



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión Social en el proyecto de Rehabilitación de los Servicios de  
Saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Flores Perez, Gabriela Flora ([orcid.org/0000-0002-8325-8618](https://orcid.org/0000-0002-8325-8618))

**ASESOR:**

Dr. Chavez Leandro, Abner ([orcid.org/0000-0002-0167-5523](https://orcid.org/0000-0002-0167-5523))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2019

## **DEDICATORIA**

A Dios que guía cada uno de mis pasos,  
a mis queridos padres Jorge y Rosa que  
me acompañan en todo momento, a mi  
amado hijo que me enseña a aceptar y  
crecer en el camino.

### **AGRADECIMIENTO:**

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y a cada uno de mis maestros que hicieron posible el concretar mi deseo de culminar con éxito la maestría.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO:.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	14
3.3 Escenario de estudio .....	16
3.4 Participantes.....	18
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.6 Procedimiento .....	23
3.7 Rigor científico.....	23
3.8 Método de análisis de información .....	24
3.9 Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES .....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: participantes	19
Tabla N° 2: matriz de consistencia	46
Tabla N° 3: guía de entrevista	49
Tabla N° 4: guía de análisis documental	51
Tabla N° 5: matriz de categorización	52
Tabla N° 6: matriz de códigos	53
Tabla N° 7: respuesta de los entrevistados a 1ra pregunta	56
Tabla N° 8: extracto y resumen de respuestas a la 1ra pregunta	58
Tabla N° 9: respuesta de las autoridades encargadas a la 2da pregunta	60
Tabla N° 10: extracto y resumen de respuestas a la 2da pregunta	62
Tabla N° 11: respuesta de las autoridades encargadas a la 3ra pregunta	64
Tabla N° 12: extracto y resumen de respuestas a la 3ra pregunta	67
Tabla N° 13: respuesta de las autoridades a la cuarta pregunta	69
Tabla N° 14: extracto y resumen de respuestas a la cuarta pregunta	72
Tabla N° 15: respuesta de las autoridades a la quinta pregunta	74
Tabla N° 16: extracto y resumen de respuestas a la sexta pregunta	76
Tabla N° 17: respuesta de las autoridades a la séptima pregunta	78
Tabla N° 18: extracto y resumen de respuestas a la séptima pregunta	80
Tabla N° 19: informes técnicos: servicios de agua potable	82

## RESUMEN

La tesis aborda la aplicación de la gestión social en proyectos de infraestructura estatal con el objetivo de prevenir y resolver conflictos sociales. Se centra en el análisis cualitativo del "Proyecto de rehabilitación de servicios de agua potable y alcantarillado del distrito La Unión - Piura (2018)", que experimentó un retraso de dos años y medio debido a protestas sociales que paralizaron la obra por 185 días. El estudio emplea entrevistas estructuradas y análisis hermenéutico para identificar que la insatisfacción surgió por la falta de un enfoque de gestión social que facilitara el diálogo y la participación ciudadana, así como la carencia de canales efectivos de información y comunicación entre la población, el Estado y la empresa. La hipótesis plantea que este problema podría haberse evitado si la gestión social se hubiera incorporado desde el diseño del proyecto. La conclusión señala que el accionar de la gestión social en este caso específico, no tuvo los beneficios esperados y funcionó débilmente, debido a que tuvo una inclusión tardía en el proyecto y escaso presupuesto para ser ejecutada de manera efectiva e integral.

**Palabras clave:** Gestión social, proyectos de saneamiento, sistemas de agua potable y alcantarillado

## ABSTRACT

The thesis addresses the application of social management in state infrastructure projects with the aim of preventing and resolving social conflicts. It focuses on the qualitative analysis of the "Rehabilitation Project for Drinking Water and Sewerage Services in the La Unión - Piura District (2018)," which experienced a delay of two and a half years due to social protests that halted the project for a total of 185 days. The study utilizes structured interviews and hermeneutic analysis to identify that dissatisfaction arose from the absence of a social management approach that would facilitate dialogue and citizen participation, as well as the lack of effective channels of information and communication between the population, the government, and the company. The hypothesis suggests that this issue could have been avoided if social management had been incorporated from the project's design phase. The conclusion indicates that the actions of social management in this specific case did not yield the expected benefits and functioned weakly, primarily due to its late inclusion in the project and insufficient budget for effective and comprehensive implementation.

**Keywords:** social management, sanitation projects, drinking water and sewage systems

## I. INTRODUCCIÓN

Según la iniciativa Environmental Justice (2018), el 66% de los conflictos sociales que se desarrollaron en Latinoamérica tienen como causa la construcción y/o ejecución de obras de infraestructura de gestión del agua. Dentro de la región, Perú ocupó el cuarto lugar en el ranking de países con mayor conflictividad relacionadas a este tema, lo cual ha generado grandes limitaciones para construir infraestructura que permita la distribución del recurso hídrico a todos los ciudadanos del país. De hecho, en 2017, el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento, calculó que existen alrededor de 151 obras de agua y saneamiento paralizadas. Siendo las causas principales de esta problemática: el rechazo social, la falta de territorio para construir infraestructuras, la ausencia de espacios de participación y diálogo con la ciudadanía, y la ausencia de implementación de la gestión social en la ejecución de este tipo de proyectos.

La presente tesis analiza el proyecto de "Rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión - Piura". El cual inició el 26 de mayo de 2018 y estuvo planteado para ser culminado en 364 días (1 año). Sin embargo, a julio del 2019, este se encuentra en un 53.8% de ejecución, puesto que la población al rechazar la construcción de la obra ha generado diversas protestas y marchas que significaron 185 días de paralización. Actualmente, la empresa contratista ha solicitado una ampliación de entrega de 2 años y medio, sin embargo, tanto la Entidad como la empresa Contratista solicitaron la inclusión de la gestión social en el proyecto luego del surgimiento de los problemas y su significativa afectación al proyecto. Esto puso de manifiesto la falta de comprensión de la importancia de incluirla desde el inicio de la intervención.

De hecho, este enfoque de gestión existe desde los años 80, y en nuestro país su uso se encuentra formalizado en el Decreto Supremo N° 019-2017-VIVIENDA. No obstante, se observa que en la realidad esta no es usualmente incorporada y muchas empresas del sector privado omiten su implementación al momento de ejecutar sus obras. Lo cual, afecta altamente a la población ya que no cuentan con suficiente información para poder determinar qué beneficios o perjuicios puede traer una obra infraestructural en sus vidas. Pero también a la empresa o agente

constructor, que tendrá que sufrir las consecuencias de no tener una buena relación ni comunicación con las comunidades del entorno de la obra.

Por lo expuesto, en la presente investigación se plantea buscar, conocer y comprender la percepción que existió sobre la gestión social en los actores involucrados en la implementación del proyecto de “Rehabilitación de los sistemas de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión - Piura”. De esta manera, se buscará comprender las razones que motivaron la no inclusión oportuna de la gestión social en el proyecto. Ello se logrará a partir de la aplicación de la teoría Fundamentada, como método cualitativo de investigación, y el uso de técnicas como la entrevista y el análisis documental.

De acuerdo al escenario presentado, se formuló el siguiente problema general: ¿cómo se desarrolló la gestión social en el proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito La Unión, departamento de Piura - 2019? Así mismo se formularon los siguientes problemas específicos: (1) ¿Cómo se desarrollaron las acciones de sensibilización a la población en el proyecto de rehabilitación de los sistemas de agua potable y alcantarillado en el caso urbano del distrito La Unión- Piura – 2019?; (2) ¿Cómo se desarrollaron las acciones de promoción social y la difusión del proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión- 2019?; (3) ¿Cómo se desarrollaron las acciones de prevención social y de manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión- Piura – 2019?; (4) ¿Cómo se desarrolló el proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito La Unión- Piura – 2019?.

El proceso de formulación de los objetivos del estudio condujo inevitablemente a la pregunta general de investigación previamente mencionada, lo cual permitió dilucidar acerca de la problemática que se planteó. Quedando claro la interrogante, se procedió a plantear los objetivos generales y específicos de la investigación. El objetivo general fue conocer la percepción que se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión, departamento de Piura – 2019. De este se desprendieron cuatro objetivos específicos: (1) qué percepción se

tiene sobre las acciones de sensibilización en el proyecto; (2) qué percepción se tiene sobre la promoción social y la difusión del proyecto (3) qué percepción se tiene sobre la prevención y manejo de los conflictos sociales en el proyecto, y (4) cómo se está desarrollando el proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado.

Establecidos los objetivos, se procedió a la formulación de las hipótesis, las mismas que resultaron de la presunción de las posibles respuestas al problema que se trazó. La exposición de hechos devino en el planteamiento de los supuestos de la investigación. A partir de ello, el supuesto general se configuró de la siguiente manera: existe una baja percepción sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión, departamento de Piura – 2019. Con este supuesto de base, se desprendieron otros cuatro supuestos específicos: (1) existe una baja percepción sobre las acciones de sensibilización a la población realizadas por el proyecto; (2) existe una baja percepción sobre las acciones de promoción realizadas por el proyecto; (3) existe una baja percepción sobre la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto y (4) el proyecto en cuanto a su desarrollo fue deficiente.

## II. MARCO TEÓRICO

La Gestión Social cumple el rol de facilitar la implementación de los proyectos de saneamiento debido a que busca evitar situaciones que devengan en conflictos sociales, los cuales limitan el normal desarrollo de las obras de agua potable y alcantarillado. Silva (2015), indicó que la gestión social se convierte en el mecanismo para humanizar los proyectos de infraestructura, pues por sí mismos difícilmente implican un desarrollo para las comunidades. Asimismo, agregó que se necesita potenciar la intervención social trabajando sobre dos aspectos fundamentales: la organización y la participación, que se constituyen en la clave para la transformación de la población beneficiaria, facilitando su evolución de sujetos pasivos a activos lo que además confiere eficiencia y eficacia a los proyectos de infraestructura.

