

Rol del Trabajo Social en proyectos de agua y saneamiento: percepción desde los beneficiarios en la comunidad rural de Tanahuasi

Role of Social Work in water and sanitation projects: perception from the beneficiaries in the rural community of Tanahuasi.

Correspondencia:

Rosmery Gutiérrez-Espinoza
rosge1203@gmail.com

Rosmery Gutiérrez-Espinoza^{1*} 

rosge1203@gmail.com

¹Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga (Perú)

Cómo citar:

Gutiérrez Espinoza, R. (2025). Rol del Trabajo Social en proyectos de agua y saneamiento: percepción desde los beneficiarios en la comunidad rural de Tanahuasi. *GeoCiencias y Humanidades*, 3, e17. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15721900>

Recibido: 28 nov 2024

Aprobado: 26 ene 2025

Publicado: 31 ene 2025

Copyright © 2025 Publicado por GeoCiencias y Humanidades. Este es un artículo de acceso abierto bajo licencia CC BY 4.0.



Resumen

El objetivo de esta investigación fue analizar la percepción de los usuarios sobre el rol del profesional de trabajo social en el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi (Ayacucho – Perú). Desde un enfoque cualitativo y utilizando un diseño de estudio de caso, se recogieron datos mediante entrevistas semiestructuradas y observación participante, abordando las experiencias y cambios generados por el proyecto. La selección de participantes se realizó con la técnica de bola de nieve, agrupándolos en mujeres, varones y autoridades locales. Los resultados muestran que las estrategias de acción del profesional de trabajo social, como visitas personalizadas, talleres prácticos y un enfoque intercultural, promovieron cambios significativos en las prácticas de higiene y el mantenimiento de instalaciones. Las alianzas con las JASS fortalecieron capacidades familiares, formalizaron compromisos y garantizaron la sostenibilidad del proyecto. Los usuarios valoraron positivamente la accesibilidad, el equipamiento de los baños y las capacitaciones prácticas. En conclusión, el proyecto impactó significativamente en la calidad de vida de los beneficiarios, destacándose el trabajo participativo e inclusivo del profesional de trabajo social como factor clave en la sostenibilidad y éxito del proyecto.

Palabras clave: trabajo social; saneamiento; sostenibilidad; capacitaciones.

Abstract

The objective of this research was to analyze the perception of users regarding the role of the social work professional in the project to improve and expand drinking water and install basic sanitation units in the community of Tanahuasi (Ayacucho – Peru). From a qualitative approach and using a case study design, data were collected through semi-structured interviews and participant observation, addressing the experiences and changes generated by the project. Participants were selected using the snowball technique, grouping them into women, men and local authorities. The results show that the action strategies of the social work professional, such as personalized visits, practical workshops and an intercultural approach, promoted significant changes in hygiene practices and maintenance of facilities. Partnerships with the JASS strengthened family capacities, formalized commitments and guaranteed the sustainability of the project. Users positively valued accessibility, bathroom equipment and practical training. In conclusion, the project significantly impacted the quality of life of the beneficiaries, highlighting the participatory and inclusive work of the social work professional as a key factor in the sustainability and success of the project.

Keywords: social work; sanitation; sustainability; training.

1. Introducción

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030, se busca garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento adecuados, especialmente para poblaciones vulnerables, mujeres y niñas, eliminando prácticas como la defecación al aire libre. Este compromiso, reflejado en la meta 6.2 del ODS 6, subraya la importancia de políticas inclusivas y sostenibles para mejorar las condiciones de vida (ONU, 2022). En este contexto, el Gobierno peruano ha establecido como prioridad nacional la dotación de servicios básicos de agua y saneamiento, articulando componentes de infraestructura, fortalecimiento institucional y educación sanitaria, con un enfoque en la autogestión y sostenibilidad (CARE, 2018; Agámez, 2013).

La gestión adecuada de los servicios de saneamiento en áreas rurales requiere el fortalecimiento de capacidades locales, entendido como un proceso para mejorar conocimientos, competencias y comportamientos, permitiendo a las comunidades gestionar eficazmente estos servicios (FAO, 2008; Aliaga, 2018). Desde la perspectiva del trabajo social, este fortalecimiento se logra a través de metodologías participativas que integran enfoques de desarrollo humano, promoviendo cambios positivos en el uso y sostenibilidad de los servicios básicos. Este enfoque resulta crucial para cerrar las brechas existentes en el acceso a saneamiento en las comunidades rurales, donde persisten importantes desafíos (Unión Europea, 2023).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020), las diferencias entre áreas urbanas y rurales en acceso a servicios de agua potable y saneamiento son notables. Mientras que el 94.8% de la población urbana accede a agua potable, en zonas rurales esta cifra es del 76.3%. Además, un 80.5% de los hogares rurales carece de sistemas de alcantarillado, utilizando alternativas como pozos sépticos, letrinas o eliminando excretas al aire libre. Estas brechas limitan no solo la salud y el bienestar, sino también el desarrollo integral de las personas, destacando la necesidad de intervenciones específicas.

El trabajo social desempeña un rol fundamental en estas comunidades al fomentar el uso adecuado de los servicios básicos, garantizar la seguridad y privacidad en su uso, y promover la sostenibilidad (Destéffani, 2023). La intervención social no solo busca mejorar la infraestructura, sino también educar y empoderar a los usuarios para lograr un impacto duradero en su calidad de vida. Este enfoque holístico es esencial para incrementar el porcentaje de personas que acceden y utilizan servicios adecuados de saneamiento (BID, 2019). Esta investigación aborda las limitaciones y desafíos en la implementación de proyectos de agua y saneamiento desde la perspectiva de los beneficiarios, destacando el rol del trabajo social en la capacitación y acompañamiento comunitario. Se busca entender cómo las metodologías utilizadas impactan en la sostenibilidad de los servicios y en la mejora de la calidad de vida de los habitantes, considerando factores culturales, sociales y económicos (Cruz y López, 2019).

