiere a la ejecución y el seguimiento de actividades de fortalecimiento de capacidades a la población beneficiaria, como las actividades educativas sanitarias y el fortalecimiento en la administración, operación y	Tipo y frecuencia de las actividades educativas sanitarias	- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo y actividades del gestor social	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo del gestor social	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada



Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
		mantenimiento de los servicios dirigida a la JASS.		- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo del gestor social	- Revisión documentaria
			- Documentos de gestión de la intervención social	- Plan de trabajo e informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria	
			- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria	
			- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria	
			- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada	
			- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades	- Revisión documentaria	
			- Documentos de gestión de la Intervención Social	- Informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria	

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades	- Revisión documentaria
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria
				- Documentos de gestión de la Intervención Social	- Informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades	- Revisión documentaria

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
			Tipo y frecuencia de las actividades para el uso y el mantenimiento de los servicios	- Documentos de gestión de la Intervención Social	- Informe de Plan de Trabajo y Actividades del Gestor Social	- Revisión Documentaria
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Plan de trabajo e informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				- Documentos de gestión de la Intervención Social	- Informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria
				- gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades	- Revisión documentaria
			Tipo y frecuencia de las actividades para la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios	- Especialista en fortalecimiento municipal	- Especialista en fortalecimiento municipal	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades del especialista en fortalecimiento municipal	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades	- Revisión documentaria
				- Especialista en fortalecimiento municipal	- Especialista en fortalecimiento municipal	- Entrevista semiestructurada
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
			Seguimiento de la intervención social	- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Guía de intervención social	- Revisión documentaria
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
	1.3 Manejo de conflictos, quejas y/o reclamos	Se refiere al manejo de conflictos, quejas y/o reclamos del gestor social frente a problemas suscitados	Número de quejas y/o reclamos.	- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades	- Revisión Documentaria



Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
		con la población beneficiaria durante la intervención social.	Número de conflictos resueltos y procedimientos	- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe sobre estado situacional	- Revisión documentaria
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
2. Analizar los logros obtenidos en la población beneficiaria y la JASS de la ejecución de actividades	2.1 Cambios logrados en la población beneficiaria luego de la	Se refiere a los hábitos de higiene y el uso y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento que realiza la población	Hábitos de higiene de las familias	- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
desarrolladas durante la intervención social en el proyecto del centro poblado Libertad de Huascayacu y Los Naranjos, del Programa de Agua Potable y Saneamiento para la Amazonía Rural.	intervención social	beneficiaria una vez concluida la intervención social.		- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de actividades del gestor social	- Revisión documentaria
			Familias que conocen el cuidado de los servicios de agua	- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
			Consumo y uso del agua	- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
			Familias que conocen el cuidado de la Unidad Básica de Saneamiento (UBS)	- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
			Uso de la UBS composteras	- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
			Actitudes sobre uso y manipulación de la compostera	- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
	2.2 Cambios logrados en los integrantes de la JASS post intervención social	Se refiere a las capacidades desarrolladas para la administración, la operación y el mantenimiento de los servicios como resultado de la ejecución de actividades durante la intervención social.	Integrantes de la JASS que conocen los instrumentos de gestión	- Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento	- Integrante(s) de la JASS	- Encuesta
Integrantes de la JASS que conocen los sistemas, operación y mantenimiento de los servicios			- Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento	- Integrante(s) de la JASS	- Encuesta	
Integrantes de la JASS que conocen los sistemas, operación y mantenimiento de los servicios			- Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento	- Integrante(s) de la JASS	- Encuesta	
Integrantes de la JASS que conocen los sistemas, operación y mantenimiento de los servicios			- Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento	- Integrante(s) de la JASS	- Encuesta	
			- Junta Administradora de los	- Integrante(s) de la JASS	- Encuesta	

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				Servicios de Saneamiento		
			Gestión y operatividad de los servicios	- Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento	- Integrante(s) de la JASS	- Encuesta
				- Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento	- Integrante(s) de la JASS	- Encuesta
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento	- Integrante(s) de la JASS	- Encuesta
				- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Junta Administradora de los Servicios de Saneamiento	- Integrante(s) de la JASS	- Encuesta
3. Conocer las percepciones y valoraciones de la población beneficiaria y el personal del programa respecto a la intervención del programa	3.1 Percepciones y valoraciones de la población beneficiaria respecto a la intervención del programa	Se refiere al sentir, las opiniones, la satisfacción y las valoraciones de la población beneficiaria respecto a la intervención del programa.	Valoración positiva de los beneficiarios respecto a la infraestructura de agua y saneamiento.	- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
			Grado de satisfacción de las familias beneficiarias respecto a la intervención social.	- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
	3.2 Valoración del personal del programa respecto a la	Se refiere a la valoración del personal del programa respecto al desarrollo de la intervención social	Valoración del personal de campo sobre la intervención social del programa	- Familias beneficiarias	- Familias beneficiarias	- Encuesta
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo y actividades del gestor social	- Revisión documentaria



Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
	intervención social	para lograr la sostenibilidad de los proyectos.		- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Documentos de gestión de la intervención social	- Informe de plan de trabajo y actividades del gestor social	- Revisión documentaria
				- Especialista en fortalecimiento municipal	- Especialista en fortalecimiento municipal	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
			Valoración del personal de campo respecto a la sostenibilidad de los proyectos	- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada

Objetivos específicos	Variables	Definición operacional	Indicador	Unidad de análisis	Fuente	Técnica
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada
				- Especialista social	- Especialista social	- Entrevista semiestructurada
				- Gestor social	- Gestor social	- Entrevista semiestructurada

*Nota.* Elaboración propia.