Siendo la “Gestión Social” la primera categoría de la presente tesis, se realizó primero una revisión de literatura tanto a nivel nacional como internacional sobre esta área. A partir de esta revisión, se identificó el trabajo de Cortés y Zayas (2015), los cuales llegaron a las siguientes conclusiones. En primer lugar, sostienen que, a pesar que la legislación incentiva y favorece la participación social en la toma de decisión, la gestión social responde más a una reacción o necesidad de la gente frente al entorno. En segundo lugar, concluyeron que la participación social no generó grandes o importantes cambios en la región estudiada de Tepic. Por último, indicaron que no es fácil el paso de la participación social a la gestión social, debido a que se precisa de una instancia sólida que sea capaz de conducir el proceso con un fuerte rigor metodológico.

Por otro lado, Romero (2017) obtuvo como resultado de su investigación que la gestión social y la responsabilidad social aportaron de manera significativa en el desarrollo sostenible económico, social equitativo y medioambiental de la comunidad abordada. Asimismo, dentro de sus recomendaciones propuso la necesidad de realizar una mayor profundización de los impactos de la actividad minera en el Perú tanto los positivos como los negativos, exhortando a la creación de programas de gestión social de alcance local, regional y nacional que contribuyan de mejor manera al desarrollo sostenible de las comunidades.

Asimismo, Valenzuela (2018) concluyó, en primer lugar, que es posible evitar los conflictos sociales cuando se realiza un trabajo cooperativo entre todos los actores involucrados, propiciando así su colaboración activa en las acciones de gestión social y desarrollo sostenible. En segundo término, indicó que la gestión cooperativa y participativa representó una poderosa herramienta en la previsión de los conflictos sociales en la minería, facilitando el rol del Estado en la prevención oportuna de los conflictos sociales mineros.

En la investigación de Vergara (2017) se propuso que el empleo del enfoque de gestión social y resolución de conflictos permitió construir una estrategia de relaciones comunitarias que facilitó la atención eficaz del conflicto social entre la comunidad de Nanegal y la empresa Hidroequinoccio. De la misma manera, el uso de este enfoque amplió los espacios para la participación y la socialización del proyecto. Asimismo, facilitó la expresión de las peticiones y exigencias de la población, creando con ello las condiciones para la estabilidad del proceso de diálogo permanente entre las partes. Finalmente, el estudio resaltó la importancia de que el proceso cuente con la presencia de un gestor social que propicie en todo momento el diálogo y ayude a mantener el vínculo de acercamiento y entendimiento entre las partes.

Respecto a la segunda categoría denominada “servicios de saneamiento”, se puede destacar el estudio de Pastor (2014) donde entre sus conclusiones identificó que, en general, la población usuaria otorga mayor importancia al servicio de agua potable, pues este les permite desde la satisfacción de las necesidades básicas de subsistencia hasta la ejecución de las tareas del hogar con comodidad, ahorro de tiempo y dinero. En ese sentido, se recomendó la elaboración de indicadores de percepción y expectativas de la población usuaria para que estos se conviertan en la base para la elaboración, ejecución y vigilancia de las políticas públicas. Por otro lado, Gutiérrez (2018) llegó a las siguientes conclusiones: 1) la infraestructura de agua potable y eliminación de excretas, construidas en el sector rural de Llapa se encontraron en buen estado y operando óptimamente; 2) las familias incorporaron en su día a día el uso satisfactorio de los sistemas básicos de saneamiento, situación que se evidenció en la mejoría de sus condiciones y calidad de vida.

En el estudio realizado por Ávila y Roncal (2014), se obtuvo que los sistemas

construidos ampliaron la cobertura de los servicios de agua potable y disposición sanitaria de excretas, lo cual contribuyó a la mejora sustancial de la realidad sanitaria y calidad de vida de los pobladores de Aynaca. De igual forma, la investigación mostró que los servicios construidos contribuyeron a superar el déficit de los servicios de saneamiento en el ámbito rural del Perú. En el estudio de Navarro (2015) se identificó la necesidad de que el Estado asegure a todos sus habitantes el acceso al servicio de agua potable, de manera que se garanticen las condiciones básicas para el desarrollo integral de todos sus individuos. Esto último se puede considerar una estrategia de apropiación de las políticas públicas y una forma de empoderar a la población en la mejora de sus condiciones de vida. Finalmente, Tapia (2014) señaló entre sus conclusiones que la cantidad de horas de abastecimiento del servicio de agua potable transgrede la propia constitución del país, pues en esta se consagra el derecho de la población a disponer de los servicios básicos de manera irrestricta.

Por otro lado, respecto a las bases teóricas de las categorías presentadas: gestión social y servicios de saneamiento se puede señalar lo siguiente. En primer lugar, sobre la primera categoría de gestión social, resultó relevante el aporte de la UNESCO (2005), el cual señaló que este último término es un proceso que debe seguirse respecto de la toma de decisión llevada a cabo desde la definición de un problema hasta el ordenamiento de las acciones a seguir dentro de las diversas formas de actuación de la acción social. Sobre el mismo tema, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente de la Universidad Jesuita de Guadalajara (2015), identifica la gestión social como el proceso cabal de acción y decisión que involucra abordajes y estudios, además de una comprensión plena de un determinado problema que conlleve a la delineación y ejecución de una propuesta cuya implementación exige un continuo aprendizaje de los grupos sociales, que facilite el diseño y ajuste de políticas públicas acorde a sus necesidades y demandas. Asimismo, López (1997) indicó que la gestión social se convierte en una estrategia a través de la cual se trata de entender y atender los grandes problemas que plantea la modernidad y que, unida a sus herramientas, potencia la creación de una colectividad emancipadora en la modernidad.

Cohen y Franco (2007), señalaron en su momento que la gestión social está

relacionada con la función de creación global del proyecto que busca convertir los recursos de la organización en productos, considerando tanto razones de eficacia interna como de impacto externo en la población destinataria. Por su parte, Cortés y Zayas (2015) consideraron la gestión social como el producto que emerge de la compleja interacción que se da entre los actores involucrados de un determinado territorio, ciudad o región, comunidad, población o asentamiento humano. Por otro lado, Girón (2006), respecto de la importancia de la gestión social, señaló que esta ha adquirido un significado de acto político de soberanía que se asienta en las expectativas, exigencias, experiencias e ideales de los grupos sociales subordinados, que buscan nuevas hegemonías capaces de generar las transformaciones sociales anheladas. Por último, Romero (2004), indicó que el proceso de gestión social está constituido por el acuerdo político, la conciencia social, la intervención social responsable y efectiva, así como por el beneficio de la sociedad.

De la presente categoría: “gestión social” se desprendieron las subcategorías: sensibilización, promoción social y difusión, prevención, y conflicto social. Para la primera subcategoría, denominada sensibilización, se realizó una revisión de literatura, a partir de la cual se halló primero que, para Scott (2008), la sensibilización se refiere a los espacios de reflexión que permiten y facilitan en los individuos el análisis y comprensión de los cambios que ocurren en la organización. Además, señaló que los individuos son el centro de este proceso, pues busca impactar positivamente en sus formas de aprender y desaprender. Para Barrera (2012), la gestión social es el accionar de la sensibilización, pues se ubica en el aprovechamiento máximo de la participación activa de los individuos. Esto último con la finalidad de involucrarlos en actividades institucionales que promuevan el respeto a la diversidad, igualdad de condiciones y diferencias entre los seres humanos. Asimismo, es importante para poder concientizar a las personas respecto de la aceptación de compromisos que conlleven a la edificación de una política de inclusión.

Respecto a la segunda subcategoría sobre “promoción social”, Jiménez (1996) definió este último término como el conjunto de conceptos, formas y maneras de conseguir que amplios sectores sociales se integren y trabajen bajo

líneas comunes de desarrollo de un país. Significa además un mecanismo teórico y metodológico que permite operar en la transformación de la realidad que promueven diversos sujetos sociales. Por su parte, Thuillier (1970) definió a esta subcategoría como el proceso que tiene como base la educación de adultos y que adquiere un mayor sentido con el desarrollo de la participación social que impulsan sujetos sociales motivados por su necesidad de integrarse y no resultar al margen del desarrollo.

En cuanto a la subcategoría “difusión”, Sancho (2009) señala que este es el instrumento más representativo de un centro de información dada su directa incidencia en el triunfo o fracaso de cualquier intervención. No obstante, la difusión recibe poco reconocimiento, lo cual guarda una estrecha relación con los canales y sistemas empleados para dar a conocer y hacer llegar la información a la población objetivo. De misma forma, Báez y Zamora (2003) señalaron que la difusión se desarrolla por etapas, las cuales avanzan en función de la ejecución de un proyecto brindando el soporte necesario para que se logren los objetivos específicos previstos. Por tanto, la difusión termina por convertirse en el soporte que ayuda a explicar y promover la naturaleza, lógica, organización, procedimientos, mecanismos de operación, particularidades y alcance de los servicios que se prestarán a partir de la implementación del proyecto.

Para la cuarta subcategoría: “prevención”, se tomó la definición del PNUD (2019) que, desde un enfoque de prevención de conflictos, relaciona este término con la creación de capacidades de liderazgo cuya finalidad es mitigar la violencia que involucra a la sociedad civil y las comunidades marginadas, buscando que a través de enfoques participativos se instauren programas compartidos de desarrollo. Por su parte, Anaya (2016) explica que la prevención social es de carácter universal, por lo cual no se constriñe a ningún grupo específico de la sociedad. Asimismo, señala que su objetivo reside en atender de manera integral los factores que causan violencia, por lo que su valor radica en su flexibilidad y su capacidad para adaptarse a las problemáticas más diversas que se ponen de manifiesto en un entorno determinado.

Por último, respecto a la subcategoría: “conflicto social”, la Presidencia del Consejo de Ministros (2011) en la RM-1612011-PCM, señaló que el conflicto social

forma parte de los procesos sociales y se caracteriza por su naturaleza dinámica, en donde las partes (llámese actores interdependientes) perciben que mantienen intereses contrapuestos, asumiendo en consecuencia acciones que se constituyen en una amenaza para la gobernabilidad, gobernanza y/o el orden público. Por otro lado, Bobbio y Mattenci (1981) definieron el conflicto político social, como una situación de competición donde las partes tienen clara conciencia de la discrepancia que surge a partir de la contraposición de las posiciones de cada una de las partes, las cuales pueden resultar irreconciliables con sus intereses y aspiraciones personales. Además, los autores agregan que, en todo conflicto, preexiste una interacción entre las partes contrarias, lo que equivaldría a reconocer que en el conflicto existe un cierto grado de estructuración.