En el caso de la comunidad rural de Tanahuasi, distrito de Uchuraccay, con una población de 122 habitantes, las condiciones de pobreza y la limitada accesibilidad a servicios básicos han generado problemas de salud como anemia y desnutrición, afectando también el aseo personal y la preparación de alimentos. Estas circunstancias resaltan la necesidad de un trabajo coordinado que integre el fortalecimiento de capacidades y la mejora de los servicios, abordando las necesidades específicas de las comunidades rurales (Cohen y Franco, 1992).

La sostenibilidad de los proyectos de saneamiento en estas comunidades depende en gran medida de la implementación de metodologías adecuadas para el fortalecimiento de capacidades (Nino, 2021). La planificación, priorización y ejecución de programas efectivos son esenciales para que las comunidades puedan gestionar los servicios de manera autónoma y eficiente. En este sentido, el trabajo social tiene un papel clave al diseñar e implementar estrategias que garanticen la sostenibilidad de los proyectos (FAO, 2008).

Los trabajadores sociales desempeñan un papel fundamental en los proyectos de agua y saneamiento, enfrentando múltiples desafíos relacionados con la gestión emocional, la comunicación efectiva, las capacitaciones y la participación de las familias beneficiarias. Para Dias et al. (2023), la práctica profesional del trabajo social en estos contextos requiere una visión integral que permita mejorar la intervención en áreas críticas como el acceso a servicios básicos y la sostenibilidad de los proyectos. Este enfoque demanda estrategias adaptadas a las necesidades locales, garantizando que las comunidades rurales puedan gestionar eficazmente los recursos hídricos y de saneamiento.

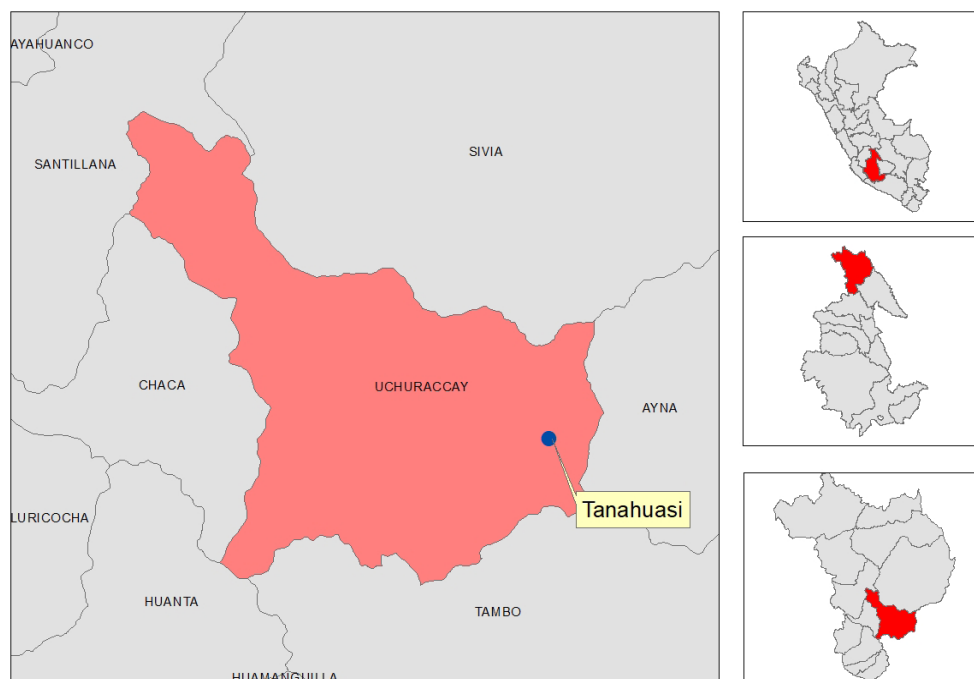
La eficiencia y el éxito de los proyectos de saneamiento, como indican Silva et al. (2023), dependen de la alineación estratégica de las intervenciones sociales con las necesidades de las comunidades. Esto implica un enfoque centrado en las personas, donde el trabajo social contribuya a fortalecer las capacidades locales y fomente la equidad. En comunidades rurales, como Tanahuasi, esta perspectiva es esencial para superar las barreras culturales y estructurales que afectan la implementación de proyectos, especialmente en áreas relacionadas con la higiene, la educación sanitaria y la salud.

La interculturalidad, como señala Aguado et al. (2012), debe ser un principio transversal en las intervenciones sociales, considerando las diversidades culturales y sociales de las comunidades. En este sentido, la capacitación y el diseño de metodologías sensibles al contexto local son claves para lograr la sostenibilidad de los proyectos. Sin embargo, Nansubuga et al. (2022) advierten que la falta de responsabilidad en la rendición de cuentas y la limitada formalización de estas prácticas pueden comprometer los resultados de los proyectos de agua y saneamiento, subrayando la importancia del acompañamiento técnico por parte de los profesionales de trabajo social.

Las brechas como las relacionadas con la inequidad de género, especialmente en temas como la menstruación y la higiene personal, reflejan la necesidad de abordar estas problemáticas desde un enfoque integral y comunitario. Como menciona Ariza et al. (2017), estas construcciones sociales refuerzan tabúes que afectan a las mujeres y adolescentes, limitando su acceso a servicios adecuados. En este contexto, el trabajo social tiene un rol estratégico al diseñar políticas públicas y acciones que fomenten la equidad, la sostenibilidad y el bienestar colectivo, aspectos clave para mejorar la calidad de vida en comunidades rurales como Tanahuasi (Varela et al., 2019).

2. Metodología

El ámbito de estudio se centró en las comunidades rurales, específicamente en Tanahuasi, distrito de Uchuraccay (Ayacucho – Perú), que cuenta con una población de 122 habitantes (Figura 1).

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

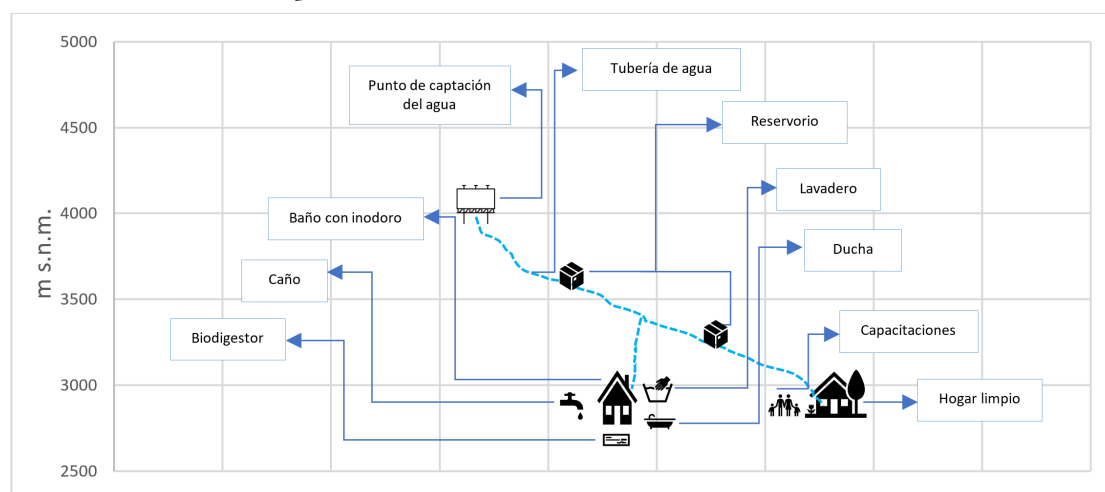
Fuente. GeoPerú – PCM (2022)

La investigación se diseñó desde un enfoque cualitativo, con el objetivo de comprender e indagar sobre las percepciones, experiencias y discursos de los participantes en relación con el fortalecimiento comunal para la gestión de servicios de saneamiento en un contexto rural andino (Ruiz, 2007). Se utilizó un diseño de estudio de caso, debido a que los participantes compartían un conocimiento homogéneo sobre la temática, lo que permitió profundizar en los aspectos más relevantes de sus vivencias. La técnica principal empleada fue la entrevista a profundidad, la cual permitió recoger información detallada sobre el impacto de las acciones implementadas en la comunidad. Además, el nivel de la investigación fue explicativo, orientado a identificar causas y efectos de los cambios observados (Stake, 1995).

La selección de participantes se realizó utilizando la técnica de bola de nieve o cadena de referencia, partiendo de un informante clave que permitió identificar a otros posibles entrevistados con idoneidad y experiencia en el fortalecimiento comunal y gestión de servicios implementados por proyectos de saneamiento. Los participantes se agruparon en tres categorías: mujeres, varones y autoridades locales, seleccionados por su relevancia en el tema de estudio. En total, se realizaron ocho entrevistas semiestructuradas y se obtuvo el consentimiento previo de los participantes mediante una carta de autorización (Creswell y Poth, 2007).

Para la recolección de datos, se emplearon técnicas como entrevistas semiestructuradas y observación participante. Las entrevistas se realizaron utilizando un guion prediseñado con preguntas orientadoras, permitiendo una conversación flexible y motivadora que favoreció la profundidad en los temas tratados. Por otro lado, la observación participante complementó los datos obtenidos, verificando aspectos no expresados explícitamente por los entrevistados y detectando posibles distorsiones o imprecisiones en sus relatos. Ambos métodos proporcionaron un panorama integral del contexto físico, social y cultural de la comunidad. La figura 2 muestra el esquema de instalación de saneamiento básico.

Figura 2
Esquema de las instalaciones de saneamiento básico



Fuente: Elaboración propia

Los instrumentos utilizados incluyeron un guion de entrevista y fichas de apuntes para registrar observaciones. El guion de entrevistas abordó temas relacionados con la participación en talleres, la accesibilidad y calidad de los servicios, y los cambios en actitudes y sostenibilidad. Las fichas de apuntes registraron detalles adicionales, como comportamientos y actitudes observadas antes, durante y después de las entrevistas. Los instrumentos fueron validados tras la sistematización de resultados, al presentar los hallazgos a los entrevistados para garantizar su conformidad y precisión.

El procesamiento de datos siguió un enfoque estructurado, comenzando con la transcripción de las entrevistas y su posterior categorización en una matriz temática. Se utilizó el software AtlasTi para complementar el análisis y triangular los resultados con las fotografías recopiladas. Este proceso permitió identificar patrones y relaciones significativas vinculadas al fortalecimiento comunal y la gestión del saneamiento. Finalmente, los resultados fueron validados con los participantes, lo que garantizó la legitimidad y relevancia de las conclusiones obtenidas.