En cuanto a las bases teóricas de la segunda categoría: servicios de saneamiento, se consideró a Katukiza (2012), quien señala que los servicios de saneamiento constituyen el pilar esencial de las políticas de salud pública y de cualquier intento por mejorar las condiciones de vida. De hecho, su ausencia en los asentamientos informales, aunado a la falta de adecuadas prácticas de higiene, potencian el desarrollo de las enfermedades diarreicas agudas (EDAs). En este mismo sentido, Naciones Unidas (2012), en la proclama del Derecho Humano al Agua y al Saneamiento, reconoce que todo ser humano tiene derecho a contar con agua de buena calidad y en la cantidad suficiente.

Es decir, que esta sea saludable, físicamente accesible y que cubra tanto las necesidades personales como domésticas. Relacionado con ello, se ha establecido también el derecho universal a tener acceso a la eliminación sanitaria de las excretas y las aguas residuales, lo cual no solo cobra especial valor para la dignidad humana, sino también como un elemento protector del recurso hídrico. Por otro lado, Carbajal (2014) indica que la provisión de agua en la vivienda por medio de redes genera una reducción de aproximadamente 3.6% en la ocurrencia de diarrea en niños menores de 5 años; mientras que la provisión de agua y alcantarillado (servicios de saneamiento) en la vivienda por medio de redes genera una reducción de aproximadamente 4.5% en la ocurrencia de diarrea en este mismo grupo. La importancia del saneamiento quedó demostrada en un análisis hecho por el MINSA (2010), el cual se fue realizado a través de un modelo de regresión lineal múltiple,

que permitió conocer cómo y en qué grado influye la provisión de agua y el alcantarillado en las atenciones por Enfermedades Diarreicas Agudas (EDA). El estudio mostró la potencial relación entre la proporción de las familias con menos de 6 horas de agua al día y la proporción de familias que no dispone de alcantarillado. El índice de la proporción de familias que no cuenta con agua se configuró en el más significativo capaz de predecir las atenciones por EDA. De la misma forma, el abastecimiento restringido de agua se configuró en un inapreciable predictor de las atenciones por EDA. Una situación similar ocurrió con la proporción de viviendas sin alcantarillado o letrina. Los resultados muestran que la inversión en saneamiento básico mejora ostensiblemente la vida de la población, además de permitir la disminución del gasto familiar en atenciones de salud e insumos para el cuidado de las EDAs. Por último, la Organización Mundial de la Salud (2017), afirma que esta es una de las tecnologías con más bajos costos haciendo posible que las familias accedan a la eliminación sanitaria de las excretas, de las aguas residuales, al tiempo que disponen de un ambiente limpio y sano dentro y fuera de sus viviendas.

Por otro lado, de la segunda categoría: servicios de saneamiento, se definieron una serie de subcategorías. Para lograr ello, se partió del DL N° 1280 - 2016: Ley marco de la gestión y prestación de los servicios de saneamiento, cuyo artículo dos indica los sistemas y procesos que están comprendidos como parte de los servicios de saneamiento. Entre estos se identifica al abastecimiento de agua potable y sus componentes, para pasar luego al alcantarillado sanitario, describiendo los procesos que forman parte de este sistema, asimismo, se menciona al servicio de tratamiento y reusó de las aguas residuales.

Habiéndose desarrollado las bases teóricas-conceptuales del estudio, se pasó a la formulación del problema de investigación. En primer lugar, se estableció que toda investigación nace con una idea, la cual se va erigiendo poco a poco como parte de la aproximación a la realidad objetiva. De allí que, para formular el problema de investigación, se debe necesariamente partir de la realidad buscando en todo momento responder a hechos o situaciones concretas que luego de su profundización y estudio aportarán nuevos conocimientos que contribuyan al mejor entendimiento y aproximación a la realidad. En referencia al enunciado que se hizo

del problema, Hurtado y Toro (2007) sostuvieron que siempre es necesario restringirse al tema de la materia a investigar. Tomando en cuenta ello, el primer paso es reconocer que las preguntas se elaboran sobre la base del análisis de cada término que se expresó en el propósito de la investigación. Las preguntas deben ser claras, precisas y en términos definidos, su formulación en todo momento se orienta al planteamiento del estudio que se efectuó (p. 80).

Hernández y Fernández (2003) por otro lado, afirmaron que formular un problema es describir de forma muy precisa la idea a investigar. Por tanto, teniendo el problema de investigación formulada se procedió a realizar el planteamiento del problema general de investigación de la siguiente manera: ¿qué percepción se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura - 2019?. A partir de esta pregunta se desprendieron los siguientes problemas específicos: (1) ¿qué percepción se tiene sobre las acciones de sensibilización en el proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión, departamento de Piura – 2019? (2) ¿Qué percepción se tiene sobre la promoción social y la difusión en el proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión, departamento de Piura – 2019? (3) ¿Qué percepción se tiene sobre la prevención social y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión, departamento de Piura – 2019? (4) ¿Cómo se está desarrollando la implementación del proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

### **III. METODOLOGÍA**

En este acápite se presentan y desarrollan los aspectos metodológicos bajo los cuales se realizó el presente estudio. Sobre la metodología, Campos (2010) la define como el procedimiento y estrategia que pautan las maneras de cómo debe operarse para alcanzar los objetivos de investigación propuestos. En cuanto al tema de investigación, Galeano (2004) indica que este apunta a las maneras en que se enfocará el problema de investigación, así como las rutas por las cuales desde la ciencias sociales y humanas se indagarán las posibles respuestas. Señala, además, que la metodología es inherente a los modos de hacer investigación, independientemente del enfoque cualitativo o cuantitativo que se decida adoptar y los objetivos que se planteen en la búsqueda de nuevos conceptos sobre la realidad. Sin embargo, dependiendo de las dimensiones planteadas existirán diferencias de corte epistemológico.

Con base a los conceptos desarrollados por los autores señalados anteriormente se establecieron las particularidades y condiciones del diseño metodológico para la actual investigación a efectos de responder al problema propuesto frente al proyecto de rehabilitación del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión - Piura (2019).

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La investigación tuvo un enfoque cualitativo de tipo básico y se desarrolló dentro de las normas, pautas, reglas y criterios establecidos por la Teoría Fundamentada. El enfoque cualitativo usado en el estudio se sostuvo en Blasco y Pérez (2007) quienes apuntaron que este se centra en la indagación de la realidad en su propio entorno natural, tal y como esta se presenta, analizando e interpretando los hechos y situaciones en función de los individuos involucrados.

Este tipo de estudio utiliza una variedad de herramientas para el recojo de información, las cuales están orientadas a obtener el detalle de la vida cotidiana de las personas, así como el significado de una situación explícita dentro de las mismas. Blasco y Pérez (2007), Taylor y Bogdan (1987), califican el enfoque cualitativo como una forma de hacer frente al mundo empírico de las personas advirtiéndole que, desde una mirada más amplia, debe vérsela como el tipo de

investigación que aporta información descriptiva que se va levantando desde la expresión hablada, escrita y comportamiento observable del individuo.

La investigación fue de tipo básico y se desarrolló dentro de las normas, pautas, reglas y criterios establecidos por la Teoría Fundamentada. Siguiendo lo propuesto por Sierra (2001) sobre el tema, este tipo de estudio tiene por objeto elevar el nivel de conocimiento y entendimiento de los fenómenos sociales.

Por otra parte, Martínez y Céspedes, (2008) indican que un estudio es de tipo Pura o Fundamental si su objetivo es buscar o generar nuevos conocimientos y áreas de investigación. Asimismo, agregó que su finalidad no es práctica sino más bien recabar información de la realidad haciendo permisible la generación de nuevos principios y leyes de tal manera que el conocimiento científico se vaya incrementando.

Hernández, Fernández y Bautista (2006) señalan que la “Teoría Fundamentada” es una metodología que sienta sus bases en la estrecha relación que establece el investigador con la data que obtiene y la cual da origen a una teoría de naturaleza básica a partir de la cual se busca dar respuesta a un particular fenómeno social.

Por su parte, para Rodríguez y Valldeoriola (2007) esta se sostiene en la recolección y análisis interactivo, aleatorio o simultáneo de los datos, lo que, por un lado, conduce a la mejora del recojo de la data y, por otro, facilita el alcance a nuevos niveles de análisis.

En cuanto al tipo de estudio, este será un estudio cualitativo, básico y planteado dentro de la teoría fundamentada tiene como objetivo recoger la percepción de los involucrados y comprobar los supuestos y categorías propuestas sobre la ejecución de las obras de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales del distrito de La Unión. Con ello, se buscará llegar a la información que se constituirá en la base de la determinación del valor e importancia de la inclusión oportuna de la gestión social en los proyectos de saneamiento.

Finalmente, se debe mencionar que la investigación correspondió a un estudio explicativo que se sostuvo en Hernández, Fernández y Baptista (2010), quienes

consideran que el estudio realizado va más allá de lo descriptivo, consintiendo por ello la profundización y máximo desarrollo de los conceptos y fenómenos haciendo posible explicar y responder de mejor forma al origen de los hechos, fenómenos físicos y sociales. Por ello, su principal interés fue explicar la razón del porqué se genera un determinado fenómeno y en qué circunstancias podría volverse a dar.

### **3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

#### **Categorías**

##### **Primera Categoría: Gestión Social**

Según Vergara (2017) el enfoque de gestión social y resolución de conflictos involucra la construcción de una estrategia de relaciones comunitarias que posibilita la atención efectiva del conflicto social y amplifica los espacios de participación, socialización del proyecto, de expresión de las peticiones y exigencias de la población. De esta manera, se crean las condiciones para la viabilidad y sostenibilidad del proceso de diálogo permanente entre las partes.

##### **Segunda Categoría: Servicios de Saneamiento**

De acuerdo al Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento (2017), los servicios de saneamiento comprenden el servicio de agua potable, de alcantarillado sanitario, de tratamiento de aguas residuales para disposición final o reúso y de disposición sanitaria de excretas.

#### **Subcategorías**

##### **Primera Subcategoría: Sensibilización**

Barrera (2012), la sensibilización es el accionar de la gestión social, que faculta el aprovechamiento máximo de la participación activa de los individuos con la finalidad de involucrarlos en actividades institucionales que promuevan el respeto a la diversidad, diferencias entre los seres humanos e igualdad de condiciones. Asimismo, este accionar concientiza a las personas respecto de la aceptación de compromisos que conlleven a la edificación de una política de inclusión y participación social.