3. Resultados y discusión

3.1 Estrategias de acción del profesional de trabajo social

Los talleres organizados en el marco del proyecto de agua y saneamiento en la comunidad de Tanahuasi destacaron por su eficiente planificación, que incluyó visitas personalizadas para invitar a los participantes y comunicación anticipada con los comuneros. Estas estrategias garantizaron una alta participación, con al menos un representante por hogar, y promovieron un ambiente propicio para el aprendizaje. Los entrevistados valoraron la predisposición y puntualidad de los profesionales del trabajo social, quienes demostraron un enfoque humano y respetuoso en su interacción con la comunidad, lo que fomentó la confianza y el compromiso de los beneficiarios.

La dinámica de participación en los talleres reflejó la distribución tradicional de roles en la comunidad. Mientras los hombres asistían mayoritariamente debido a la sobrecarga de tareas domésticas asumidas por las mujeres, ambos géneros lograron beneficiarse de las capacitaciones. En los talleres, los participantes adquirieron conocimientos básicos sobre el mantenimiento de servicios higiénicos y el uso adecuado del agua potable. Además, estos aprendizajes fueron compartidos dentro de sus familias, multiplicando el impacto de las capacitaciones y fortaleciendo la sostenibilidad del proyecto.

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

Un aspecto clave identificado fue la capacidad del profesional de trabajo social para adaptar los contenidos de las capacitaciones según las necesidades e intereses de la comunidad. Mientras los varones se enfocaron en temas técnicos como la captación y cloración del agua, las mujeres valoraron los contenidos relacionados con la limpieza y el mantenimiento de los baños. Este enfoque diferenciado permitió atender las diversas perspectivas de los participantes, lo que mejoró la relevancia y efectividad de los talleres.

La transferencia de conocimientos se destacó como una estrategia fundamental para garantizar la sostenibilidad del proyecto. Por ejemplo, Rocky, el encargado de la cloración del agua, reconoció la importancia de compartir su experiencia con otros miembros de la comunidad para asegurar la continuidad de su labor en caso de ausencia. Este compromiso, fomentado durante los talleres, subrayó la relevancia del trabajo en equipo y la capacitación como herramientas clave para fortalecer las capacidades locales y promover la autosuficiencia en la gestión del agua.

Las capacitaciones realizadas en el marco del proyecto de agua y saneamiento generaron cambios significativos en la calidad de vida de los participantes, evidenciados en la mejora de prácticas relacionadas con la higiene personal, la limpieza del hogar y la preparación de alimentos con agua tratada. Estas acciones fomentaron hábitos sostenibles, como mantener limpios los servicios higiénicos y reparar inmediatamente los caños dañados, evitando el desperdicio de agua. Los entrevistados destacaron la utilidad de los talleres para cambiar actitudes y adoptar prácticas que contribuyen al bienestar familiar.

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

Un aspecto relevante fue la concientización sobre el uso adecuado del agua y su relación directa con la salud. Los participantes aprendieron a identificar el punto de captación del agua y comprendieron cómo su tratamiento, como la cloración, mejora la calidad de vida al prevenir enfermedades como la anemia y la desnutrición. La personalización de los contenidos permitió que cada familia internalizara la importancia de estas prácticas y las compartiera con otros miembros, fortaleciendo así la sostenibilidad del proyecto.

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

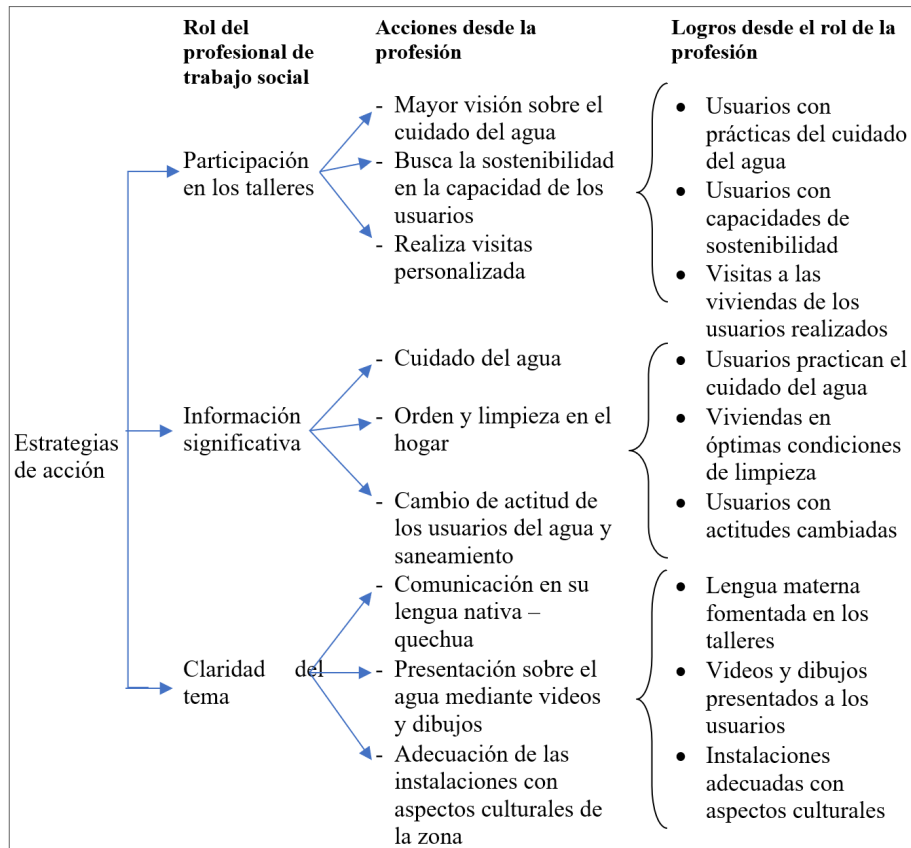
Otro logro importante fue la promoción del orden y la limpieza en los hogares. Los talleres enseñaron a conservar alimentos adecuadamente, mantener el agua hervida protegida y organizar los espacios domésticos de manera funcional. Estas prácticas mejoraron significativamente las condiciones de vida en la comunidad y fueron compartidas con otras personas, fomentando la réplica de conocimientos y la transformación de hábitos perjudiciales para la salud. Los participantes reconocieron que estas enseñanzas también fortalecieron los valores de responsabilidad y cuidado en sus familias.

El rol del profesional de trabajo social fue clave para generar cambios de comportamiento y promover una mejor comprensión de los beneficios del acceso al agua potable y servicios higiénicos. La combinación de visitas domiciliarias, materiales educativos y un enfoque partici-

pativo garantizó la efectividad de las capacitaciones. Este trabajo multidisciplinario, adaptado a las realidades locales, aseguró la inclusión de todos los participantes y el éxito del proyecto en términos de impacto social y sostenibilidad.

Figura 3

Resumen de las estrategias de acción del profesional de trabajo social



Fuente. Elaboración propia

3.2 Alianzas estratégicas del profesional de trabajo social desde las JASS

Las alianzas estratégicas desarrolladas por el profesional de trabajo social en colaboración con las Juntas Administradoras de Servicios de Saneamiento (JASS) en la comunidad de Tanahuasi se centraron en fortalecer las capacidades de los grupos familiares, garantizar el cumplimiento de acuerdos entre los actores involucrados y coordinar la instalación de servicios con instituciones aliadas. Estas alianzas permitieron transformar paradigmas tradicionales sobre el acceso y uso de los servicios de agua potable y saneamiento, como la proximidad del caño y el lavadero a la cocina, facilitando la preparación de alimentos y promoviendo hábitos higiénicos dentro del hogar.

La incorporación de capacidades en los grupos familiares se manifestó a través de aprendizajes prácticos y compartidos. Los talleres y capacitaciones fomentaron la adopción de nuevos hábitos, como el lavado de manos y el cuidado de las instalaciones, que no solo beneficiaron a las familias directamente involucradas, sino que también se extendieron a otras comunidades mediante la transmisión de conocimientos. Los usuarios no solo aplicaron lo aprendido en sus hogares, sino que establecieron vínculos con vecinos para compartir prácticas relacionadas con la higiene, la conservación del agua y el mantenimiento de los ambientes domésticos.

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

El cumplimiento de acuerdos entre los responsables del proyecto y los usuarios fue otro resultado significativo de las alianzas estratégicas. Los compromisos asumidos, como el mantenimiento de las instalaciones desde el punto de captación hasta el uso final en las viviendas, se formalizaron en actas que aseguraron la responsabilidad compartida. Este enfoque garantizó la sostenibilidad del proyecto, delegando tareas específicas, como la cloración del agua y el reemplazo del biodigestor, a personas capacitadas dentro de la comunidad. Estas medidas fortalecieron el sentido de corresponsabilidad entre los usuarios y las JASS.

Las alianzas estratégicas fortalecieron el tejido comunitario al establecer relaciones de cooperación y apoyo mutuo entre las JASS, las familias beneficiarias y el profesional de trabajo social. Estas relaciones contribuyeron a la sostenibilidad del proyecto, asegurando que las mejoras en el acceso al agua potable y saneamiento se mantuvieran en el tiempo. Los usuarios reconocieron el impacto positivo de estas alianzas, destacando la importancia de seguir trabajando de manera conjunta para garantizar la calidad de vida en la comunidad.

Las alianzas estratégicas entre el profesional de trabajo social y las JASS garantizaron la sostenibilidad de los servicios implementados en la comunidad de Tanahuasi. Uno de los acuerdos clave fue el cobro de una cuota familiar destinada a la cloración del agua y al pago de los operadores, asegurando el acceso a agua saludable y libre de microbios. Adicionalmente, se estableció la imposición de multas a quienes no participaran en reuniones o faenas comunitarias, utilizando estos recursos para la compra de materiales necesarios para el mantenimiento de las instalaciones de agua y saneamiento.

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

Un aspecto crítico en las capacitaciones fue la promoción de la enseñanza continua entre los operadores encargados de la cloración del agua. Aunque inicialmente solo un operador poseía experiencia, las capacitaciones generaron compromisos para formar a nuevos responsables, garantizando la continuidad de este servicio esencial. Estas acciones fortalecieron el rol de las JASS en la supervisión del cumplimiento de acuerdos, incluyendo el mantenimiento de los puntos de captación, reservorios y líneas de conducción del agua.

Las instalaciones implementadas consistieron en servicios de agua potable y unidades básicas de saneamiento. Estas últimas incluyeron baños con inodoro, ducha, lavadero y biodigestor, diseñados para fomentar un entorno saludable. Desde el rol de trabajo social, se brindaron talleres prácticos que enseñaron a los usuarios cómo mantener y reparar las instalaciones, desde la limpieza de los baños hasta la purgación y cloración del agua. Estos aprendizajes fueron formalizados mediante documentos que aseguraron el compromiso de los usuarios para mantener en buen estado las infraestructuras.

Otro logro importante fue la sensibilización sobre la importancia del mantenimiento preventivo, tanto de las instalaciones domésticas como de los reservorios comunitarios. Los talleres incluyeron prácticas para la limpieza regular de los reservorios y estrategias para evitar el desfogue del agua, promoviendo el uso eficiente de los recursos. Los participantes manifestaron su compromiso con estas tareas y reconocieron que el cuidado adecuado de las instalaciones mejorará la calidad del agua y la salud de sus familias.