##### **Segunda Subcategoría: Promoción Social**

Siguiendo lo propuesto por Jiménez (1996), la promoción social es el conjunto de conceptos, formas y maneras de conseguir que amplios sectores sociales se integren y trabajen bajo líneas comunes de desarrollo. Por otro lado, significa un mecanismo teórico y metodológico útil que favorece el operar en la transformación de la realidad que es promovida por diversos sujetos sociales.

### **Tercera Subcategoría: Difusión**

Para Báez y Zamora (2003) la difusión es un proceso donde en cada una de sus etapas se avanza en función de la ejecución del proyecto con la finalidad de que se vayan logrando cada uno de los objetivos específicos previstos. De esta manera se convierte en el soporte que ayuda a explicar y promover la naturaleza, lógica, organización, procedimientos, mecanismos de operación y alcance de los servicios que se prestarán a partir de la implementación de un determinado proyecto.

### **Cuarta Subcategoría: Prevención**

Según PNUD (2019), es la creación de capacidades de liderazgo cuya finalidad es mitigar la violencia que involucra a la sociedad civil y comunidades marginadas, buscando la instauración de programas compartidos de desarrollo a través de enfoques participativos.

### **Quinta Subcategoría: Conflicto social**

Siguiendo lo señalado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2011), el conflicto social forma parte de los procesos sociales y se caracteriza por su naturaleza dinámica, en donde las partes o actores interdependientes perciben que mantienen intereses contrapuestos, asumiendo en consecuencia acciones que constituyen una amenaza para la gobernabilidad, gobernanza y/o el orden público.

### **Sexta Subcategoría: Sistemas de agua potable**

Según el MINSA (2015), el sistema de abastecimiento de agua para consumo humano es el conjunto de componentes hidráulicos e instalaciones físicas accionadas por procesos operativos, administrativos y equipos necesarios que van desde la captación hasta el suministro del agua mediante una conexión domiciliaria.

### **Séptima Subcategoría: Sistema de alcantarillado sanitario**

SEDAPAL (2017) señala que este sistema es la infraestructura que permite la recolección, transporte y disposición final de las aguas residuales generadas en las viviendas, industrias y/o actividades comerciales.

#### **Octava Subcategoría: Sistemas de tratamiento de agua residuales**

OEFA (2014) identifica a estos sistemas como un conjunto de componentes hidráulicos e infraestructura física necesaria para los procesos de depuración de aguas residuales domésticas y/o municipales para su disposición final o reusó.

#### **Novena Subcategoría: Desarrollo del proyecto**

Comprende la combinación de una serie de recursos y actividades sobre la base de una metodología establecida que facilite el logro de los objetivos y metas propuestos de la forma más eficiente y efectiva posible para el desarrollo del proyecto.

### **3.3 Escenario de estudio**

Respecto al escenario de estudio se decidió tomar a Cortes e Iglesias (2004) quienes señalaron que este corresponde al campo de acción que contiene al objeto de estudio y donde el investigador realizará una necesaria abstracción que tenga por finalidad examinar de forma clara el hecho que desea investigar.

Por otro lado, y sobre el mismo tema, Ramallo y Roussos (2008) señalaron que el escenario de estudio se constituye en la circunstancia específica, temporal y espacial donde se desenvuelve el hecho que se investiga. Para la presente tesis la investigación tuvo como zona de intervención el casco urbano del distrito de La Unión, uno de los 10 distritos de la provincia de Piura, el cual se sitúa en la zona sur del departamento a 29 Km de la capital, en el llamado bajo Piura, con una superficie de 213.16 Km<sup>2</sup> y ubicado a 17 m.s.n.m. (Banco Central de Reserva, s/f).

La localización del distrito es considerada valiosa debido a que se encuentra entre los ejes viales de las provincias de Sechura, Piura y Paita, representando por ello el corazón comercial, productivo y de servicios del Bajo Piura.

Es en esta zona donde en el 2007 se elaboró el perfil con el cual se pensó realizar el proyecto para rehabilitar y ampliar los sistemas de agua potable y

alcantarillado del casco urbano del distrito favoreciendo con ello a 4498 viviendas y aproximadamente 22,490 habitantes (Banco Central de Reserva, s/f).

De acuerdo al diagnóstico realizado en su momento, el 50.5% de la población eran mujeres y un 49.5% hombres. Los datos sobre educación de la población dieron cuenta que un 16.43% se hallaba sin nivel educativo mientras que, un 83.57% con alguno de los niveles de educación. Respecto a los servicios de saneamiento, se tuvo que el 84.53% contaba con servicio de agua potable, aunque en mal estado, y un 26.57% con servicio de alcantarillado. Por otro lado, al indagar sobre el servicio de electricidad esta alcanzaba solo al 71.66% de los pobladores.

La actividad económica de las familias se desarrollaba principalmente en las áreas de comercio, albañilería y agricultura, alcanzando un ingreso promedio de alrededor de S/800 soles mensuales. Respecto al material de las viviendas, se identificó que eran mayoritariamente de material noble.

El ámbito de injerencia del proyecto comprendió 12 barrios que estaban establecidos sobre la base de dirigencias vecinales. Adicionalmente, existían organizaciones de base y sociales como el club de madres 3, vaso de leche 5 y 8, y los comedores populares, además de 1 subprefectura, 2 emisoras radiales y 1 diario local. Respecto a las edades de la población el 38.8% estaba comprendida entre los 0 y 17 años, el 55.5% entre los 18 y 59 años y un 5.7% por encima de los 60 años.

Es en este contexto cuando en el 2014, siete años después de haberse elaborado el perfil, se da inicio a la ejecución de las obras que pasan por dos etapas. La primera fue ejecutada directamente por la Municipalidad distrital, donde el primer contrato adjudicado tuvo que ser cancelado y suspendida la obra por incumplimiento de la empresa, posteriormente se realizó una segunda adjudicación, la cual corrió la misma suerte.

En el 2018 y dada la caótica situación de los servicios de saneamiento, la Municipalidad distrital solicita la intervención del Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento convirtiéndose así en la Unidad Ejecutora del proyecto con competencias para adjudicar y administrar el contrato de obra, monitorear el

trabajo de la contratista, de la empresa supervisora, así como también asegurar la calidad de la ejecución de las obras.

### **3.4 Participantes**

En cuanto a los participantes del estudio se incluyó a funcionarios, profesionales y técnicos del propio Ministerio, así como también de las empresas contratistas y supervisoras, todos ellos involucrados directamente en las actividades de implementación del proyecto de rehabilitación y mejora del sistema de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión. Para la selección de los actores mencionados, se consideraron los niveles de decisión y responsabilidad que cada uno de ellos ostentaron en la propia ejecución. De un total de quince actores invitados, finalmente fueron ocho (08) los participantes que dieron su consentimiento para ser entrevistados y brindaron información para el estudio. Adicionalmente a las entrevistas se hizo uso de registros documentales.

**Tabla N° 1 Participantes**

N°	Nombre y Apellido	Profesión	Grado académico	Cargo actual	Años de Experiencia
1	Magaly Fernández Flores	Trabajadora Social	Licenciada	Gestora Social	6
2	Nelson Peñaherrera Rojas	Educador	Licenciado	Especialista Social	10
3	María Correa Girón	Ingeniero	Licenciada	Subgerente de agua potable y alcantarillado	10
4	Rigoberto Timana Silva	CPC	Licenciado	Gerente Municipal	10
5	Juan Bernaola Díaz	Ingeniero	Licenciado	Jefe de Supervisión	10
6	Helder López Portocarrero	Ingeniero	Bachiller	Residente de obra	3
7	Hernán Rodríguez Mota	Ingeniero	Licenciado	Jefe de Proyecto PNSU	10
8	Luis Hidalgo Colquicocha	Ingeniero	Licenciado	Coordinador Técnico PNSU	10

*Fuente: Elaborada por el autor*

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En lo concerniente a las técnicas e instrumentos de recopilación de datos en campo, Rojas (1996) menciona que la cantidad y el tipo de información cualitativa y/o cuantitativa que se desea obtener del trabajo de campo deberá sustentarse, justificarse y alinearse absolutamente con los objetivos e hipótesis a los cuales busca responder la investigación. De lo contrario, se estará ante la eventualidad de que la data reunida sea de escasa o nula utilidad, lo cual incidirá profundamente en la calidad del análisis del problema.

Por su parte, Rodríguez (2008) explica que la técnica no es más que el medio a través del cual se hace acopio de la información necesaria para la investigación.

Para el presente estudio, se hizo uso de la entrevista estructurada y el análisis de registro documental. A continuación, se presenta el proceso seguido. Se decidió por la técnica de entrevista estructurada debido a que el estudio buscó crear una estrecha relación entre el entrevistador y el entrevistado. A partir de una dinámica de formulación de preguntas y respuestas, se buscó favorecer el recojo y la calidad de la información, facilitando, asimismo, que la relación directa con el entrevistado proporcione información significativa, precisa, relevante y organizada, de tal manera que incidiera en el logro del objetivo del estudio.

Sobre ello, Galindo (1998) señala que la entrevista es una técnica fundamental en el mundo contemporáneo dado que facilita la interacción humana y opera como un facilitador básico de la comunicación en razón que admite la combinación de puntos de vista pragmáticos, analíticos y hermenéuticos presentes en el proceso de comunicar. El uso de la entrevista estructurada como instrumento para la obtención de la data permitió que las autoridades, funcionarios, profesionales y técnicos involucrados directamente en el desenvolvimiento del proyecto otorgaran información valiosa, lo cual hizo posible responder a las interrogantes de la investigación.

El Análisis del Registro Documental se realizó en base a las características de la gestión pública, la elaboración, la referencia y contrarreferencia de documentos, la revisión y análisis de informes referidos a la operación, y el estado del proyecto. Asimismo, resultó de alto valor metodológico indagar sobre la situación de la gestión social a través de las fuentes documentales producidas por los propios actores involucrados en el desarrollo de las acciones de rehabilitación de los sistemas de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión.

El material documental sobre los cuales se aplicó la técnica fueron el Cuaderno de Obra, los informes de sustentación y solicitud de ampliaciones de plazo, adicionales de obra, valorizaciones y otros elaborados por la empresa contratista y supervisora, además de los informes internos de los funcionarios del MVCS. La revisión y análisis documental que se realizó evidenció el efecto que los eventos sociales tuvieron en la ejecución de las obras, en la percepción de la población y en general en el avance de todas las acciones programadas.

Herrera (2008) sostiene que la técnica proporciona información de gran utilidad que contribuye directa y significativamente en la elaboración y producción de las conclusiones de la investigación. Asimismo, Quintana (1996) indica que la técnica hace posible recabar información de primera mano, resaltando además que brinda la posibilidad de conocer las respuestas de las personas, identificando sus nombres y roles habituales que desempeñan en su lugar de trabajo habitual. Por tanto, la técnica ayuda a revelar información valiosa respecto de los intereses y perspectivas de aquellos que han escrito los documentos.

El análisis documental proveyó al estudio valiosa información elaborada y registrada por los propios actores en los informes técnicos que apoyaron las decisiones que fueron tomadas por los diferentes niveles de decisión durante el proceso de implementación del proyecto.

De igual forma, se pudo conocer las incidencias de la ejecución, así como aspectos que explican las constantes reprogramaciones que se realizaron al cronograma de obra. Además, se conoció la causa de hechos específicos, y las recomendaciones que fueron dadas y no tomadas en cuenta. Toda esta búsqueda contribuyó con la indagación en torno a la percepción de los actores con relación a la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de agua potable y alcantarillado del casco urbano del distrito de La Unión- Piura.

En correlato con las técnicas utilizadas en el estudio, a continuación, se presentan los instrumentos que se aplicaron y permitieron obtener valiosa información de campo. La guía de entrevista como instrumento de investigación se usó para el recojo de la data que aportaron los informantes claves que aceptaron participar del estudio.

Específicamente, se aplicó a ocho (08) actores claves entre los cuales se encontraban funcionarios profesionales y técnicos involucrados directamente en el desarrollo del proyecto. Los entrevistados respondieron a seis (06) preguntas orientadas a obtener información referida a la percepción sobre la gestión social que se realizó en el proyecto de saneamiento que se desarrolló en el distrito de La Unión, departamento de Piura.

Este instrumento se usó para revisar, procesar y analizar diez (10) informes técnicos (documentos) que dieron cuenta de cómo el malestar de la población derivó en conflictos sociales que afectaron el normal desarrollo de las obras de saneamiento y dieron origen a las diferentes solicitudes de suspensión de obra, ampliaciones de plazos, mayores costos y valorizaciones cursadas a la Entidad por el contratista y supervisor de obra. Estos hechos incidieron directamente en la duración, costos y continuidad del proyecto de saneamiento que se ejecutó en el distrito de La Unión – Piura.

### **3.6 Procedimiento**

Para realizar la presente investigación se siguieron los siguientes pasos. En primer lugar, se identificó el problema general del trabajo además de la línea de estudio. En segundo lugar, se recopiló la mayor cantidad de fuentes bibliográficas relacionados al tema de investigación, para posteriormente seleccionar aquellas que cumplieran con los criterios y tema de investigación. En tercer lugar, se realizó una sistematización bibliográfica de las fuentes encontradas que posteriormente fueron utilizadas en el marco teórico y metodológico.

En cuarto lugar, se realizó la revisión de información e identificación de teorías; así como el detalle del nivel, tipo y diseño de estudio. Y, se realizó la tipificación de las categorías y subcategorías que se usarán para las variables de investigación. En quinto lugar, tras la revisión de literatura, se plantearon los supuestos hipotéticos para el caso de estudio, así como la metodología de investigación compuesta por entrevistas y data documental.

En la etapa final del estudio se preparó y organizó los datos obtenidos a partir de la transcripción de las entrevistas. De esta manera, se identificaron algunos patrones reiterativos y se elaboró un sistema de asignación de códigos para las respuestas de cada uno de los participantes. Finalmente, se definieron algunas conclusiones y recomendaciones para el caso de estudio.

Cabe destacar que, en todo momento del proceso de la investigación existió un análisis comparativo de contenidos. Lo cual, se plasmó en la triangulación de los datos y resultados obtenidos de las fuentes primarias y secundarias. Asimismo, la información cualitativa se complementó con la data proveniente de la propia experiencia del investigador, lo cual, permitió responder a la pregunta inicial y llegar a mejores hallazgos.

### **3.7 Rigor científico**

El rigor científico en torno a la credibilidad implica la valoración de las situaciones en las cuales una investigación pueda ser reconocida como creíble (Valencia et al., 2011). Para ello, es esencial la pesquisa de argumentos fiables que pueden ser demostrados en los resultados del estudio realizado en concordancia con el proceso seguido. Sin embargo, existen algunos criterios que permiten

evaluar el rigor y la calidad científica de los estudios cualitativos y sobre los cuales hay acuerdo parcial. Estos criterios son: la credibilidad, la auditabilidad, la transferibilidad o aplicabilidad (Valencia et al., 2011).

### **3.8 Método de análisis de información**

El análisis de la data, es un proceso en el que se ordena, organiza, analiza y dota de significado a la información recabada (Rodríguez y Valdeoriola, 2007). De allí la importancia de que al planear el recojo de los datos se tome en cuenta que el manejo de este, debe permitir la configuración de las unidades de análisis más significativas para el tema de investigación. De hecho, Monje (2011) indica que la data por sí misma no aporta respuestas a las interrogantes que plantea un estudio. Por tanto, es indispensable realizar una revisión, análisis e interpretación para lograr la coherencia del mismo de acuerdo a los objetivos del estudio.

El autor pone mucho énfasis en el sentido que debe darse al análisis de los datos. Insistiendo en que lo más importante radica en dividir la data en todas las partes posibles para luego sintetizarlas como el producto de un examen profundo y exhaustivo (Monje, 2011). En el presente estudio se utilizó el método sistemático el cual fusiona tanto el análisis deductivo como inductivo para crear relaciones de dependencia entre las variables elegidas. Asimismo, este método consiste en organizar la información en bloques relacionados para que, mediante una sistematización, se separe por subtemas la información encontrada (Rodríguez y Valdeoriola, 2007).

La codificación descriptiva facilitó sobre todo el análisis de la información procedente de las entrevistas a los informantes claves. Lo cual devino en la creación de nuevas categorías que subsiguientemente alimentaron la discusión y fundamentaron los resultados de esta tesis. Por otro lado, la nueva categorización consintió en la profundización y el re-análisis de los datos. Obligando a la revalorización y análisis comparativo con las categorías inicialmente formuladas.

El uso de este método para el análisis de la data facilitó la comprensión de la percepción de los entrevistados respecto a la gestión social. Brindó acceso a valiosa información respecto a las categorías y subcategorías propuestas para el análisis. Asimismo, este permitió comprender no sólo las impresiones y

apreciaciones que los actores tuvieron sobre la ausencia de gestión social en el proyecto de La Unión, Piura. Sino también los resultados sobre el desarrollo de las obras de saneamiento en el distrito de La Unión, Piura (2019).

### **3.9 Aspectos éticos**

El presente estudio fue desarrollado en estricta observancia a los lineamientos axiológicos, renunciando a toda sesgo, creencia u opinión parcializada sobre el problema de investigación planteado. De hecho, se señala que la investigación respetó y cumplió con los estándares establecidos por el método científico.

Particularmente, para el caso de esta investigación se tuvo especial cuidado en el cumplimiento de los criterios teóricos que establecen la validez de un estudio de tipo cualitativo. Además, se consideró durante todo el proceso de desarrollo, los estándares y esquemas establecidos por la universidad como por el asesor.

Finalmente, cabe destacar que las técnicas de recojo de información utilizadas (entrevistas y análisis documental) tuvieron por finalidad recolectar data e información que favorece el encuadre del problema de investigación. Al tiempo que conviniera su desarrollo en sumisión a los mecanismos procesales penales de solución de conflictos. Igualmente, se puso el mayor énfasis en el respeto al derecho de autor referenciado bajo el estilo APA en toda la bibliografía usada.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Descripción de los resultados

Para Creswell (2005), la descripción de resultados tiene por objeto exponer con gran detalle los resultados de la investigación. En primer término, debe señalarse que el proceso de elaboración del presente estudio tuvo un planteamiento metodológico de tipo básico y cualitativo. Por consiguiente, estuvo sustentado en la hermenéutica que permitió entender que los actores sociales no son entes pasivos sino seres activos que interactúan permanentemente con su medio, entretejiendo sus intereses, necesidades, expectativas, motivaciones y creencias con la realidad circundante (Martínez, 2002). Por lo que se puede afirmar que, en cualquier relación social siempre se genera una inevitable relación dialéctica entre las partes y el todo.

En esa línea argumentativa, el estudio sostuvo la importancia de comprender la percepción de los actores respecto del quehacer de la gestión social en la ejecución del proyecto de saneamiento del distrito de La Unión – Piura. Lo cual, permitió generar una contextualización de las diferentes situaciones de la construcción del proyecto que derivaron en demoras en la entrega de la intervención y la aparición de protestas paralizantes de la obra.

Apoyados en la doctrina de la teoría Fundamentada y usando un razonamiento inductivo, se procesó y codificó las entrevistas realizadas a los diversos actores participantes del proyecto de saneamiento y agua potable. En consiguiente, se crearon tres categorías para clasificar las respuestas que se obtuvieron al preguntar por qué el proyecto sufrió de conflictos sociales paralizantes. Así, se encuentra que un primer grupo considera que ello responde a la débil gestión social que tuvo el desarrollo del proyecto. Otro grupo considera que esta problemática responde al poco presupuesto asignado a la implementación de la gestión social. Y, uno último alude a que existió una falta de comprensión de la importancia y/o relevancia de la gestión social en proyectos por parte de la empresa.

Sobre este primer grupo de hallazgos, se identifica que las tres categorías de respuesta encontradas poseen una relación de interdependencia. Puesto que

una actúa como factor de predisposición de la otra. Por ejemplo, la falta de comprensión de la gestión social afecta directamente en la asignación de presupuesto para la realización de sus actividades propias ya que al no ser vista como algo relevante, no se le asigna un gran porcentaje de dinero.