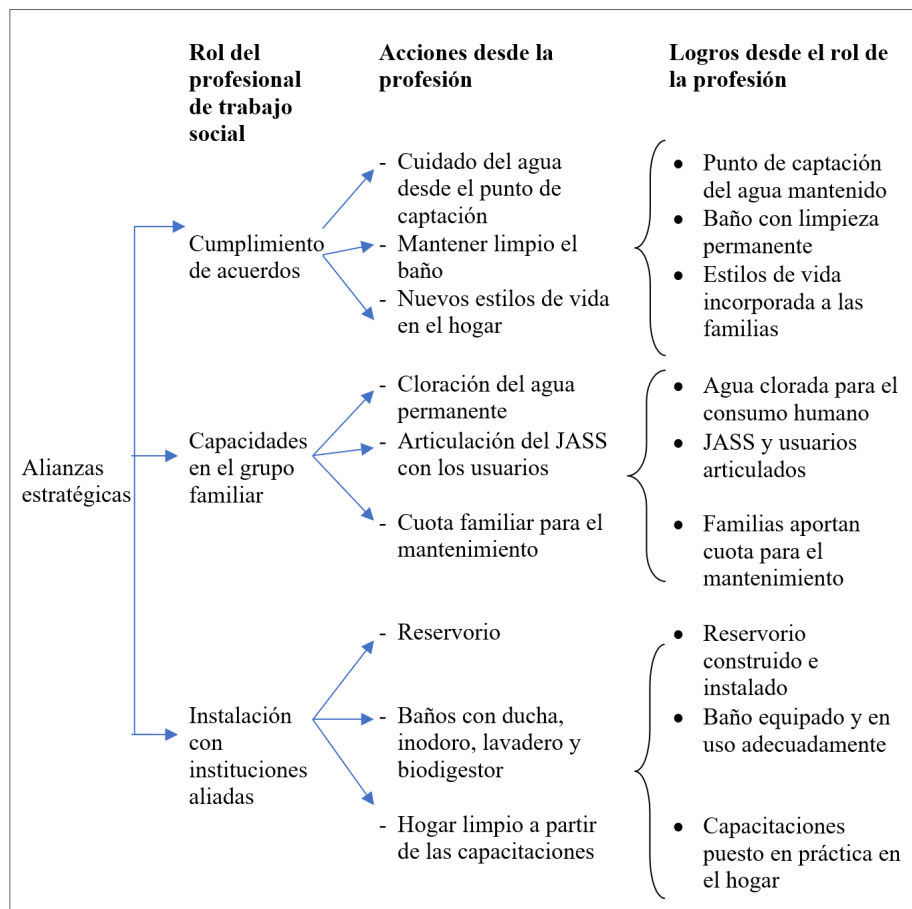
Sin embargo, persistieron desafíos relacionados con el cumplimiento de compromisos, como el pago puntual de la cuota familiar y la reparación de tuberías dañadas. A pesar de estos retos,

las capacidades fortalecidas durante las capacitaciones dotaron a los usuarios de herramientas para gestionar las instalaciones y buscar soluciones en caso de inconvenientes. Estas alianzas estratégicas, lideradas por el profesional de trabajo social y respaldadas por las JASS, sentaron las bases para la sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento en la comunidad.

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

Figura 4

Resumen de las alianzas estratégicas del profesional de trabajo social desde las JASS



Fuente. Elaboración propia

3.3 Percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua

Los usuarios perciben positivamente el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable y la instalación de unidades básicas de saneamiento en la comunidad de Tanahuasi. En términos de accesibilidad, destacan que las instalaciones, como los baños, ahora están ubicadas cerca de sus viviendas, a distancias que varían entre 5 y 30 metros, lo que representa una mejora significativa respecto a las letrinas ubicadas lejos de las casas y en condiciones insalubres. Aunque la geografía del territorio ha dificultado el acceso en algunos casos, los usuarios han asumido el compromiso de construir rampas o escalones para facilitar el uso, especialmente para niñas, niños y adultos mayores.

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

Antes de la implementación del proyecto, las familias enfrentaban condiciones precarias con letrinas en mal estado, que eran antihigiénicas, de difícil acceso y poco seguras, especialmente durante la noche o en condiciones climáticas adversas. Ahora, con los nuevos baños instalados cerca de sus hogares, los usuarios manifiestan alegría y satisfacción, destacando que estos cambios han mejorado su calidad de vida. Los menores de edad, que anteriormente evitaban usar las letrinas por temor, ahora acceden con confianza a los baños a cualquier hora, lo que refleja un cambio positivo en las actitudes hacia el uso de estas instalaciones.

En cuanto al equipamiento de los servicios, los usuarios valoran que los baños estén adecuadamente dotados con duchas, inodoros, espejos, biodigestores, iluminación eléctrica y lavaderos de manos. Sin embargo, identifican como una necesidad pendiente la instalación de termas para agua caliente, especialmente en los meses fríos. Esta carencia se percibe como un aspecto importante a mejorar para garantizar una experiencia más cómoda y funcional en el uso de los baños.

Los usuarios también resaltan que el equipamiento ha contribuido a generar hábitos de limpieza y orden en los hogares. Elementos como cortinas, tachos, recogedores, lejía y escobillas para limpiar el baño han incentivado a las familias a mantener las instalaciones en buen estado. Este cambio en las prácticas de higiene ha tenido un impacto positivo en la vida cotidiana, motivando a los usuarios a comprometerse con la compra regular de insumos para la limpieza y el mantenimiento de los baños.