En cuanto el objetivo específico 1 (explicar la percepción que se tuvo sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento) se encontró cinco (05) categorías de respuesta. En primer lugar, algunos entrevistados mencionan que valoraron las diversas acciones de sensibilización. Otro grupo destaca la difusión y promoción social sobre el componente del sistema de agua potable del proyecto. Asimismo, se encuentra que hubo un grupo que considera que no surgieron conflictos sociales en relación al sistema de agua potable. Y finalmente hay quienes opinan que la población no tuvo información sobre el estado del proyecto y un último grupo aludió al malestar de los pobladores frente a cómo se desarrollaba el proyecto.

En este punto, se detectan diversas contradicciones sobre la percepción que los actores poseen sobre el proyecto. Expresamente, no se puede decir que existe un conflicto social referido al sistema de agua potable. Sin embargo, existe un desconocimiento de las familias sobre los posibles beneficios que esta obra puede traer para ellos. En adición, los sentimientos de desconfianza y suspicacia sobre el proyecto, fueron dos grandes limitantes que llevaron a la comunidad a reaccionar de manera negativa frente a la obra.

Estas situaciones de desinformación, llevan a pensar que hubo una ausencia de estrategias de gestión social que atendieran las problemáticas sociales de manera efectiva. Esto pudo ser rectificado al revisar el diseño de la intervención y encontrar que no se consideró a la gestión social como una herramienta para enfrentar procesos sociales. Ni como una alternativa para acercarse, entender y responder oportunamente a las expectativas e intereses de la comunidad. Ni como una herramienta para prever y mitigar cualquier situación de índole social como las que se dieron en el distrito de La Unión.

En cuanto el objetivo específico 2, se tuvo que las respuestas de los entrevistados generaron cinco categorías más población molesta, población

desinformada, ausencia de presupuesto, problemas sociales y relevancia de la gestión social en los tomadores de decisión . Sin embargo, dos de ellas (población molesta y población sin información) ya habían surgido con anterioridad como parte de las respuestas del objetivo específico 1.

Ahora bien, las nuevas categorías que se encontraron surgieron al sistematizar las respuestas de las siguientes preguntas específicas: ¿Qué opinión merece la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, Piura (2019)? y ¿Qué opinión merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, Piura (2019)?

Particularmente, en estas preguntas tuvieron coincidencias entre las respuestas de la empresa Contratista, la Supervisión de obra, los funcionarios de la Municipalidad distrital, del Ministerio de Vivienda, de actores relacionados directamente en la toma de decisión y a la administración del proyecto. Pues todos mencionaron su falta de comprensión y/o relevancia de la gestión social en la prevención y mitigación de conflictos. Lamentablemente, esta circunstancia menoscabó la asignación de presupuesto y generó una inclusión inoportuna y tardía del enfoque en el proyecto. Asimismo, muchos de los entrevistados destacan que durante los problemas sociales existió una ausencia de actividades de difusión, prevención y manejos de conflicto por parte de la empresa.

En tercer lugar, como resultado del análisis del objetivo específico 3 se halló dos categorías preexistentes. Dos concernientes a la pregunta ¿Qué opinión merece la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?, y otras dos sobre la pregunta ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?.

De la primera pregunta las categorías quedaron en, que no había sensibilización, difusión y promoción en la ejecución del sistema de tratamiento de las aguas residuales y que la Municipalidad distrital no hizo una adecuada gestión del proyecto. Y, para el caso de la segunda pregunta, las dos nuevas sub categorías atañen a la ausencia de acciones de prevención y manejo de conflictos en el sistema de tratamiento de las aguas residuales, y a las ampliaciones de plazos de ejecución de obra por causas sociales.

Cabe reiterar que, al igual que en los objetivos anteriores, el análisis de la data reiteró la necesidad e interés de la población por disponer de una mayor información respecto del estatus y desarrollo del proyecto. Exigencia que al no ser atendida acrecentó el malestar e inconformidad de las familias e incentivó la percepción de la existencia de malos manejos y el riesgo de paralización y/o cancelación del proyecto (situación que había ocurrido en dos anteriores ocasiones). Configurando así un contexto o ambiente de desconfianza y conflictividad social que afectó significativamente el costo y duración de las obras.

Por otro lado, como se mencionó en secciones anteriores, la segunda técnica usada en el estudio fue el análisis documental. El mismo que fue de mucha utilidad para complementar la triangulación de los resultados. A continuación, en base del análisis del objetivo específico 4 se hace una descripción del proceso que se siguió y se busca explicar cómo es que la gestión social finalmente llega, se implementa y ejecuta en el proyecto.

Seguido de ello, se expone el análisis de los siete informes que expusieron la falta de disponibilidad de terrenos y servidumbres de paso para la construcción de la obra. Lo cual terminó siendo una de las principales causas de las paralizaciones de obra y ampliaciones de plazo de esta construcción. De hecho, se encuentra que hubo poca o nula coordinación y comunicación con la población, lo cual no solo generó que perdiera la disposición de comprometerse en las acciones necesarias para el proyecto, sino también un sentimiento de desconfianza y situaciones de conflicto social que impactaron negativamente en los tiempo y costos de las obras de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales del distrito de La Unión - Piura.

En definitiva, gracias a los documentos revisados y el análisis de la información, se puede afirmar que la hipótesis resultó correcta. Respecto de que siempre estuvo presente en el proyecto la necesidad de crear y mantener espacios efectivos de comunicación con las familias beneficiarias y que los deficientes canales que se ofreció a más de la introducción tardía de la gestión social, condujeron a que particularmente la población usuaria y los otros actores evaluaran como deficiente la implementación del proyecto de rehabilitación de los servicios de agua y alcantarillado del casco urbano del distrito la Unión, departamento de Piura.

Asimismo, con la intencionalidad de examinar a detalle la gestión social llevada a cabo en el proyecto del distrito La Unión, Piura, se planteó inicialmente nueve (9) sub categorías deductivas o apriorísticas: i) sensibilización, ii) difusión, iii) promoción social, iv) prevención y v) manejo de conflicto, que devinieron de la categoría gestión social y las vi) sistemas de agua potable, vii) sistemas de alcantarillado, viii) sistemas de tratamiento de aguas residuales y ix) desarrollo del proyecto, de la categoría servicios de saneamiento.

Empero, tras el trabajo de campo se desarrollaron catorce (14) sub categorías nuevas: i) Débil gestión social, ii) Falta de presupuesto, iii) Falta de comprensión de la gestión social, iv) Sin sensibilización, difusión y promoción en el sistema de alcantarillado, v) Sin prevención y manejo de manejo de conflictos en el sistema de tratamiento de las aguas residuales, vi) Población sin información, vii) Población molesta, viii) Paralizaciones de obra, ix) Sin conflictos sociales en el sistema de agua potable, x) Sensibilización, difusión y promoción en el sistema de agua potable, xi) Sin gestión social en el sistema de alcantarillado, xii) Sin prevención ni manejo de conflictos en el sistema de alcantarillado, xiii) Municipalidad distrital sin capacidad de gestión, xiv) Ampliaciones de plazo.

Concluido este proceso se continuó con la triangulación de la totalidad de ellas a efectos de alcanzar las posibles respuestas y resultados que buscaba el estudio. La interpretación y análisis de la data se realizó sobre el total de las subcategorías identificadas (23). Por lo que fue posible identificar que la falta de comprensión de la gestión social incidió en la asignación de recursos para su

implementación, y en su eficaz desenvolvimiento e impacto para resolver conflictos sociales durante la implementación del proyecto.

Asimismo, se halló que la tardía inclusión y débil accionar de la gestión social no logró revertir el malestar y desconfianza de la población respecto al desarrollo del proyecto. Ello afectó principalmente la construcción de los sistemas de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales en razón que este componente fue el que requería de las mayores áreas de terreno para su ejecución. La cuestión es que considerando el limitado nivel de urbanización, era indispensable que los pobladores estuviesen dispuestos a ceder parte de sus predios o permitir el paso de los obreros para la ejecución de las obras. No obstante, evidencia el poco apoyo y colaboración que existió por parte de las familias, así como las constantes paralizaciones de obra y ampliaciones de plazo que afectaron el proyecto.

Por su parte las entrevistas a los funcionarios responsables de administrar el proyecto en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento exhibieron las condiciones de conflictividad social en la que se desenvuelve el proyecto de La Unión. Asimismo, revelaron el nivel de afectación que esta situación ocasionó en los plazos y costos previstos para la ejecución de las obras. En adición, los informes analizados pusieron en relieve que no se tomaron medidas para intensificar las acciones de gestión social para contrarrestar los riesgos e impactos negativos de la situación sobre el proyecto.

Finalmente, tras toda la información recolectada y analizada se puede decir que durante la implementación del proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019 existió una baja mala percepción sobre la gestión social, lo cual ocasionó situaciones conflictivas entre la comunidad y la empresa que terminaron en protestas y paralizaciones que incidieron en los costos y tiempos de ejecución del proyecto que debía durar tan solo 364 días.

#### **4.2 Discusión de Resultados**

En esta sección se discuten los resultados obtenidos. En ese sentido es pertinente señalar que el objetivo principal de la investigación es conocer que

percepción se tuvo sobre la gestión social del proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento del distrito La Unión.

Según la teoría, Silva (2015), plantea que la Gestión Social cumple el rol de mermer los problemas que puedan darse en cualquiera de las diferentes etapas del desarrollo de un proyecto. Evitando desde su quehacer que este devenga en conflictos sociales que perjudiquen severamente la programación y dinámica establecida. Por su parte, Cortés – Zayas (2015) considera que transitar de la participación social a la gestión social no es sencillo. Dado que se requiere de una organización y estructura previa además de contar con el compromiso y apoyo de todos los actores sociales comprendidos en la intervención prevista.

En ese sentido, desde lo afirmado por los autores y lo corroborado por el análisis de la data y los resultados obtenidos en el estudio, fue posible establecer la relación causal y directa que existió entre la poca o nula gestión social y el poco avance en la construcción del sistema de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales del distrito de La Unión – Piura. De hecho, la información que se recogió de los actores claves entrevistados, Bernaola (2019), López (2019), Correa (2019), Timana (2019) y Fernández (2019), rectifican lo revelado por ambos autores.

Puesto que, corroboraron el rol preventivo, de identificación y manejo de problemas sociales que posee la gestión social en la implementación de este tipo de proyectos.