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

En general, los usuarios perciben que el proyecto ha cumplido con sus expectativas, atendiendo sus necesidades básicas de agua y saneamiento y promoviendo mejoras significativas en sus condiciones de vida. Los compromisos asumidos por las familias para mantener y mejorar las instalaciones reflejan el impacto positivo del proyecto en términos de sostenibilidad y apropiación comunitaria. Esta percepción resalta la importancia de seguir fortaleciendo las capacidades locales para garantizar la continuidad de estos avances en el tiempo.

Los usuarios del proyecto en la comunidad de Tanahuasi manifestaron una percepción positiva hacia la implementación de mejoras en el acceso al agua potable y la instalación de unidades básicas de saneamiento. Un aspecto destacado fue la accesibilidad del servicio, donde reconocieron la necesidad de adaptar los baños y lavaderos a las características geográficas del terreno. La construcción de rampas y caminos firmes facilitó el acceso, especialmente para niños y adultos mayores. Aunque algunos baños están a 20 o 30 metros de las viviendas, esta distancia se considera una mejora significativa frente a las condiciones previas, donde las letrinas estaban lejos y en condiciones insalubres.

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

En términos de consulta previa, los entrevistados valoraron el enfoque participativo del proyecto. Durante la etapa inicial, los responsables realizaron visitas a las viviendas para decidir conjuntamente la ubicación y el modelo de las instalaciones. Este proceso incluyó la participación activa de los comuneros y la coordinación con las autoridades locales, logrando consenso en la ejecución de las obras. Además, las reuniones frecuentes entre los profesionales del proyecto, las autoridades y la población contribuyeron a un diálogo fluido y transparente, fortaleciendo la confianza de los beneficiarios.

El proyecto también influyó en cambios significativos en las actitudes de los usuarios. Antes de la implementación, los habitantes no tenían hábitos establecidos para el cuidado del agua, la limpieza y el reciclaje. Gracias a las capacitaciones y talleres con enfoque intercultural, las familias asumieron un compromiso activo para mantener en buenas condiciones las instalaciones y mejorar la limpieza en sus hogares y calles. Este cambio de actitud fue reconocido como clave para garantizar la sostenibilidad del proyecto y mejorar la calidad de vida de la comunidad.

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

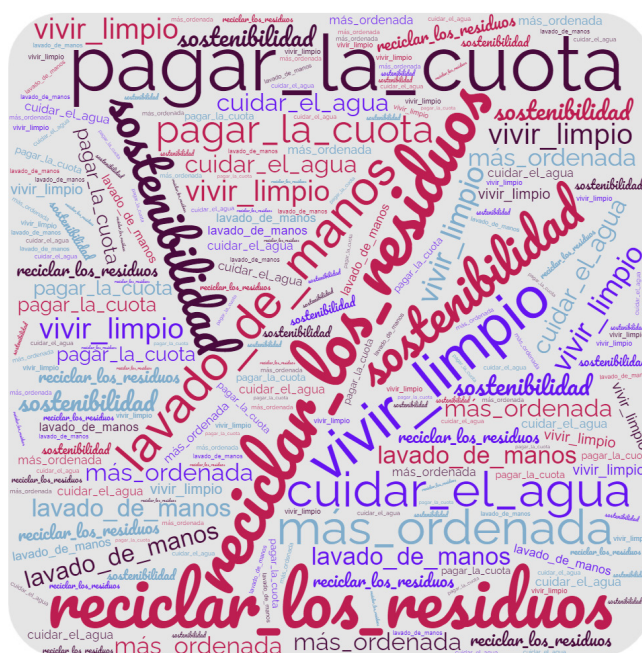
Un elemento importante en el impacto del proyecto fue el enfoque práctico y personalizado de las capacitaciones. Los usuarios afirmaron que las explicaciones en quechua, complementadas con ejemplos sencillos y acciones conjuntas, facilitaron la comprensión y aplicación de los conocimientos en sus hogares. A diferencia de experiencias previas con campañas municipales, donde las explicaciones eran breves y teóricas, el enfoque del proyecto permitió que las familias practicasen y adoptaran hábitos relacionados con el reciclaje, el cuidado del agua y la limpieza, con resultados visibles en la comunidad.

Años anteriores éramos desordenados no cuidábamos el agua, nuestro diario vivir era en desorden y ahora por lo que nos has enseñado ya sabemos y cada uno ya nos estamos ordenando hasta nuestras calles los reciclajes o las basuras estamos amontonando a un solo sitio (Edmundo).

Los entrevistados destacaron que las capacitaciones no solo promovieron cambios individuales, sino que también fortalecieron la conciencia colectiva en torno a la sostenibilidad del proyecto. Las familias entendieron la importancia de comunicar cualquier daño en las instalaciones y de contribuir con la cuota familiar para garantizar el mantenimiento del servicio. Las autoridades locales coincidieron en que este acompañamiento fue esencial para el éxito del proyecto y recomendaron replicar este enfoque en otras comunidades, para fomentar cambios sostenibles y mejorar la calidad de vida de más poblaciones rurales.

Figura 5

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



Fuente. Elaboración propia con datos de la entrevista

4. Conclusiones

Las estrategias de acción implementadas por el profesional de trabajo social en el marco del proyecto de agua y saneamiento en la comunidad de Tanahuasi demostraron ser fundamentales para promover la sostenibilidad y mejorar la calidad de vida de los beneficiarios. A través de una planificación eficiente, un enfoque intercultural y metodologías participativas, se logró fomentar la adopción de prácticas de higiene, cuidado del agua y mantenimiento de las instalaciones. La capacidad de personalizar los contenidos según las necesidades de la comunidad, utilizando tanto el quechua como el castellano, permitió una comprensión efectiva y una apropiación de los aprendizajes.

Las alianzas estratégicas entre el profesional de trabajo social y JASS demostraron ser fundamentales para la sostenibilidad del proyecto de mejoramiento y ampliación del agua potable e instalaciones sanitarias. Estas alianzas lograron fortalecer las capacidades de los grupos familiares, promoviendo cambios en los paradigmas tradicionales sobre el uso y mantenimiento de los servicios. La colaboración permitió formalizar compromisos entre los usuarios y los responsables del proyecto, asegurando la corresponsabilidad en tareas esenciales como la cloración del agua, el mantenimiento de las instalaciones y la gestión de recursos.

La percepción de los usuarios sobre el proyecto de mejoramiento y ampliación del agua destaca un impacto significativo en la calidad de vida y las prácticas comunitarias. Los beneficiarios valoraron especialmente la accesibilidad de los servicios, la participación activa en la planificación de las instalaciones y el equipamiento adecuado de los baños, lo que marcó un cambio respecto a las condiciones insalubres previas. Además, las capacitaciones con enfoque intercultural y ejemplos prácticos fomentaron cambios positivos en los hábitos de higiene, cuidado del agua y reciclaje, fortaleciendo el compromiso comunitario con la sostenibilidad del proyecto.

Referencias

- Agámez, L. (2013). Informe de gestión: Intervención profesional de trabajo social en el proyecto conexiones intradomiciliarias. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/1089>
- Aguado, T., Gila, I., & Mata, P. (2012). El Enfoque Intercultural en la Formación del Profesorado: Dilemas y Propuestas. *Revista Complutense de Educación*, 28(1), 275–292. <https://doi.org/10.5209/RCED.56262>
- Aliaga, L. (2018). La gestión de servicios y su relación con la entrega de valor de los servicios de tecnologías de información de un Laboratorio Analítico [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13535/Aliaga%20Salda%C3%B1a%20Leoncio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ariza, L., Espinosa, M., & Rodríguez, J. (2017). Desafíos de la menstruación en niñas y adolescentes de comunidades rurales del pacífico colombiano. *Revista de Salud Pública*, 19(6), 833–841. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V19N6.71741>
- BID. (2019). El agua y saneamiento como un derecho humano: hacia un manual de buenas prácticas para su implementación - Volvamos a la fuente. <https://blogs.iadb.org/agua/es/el-agua-y-saneamiento-como-un-derecho-humano-hacia-un-manual-de-buenas-practicas-para-su-implementacion/>
- CARE. (2018). Plan de fortalecimiento comunal en administración, operación y mantenimiento de los servicios de saneamiento.
- Cohen, E., & Franco, R. (1992). Evaluación de proyectos sociales. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1915/S3092C678E_es.pdf

- Creswell, J., & Poth, C. (2007). *Qualitative inquiry research design* (SAGE). <https://lc.cx/5L5H09>
- Cruz, D., & López, A. (2019). El trabajo social, democracia y política pública. *Voces Desde El Trabajo Social*, 7(1), 86–109. <https://revistavocests.org/public/journals/2019/a4.pdf>
- Destéffani, C. (2023). Una mirada sobre la pertinencia del Trabajo Social en el Programa de Conexiones Intradomiciliarias de Saneamiento. https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/38154/1/TTS_AmaralCarolina.pdf
- Dias, S., Araújo, L., & Sousa, L. (2023). Gerontological social workers' perspectives about the future at the start of a COVID-19 vaccination program: A photovoice study. *Journal of Social Work* (London, England), 23(2), 363. <https://doi.org/10.1177/14680173221144412>
- FAO. (2008). Fortalecimiento de las capacidades. www.fao.org/capacitydevelopment.org
- INEI. (2020). Perú: Formas de acceso al agua y saneamiento básico. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf
- Nansubuga, J., Smith, H., & Jeffrey, P. (2022). A de jure study of social accountability for water and sanitation services in Uganda. *Journal of Water, Sanitation and Hygiene for Development*, 12(6), 463–474. <https://doi.org/10.2166/WASHDEV.2022.037>
- Nino, A. (2021). La sostenibilidad de los proyectos. <https://saluddesdelaotraorillas.com/2021/10/09/la-sostenibilidad-de-los-proyectos-una-mirada-diferente/>
- ONU. (2022). Agua y saneamiento - Desarrollo Sostenible. <https://www.un.org/sustainable-development/es/water-and-sanitation/>
- Ruiz, J. (2007). *Metodología de Investigación Cualitativa*. cuarta edi, 344.
- Silva, C., Pereira, C., & Magano, J. (2023). The value of project management to competitiveness: key factors from a holistic and practical perspective. *International Journal of Managing Projects in Business*, 16(1), 67–91. <https://doi.org/10.1108/IJMPB-02-2020-0042/FULL/XML>
- Stake, R. (1995). *The art of case study research* (SAGE). https://books.google.com.pe/books?id=ApGdBx76b9kC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Unión Europea. (2023). RRN | Conecta con el Desarrollo Rural. <https://www.redruralnacional.es/buenas-practicas>
- Varela, M., Arias, A., & Vega, P. (2019). Educar para el cambio y la sostenibilidad: Evaluación de una propuesta de aprendizaje experiencial para formar al profesorado en formación inicial. *Revista Portuguesa de Educação*, 32(2), 57–73. <https://doi.org/10.21814/rpe.15303>