Mediante las entrevistas, se pudo afirmar que la gestión social posee impactos positivos en la ejecución de proyectos de construcción e infraestructura. Pues, contribuye directamente a reducir los posibles conflictos o problemáticas sociales que, al fin y al cabo, perjudican y traen mayores costos (de tiempo y dinero) en la ejecución de la obra. Asimismo, los entrevistados consideran que para prevenir y gestionar las interacciones con la población de manera asertiva se debe diseñar los proyectos desde un inicio con este enfoque social.

Sin embargo, comentan que, pese a la importancia y eficacia de este, muy pocas personas del sector público y/o privado valoran esta herramienta. Algunos funcionarios consideran que abrir espacios de diálogo y comunicación, como lo hace la gestión social, solo trae retrasos y gasto para la empresa. Esto debido a que interactuar con la ciudadanía tiende a ser bastante complejo y conflictivo debido a que los intereses de las partes no siempre concuerdan y llegar a acuerdos o consensos implica un gran esfuerzo de tiempo y dinero.

Por ejemplo, en el caso de La Unión, se observa que la empresa no consideró desde el inicio la implementación de la gestión social. Por el contrario, este tuvo una implementación tardía ya que no se tuvo suficiente tiempo para organizar y estructurar su accionar en las estrategias de asociatividad y participación social. En ese sentido, la planificación e implementación del proyecto no integró una mirada epistemológica que hiciera posible articular la intervención desde un entendimiento positivista y fenomenológico de la realidad específica.

Esto evidencia que la ingeniería, pese a ser una disciplina que interactúa constantemente con la sociedad, se limita a fundamentar su conocimiento en el positivismo y el examen de hechos basados en data. Lo cual, inhibe una mirada epistemológica que logre plantear otros enfoques y estrategias que sobrelleven y entiendan las situaciones que van más allá de los números. Como, por ejemplo, el rechazo social que sufrió la obra por parte de la sociedad. De hecho, las categorías emanadas del trabajo de campo son una muestra de esta paradoja. Las situaciones tensas que se vivieron durante la ejecución del proyecto, no pudieron ser resueltas a tiempo debido a que la empresa excluyó a la población de los procesos de construcción del proyecto infraestructural.

Adicionalmente, el análisis de la información evidencia cómo la falta de una mirada fenomenológica en los profesionales de ingeniería encargados de dirigir y ejecutar los diferentes componentes de la obra dio lugar a una lectura y evaluación inapropiada sobre los hechos que se fueron dando. La ausencia de un oportuno trabajo con la población (estrategias de participación y compromiso) llevó a la necesidad de paralizar las obras, ampliar plazos (256 días extra) y aumentar el costo de las operaciones, sin mencionar el malestar de la población y el deterioro de su credibilidad en las autoridades locales y de nivel central.

Cabe tener presente que la obra consto de tres componentes, la construcción del sistema de agua potable, el sistema de alcantarillado y la planta de tratamiento de aguas residuales. Particularmente durante la construcción del sistema de agua potable la gestión social logro atender oportunamente las demandas de las familias por una mayor información sobre la situación y el estado de la obra, reduciendo con ello el malestar de la población; sin embargo, esta misma situación no logro darse durante el desarrollo de las obras de alcantarillado y la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales, y es donde

justamente se observó que el descontento de las familias conllevó a varias paralizaciones en la ejecución de ambos componentes de obra. La ausencia de conflictos sociales y la buena percepción de los pobladores sobre el estado de avance en la construcción del sistema de agua potable representó para el proyecto una fortaleza en la que todos los entrevistados coincidieron.

Respecto al objetivo específico 2, Thuillier (1970) señala que la promoción social es el proceso que se fija en la educación de adultos, adquiriendo un mayor sentido en la participación social que impulsan sujetos sociales desde su necesidad de integrarse y no resultar al margen de los beneficios del desarrollo. Con ello, queda claro que en La Unión no se debió pasar por alto la implementación de la gestión social. Este pudo desempeñar un rol educativo puesto que está facultada para propiciar espacios de participación y compromiso de la población usuaria hacia los servicios. Asimismo, porque permite sentar las bases para la correcta gestión y sostenibilidad de los proyectos, favoreciendo por así el liderazgo y rol gestor de la Municipalidad distrital de La Unión.

Respecto al objetivo específico 3, el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (2017), señaló que las causas de las paralizaciones de obras infraestructurales se clasifican en cuatro grupos: 1) 43% por expedientes técnicos mal elaborados, 2) 30% por incumplimiento del contratista, 3) 13% por unidades ejecutoras deficientes y 14% por conflictos sociales. El presente estudio concuerda con esta información. Pues, también se halla que otros problemas que impidieron la entrega a tiempo del proyecto se relacionan con 1) el incumplimiento del contrato, 2) la falta de sensibilización a la población, 3) la poca disponibilidad de terrenos para construir y 3) servidumbres para la viabilidad de la obra pública, concretamente la construcción de los sistemas de saneamiento.

Profundizando un poco en estas causas específicas del caso de estudio, los entrevistados mencionan que las acciones de difusión y promoción estuvieron totalmente omitidas en el accionar del proyecto. Y solo se hicieron presente en la construcción de la planta de tratamiento de las aguas residuales. Por otro lado, la carencia de información favoreció a que la población hiciera presunciones respecto del avance y estado de la obra. Conjeturas que no se atendieron por la gestión social y desencadenaron el aumento de los niveles de insatisfacción y malestar de

las familias que al final creó las condiciones para el surgimiento de los conflictos sociales

En cuanto el análisis del objetivo específico 3, se pudo determinar que existió una baja percepción sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento del distrito La Unión. Al comparar las respuestas de los entrevistados se comprobó que hubo dos tipos de percepciones de la gestión social de acuerdo al proyecto: agua y saneamiento. Por un lado, sobre el proyecto que respecta a agua potable la mayoría de los entrevistados considera que las acciones realizadas fueron positivas y se encuentran bastante satisfechos ya que se comunicó con anticipación sobre los beneficios que traería la construcción. Asimismo, logró mejorar su calidad de vida y provisión de un recurso tan vital como el hídrico.

No obstante, en cuanto a la gestión social del proyecto de saneamiento no existen los mismos comentarios ni apreciaciones. Por el contrario, la población estaba realmente insatisfecha y enojada debido a que la obra de saneamiento se paralizó por más de 8 meses por la empresa. Paralización que llevó a vivir con desagües averiados y salidos, aguas con heces empozadas y olores fuertes y desagradables en todo el distrito. Ergo, si bien la gestión social llegó con demora a este proyecto, no redujo ni eliminó la insatisfacción de los pobladores en relación a la construcción. Por ende, su percepción fue que el accionar de esta en el proyecto resultó siendo baja.

De hecho, se reconoce que los problemas que existieron en la ejecución del proyecto tuvieron causas de índole social. Argumento que fue comprobado al observar que tanto la Municipalidad como la empresa contratista no brindaron a las familias información suficiente sobre los expedientes técnicos y la nueva ubicación de los terrenos para la construcción de la planta de aguas residuales. Hechos que acrecentaron los problemas de comunicación y las muestras de descontento de los usuarios de los servicios a través de protestas. Felizmente, esta situación obligó a que el Ministerio de Vivienda, a través de la Especialista Social, impulse la instalación de una mesa de concertación mediante la cual, se consiguió el diálogo entre los diferentes actores.

Respecto al objetivo específico 4, Gómez (2014), señala que existe un modelo de gestión o responsabilidad social que todos asumen que conocen pero que cuando se intenta llevar a la práctica se observa que carece de metodologías efectivas y fáciles de aplicar. Lo comentado por el autor, posee una estrecha similitud con lo que ocurrió en el proyecto de La Unión, pues se identifica que los encargados de la obra asumieron que los temas y/o problemas de índole social tendrían un fácil manejo que no necesitaría de ningún profesional. Sin embargo, el devenir de los sucesos demostró que hubo una evaluación poco informada y errónea sobre qué estrategia usar y cómo afrontar los problemas sociales surgidos a partir de la construcción de los diferentes sistemas de saneamiento.

Asimismo, las diferentes dificultades de índole social que vivió el proyecto impactó en la ejecución regular de las obras. Es decir, en los tiempos y costos previstos para el desarrollo del proyecto. Tanto así que habiendo transcurrido dos años desde su inicio, la obra se encontró paralizada e inconclusa. Lo cual ratificó la necesidad de incluir en todo el ciclo del proyecto estrategias de gestión social que faciliten el cumplimiento de las acciones. Por ello, queda claro que las autoridades locales y de la empresa correspondiente tienen que comenzar a re-planificar y re-elaborar el proyecto de agua y saneamiento de La Unión. Considerando que la gestión social que permite un desempeño eficiente de las obras previstas y mejorar la credibilidad del estado con la población.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primera**

En lo que respecta al objetivo general de la investigación, se pudo concluir que en el proyecto de agua y saneamiento del distrito La Unión - Piura. Existió una baja percepción respecto del accionar de la gestión social brindada por la empresa. Ello se evidenció sobre todo porque no se logró prevenir ni solucionar los conflictos sociales que surgían y porque hubo constantes paralizaciones de obra motivadas por el rechazo de la población.

### **Segunda**

En relación al objetivo específico 1, se puede concluir que la poca o nula colaboración de la población se expresó fehacientemente en la falta de disponibilidad de terrenos para la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales. Lo cual, reveló que las acciones de sensibilización del proyecto no lograron el compromiso y participación de la población en la ejecución de las obras.

### **Tercera**

A propósito del objetivo específico 2, se concluye que las acciones de promoción social y difusión que implementó el proyecto a partir de la gestión social tuvieron una baja percepción. En razón de ello, no se consiguió prevenir o mitigar los conflictos sociales que entorpecieron la normal ejecución de las obras de alcantarillado y construcción de la planta de tratamiento de las aguas residuales.

### **Cuarta**

En lo que respecta al objetivo específico 3, se concluyó que la inclusión tardía y el poco presupuesto que se asignó a la gestión social en el proyecto provocó que el desempeño de las acciones de prevención y manejo de conflicto se percibieran como débiles o bajas. En razón de ello, no pudo lograrse que estas redujesen el perjuicio en las obras.

### **Quinta**

En alusión al objetivo específico 4, se concluye que la percepción sobre el desarrollo del proyecto fue baja o débil debido a las demoras y mayores costos que

tuvo que asumirse en la implementación de los diferentes componentes de las obras de saneamiento que se realizaron en el distrito de la Unión, departamento de Piura.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

En referencia al objetivo general, se recomienda mejorar la percepción de la población respecto a la gestión social. Ello se puede lograr a partir de la asignación de mayores recursos económicos que permitan la implementación oportuna y eficaz de mayores acciones de gestión social, pero también de la elaboración de un plan que contenga protocolos e intervenciones estandarizadas orientadas a dar sostenibilidad a la gestión social.

### **Segunda**

Es necesario recoger las buenas prácticas que la población reconoce respecto a la construcción del sistema de agua potable. Si bien ha habido mucho malestar, la comunidad manifiesta que el proyecto infraestructural podría favorecer el servicio de agua que actualmente tienen. Por lo que, hacer énfasis en este tipo de beneficios podría ayudar a la socialización y aceptación al interior del proyecto.

### **Tercera**

La Municipalidad distrital debe crear un equipo de trabajo que le brinde 1) asistencia en temas de gestión social, 2) le permita recuperar la credibilidad de su población, 3) asumir el liderazgo que le corresponde al frente de la gestión y 4) el desarrollo de su distrito. En ese sentido, la empresa contratista debe incluir la recontractación de la gestora social, lo que podría favorecer su imagen ante la población y facilitará el desarrollo estable y programado de los trabajos previstos.

### **Cuarta**

Con relación al sistema de tratamiento de las aguas residuales y la disponibilidad de los terrenos para la construcción de la planta, es importante explicar a la población los beneficios de tratar las aguas residuales. Adicionalmente debe sensibilizarse sobre la importancia del cuidado y buen uso de la infraestructura sanitaria. En este punto, el rol de la Municipalidad es de valiosa importancia, en razón que es la propietaria de los servicios y por ende de su gestión y sostenibilidad en el tiempo. Por lo que debería ser ella la principal interesada en la ejecución de programas de educación sanitaria a sus usuarios.

## **Quinta**

En tanto no se restablezcan las acciones de gestión social, las salidas parciales a las situaciones de conflictividad social solo serán paliativos y no asegura la estabilidad necesaria para el normal desarrollo del proyecto en los tiempos, plazos y costos previstos. La Municipalidad en coordinación con el Ministerio de Vivienda deben implementar de manera inmediata y permanente las acciones de gestión social.

## REFERENCIAS

- Alvarenga, E. (2016). *Promoción de la salud y prevención de la enfermedad*. Dirección Nacional de Enfermedades no transmisibles. El Salvador.
- Barrera, A. (2012). *El proceso de sensibilización como metodología para la aceptación y reconocimiento del ser*. Revista senderos pedagógicos (Vol.3 Núm.3). Tecnológico de Antioquia.
- Blasco, J. y Pérez, J. (2007): *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. Editorial Club Universitario. España.
- Banco Central de Reserva. (s/f). *Caracterización del Departamento de Piura*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Piura/Piura-Characterizacion.pdf>
- Bernaola, J. (2019). *Entrevista para conocer opinión sobre la gestión social de saneamiento del distrito de La Unión en Piura*.
- Bobbio, N. y Mattenci, N. (1998) *Diccionario de Política*. Siglo XXI Editores. México.
- Caitiuro, H (2018). *Consejos regionales de desarrollo sostenible y gestión social en minería como modelo de gestión social para la prevención de conflictos social*. Tesis de Grado. Universidad de Ciencias Aplicadas. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625959>
- Campos, G. (2015). *Metodología de Investigación*. Universidad Naval. Dirección de Investigación y Posgrado. SEMAR. Secretaria de Marina.
- Cohén, E y Franco R. (2007) *Gestión Social. Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales*. Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. Distrito Federal, México.
- Correa, M. (2019). *Entrevista para conocer opinión sobre la gestión social de saneamiento del distrito de La Unión en Piura*.
- Cortes, M. e Iglesias, M. (2004) *Generalidades sobre metodología de la investigación*. UNACAR. México.
- Cortés – Zayas, M. (2015), *Gestión social en el espacio colectivo como una alternativa para mejorar la ciudad*. Tesis de grado, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente. Jalisco, México.
- Cusi, M. (2018). *Evaluación de la gestión de las juntas administradoras de servicios de saneamiento en los centros poblados rurales del distrito de Abancay –*

- Apurímac* - 2017. Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica de los Andes. Lima, Perú.
- Chacón, J. (2012). Material del curso de técnicas de investigación. Universidad Autónoma de Chihuahua - Facultad de Derecho. México
- Espinoza, L. (2015). *La gestión de responsabilidad social empresarial de las empresas mineras en el Perú y su incidencia en el desarrollo sostenible de las comunidades de su entorno - período 2004 – 2014*. Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.  
<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-desarrollo-del-proyecto>
- Fernández, M. (2019). Entrevista para conocer opinión sobre la gestión social de saneamiento del distrito de La Unión en Piura.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Universidad EAFI. Medellín - Colombia.
- Galindo, J. (1998): *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Editores, Eddison Wesley Longman. México. Pearson.
- Gómez, M. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. Argentina
- Gómez, A. (2014). *Responsabilidad social empresarial, innovación y crisis económica. Análisis teórico y contraste empírico en empresas de castilla y león*. Tesis de grado. Universidad de Valladolid. España
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*, 6ta edición. Universidad de Celaya. México  
<https://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/100020484/Cite>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta Edición) Universidad Autónoma del Estado de México.
- Herrera, J. (2008). La investigación cualitativa.  
<https://juanherrera.files.wordpress.com/2008/05/investigacion-cualitativa.pdf>
- Hurtado, I y Toro, J. (2005). *Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de Cambio*. (5ta Edición Editorial). Episteme Consultores Asociados C.A. Valencia. Carabobo. Venezuela.
- Jiménez, A (1995). *La promoción social, vigencia y perspectivas*. Revista ABRA. Universidad Nacional. Costa Rica.  
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/abra/article/view/4366>

- Jong-wook, L. (2004). *Revisión del reglamento sanitario internacional*. IGWG – OMS. Ginebra
- Katukiza (2012). *Análisis de la gestión del saneamiento en el asentamiento informal Bajo Los Anonos*. Costa Rica. Scielo 16 (1).
- Larico, J. (2015). *Influencia de la calidad de servicio al usuario en la imagen pública de la entidad prestadora de servicios de saneamiento sede Juliaca*. Tesis de grado. Universidad Andina Néstor Cáceres. Puno, Perú.
- Lerma, H. (2011). *Metodología de la investigación propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá. ECOE.
- López, H. (2019). Entrevista para conocer opinión sobre la gestión social de saneamiento del distrito de La Unión en Piura.
- Mantilla, J. (2018). *Instalación del sistema de saneamiento básico y su influencia en el bienestar social de la población en la zona rural de Llapa – distrito de Llapa – San Miguel – Cajamarca*. Tesis de grado. Universidad César Vallejo. Lima. Perú.
- Martínez, B. y Céspedes, N. (2008). *Metodología de la investigación*. Lima: Libro Amigo.
- Martínez Miguélez, M. (2002). *Hermenéutica y análisis del discurso como método de investigación social*. Paradigma, Vol. XXIII, N° 1, pp. 9 – 30.
- MINSA, (2011), *Reglamento de calidad de agua para consumo humano*. Dirección General de Salud Ambiental. Lima. Perú.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social
- Moreno, I. (2017). *La investigación social, un acercamiento a lo cotidiano*. Revista electrónica de investigación educativa. Versión online ISSN 1607-4041. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412017000400145](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412017000400145)
- MVCS, (2017) *Reglamento de la Ley Marco de la Gestión y Prestación de los Servicios de Saneamiento*. DS N° 019-2017-VIVIENDA. Diario oficial El Peruano.
- Naciones Unidas. (2015). *El derecho humano al agua potable y el saneamiento*. Informe del Relator Especial. Asamblea General. Ginebra.

- OEFA, (2014). *Fiscalización ambiental en aguas residuales*. Ministerio del Medio Ambiente. Lima, Perú.
- Organización Mundial de la Salud (2008). *La atención primaria de la salud, más necesaria que nunca*. Informe sobre la Salud en el Mundo. Ginebra.
- Orihuela, Z. (2015). *Conocimiento sobre gestión en la intervención del trabajador social en alumnas de la facultad de trabajo social de la UNCP – 2014*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional del Centro – Huancayo, Junín, Perú.
- Palomba, R. (2002). *Calidad de Vida, Conceptos y medidas*. CELADE, División de Población CEPAL, Santiago de Chile.
- Paraninfo Scott, I (2008). *El Proceso de Cambio Fundamentado en el Liderazgo Gerencial y el Trabajo en Equipo*. Revista de posgrado y Sociedad. 8 (2).
- Presidencia del Consejo de Ministros (2011), *Lineamientos y Estrategias para la Gestión de Conflictos Sociales*. Resolución Ministerial 161-2011- Presidencia del Consejo de Ministros. Perú.
- Quintana, A. (1996). *Un modelo de aproximación empírica a la investigación en Psicología y Ciencias humanas*. UNMSM. Lima. Perú
- Ramallo, M. y Roussos, A. (2008). *Lo cualitativo, un modelo para la comprensión de los métodos de investigación*. Universidad de Belgrado. Buenos Aires. Argentina.
- Rodríguez, A. (2010). *Métodos de Investigación*. ISBN 978-607-7929-17-8. Agencia ISBN México. Universidad Autónoma de Sinaloa. Culiacán, México
- Rodríguez, D. y Valdeoriola, J. (2007) *Métodos y técnicas de investigación en línea*. Universidad de Oberta de Catalunya. Barcelona. España.
- Rodríguez N, (2015). *Características y tipologías de la investigación en ciencias sociales: una reflexión sobre la complementariedad de las funciones de transformar y comprender*. Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Rojas, R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. (38va ed.). Plaza y Valdez Editores. España.
- Sancho, A. (2009). *Mecanismos de difusión y participación social de un centro de información juvenil*. Centro de Información Juvenil del Ayuntamiento de Zaragoza – CIPAJ, España.
- Salgado, A. (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Liberabit v13 n.13 Lima 2007, Scielo. Perú

- SEDAPAL, (2017). Revista agua y saneamiento (2da. Ed.) Lima. Perú  
[https://issuu.com/construccionyvivienda/docs/revista\\_agua\\_y\\_saneamiento\\_ed.2](https://issuu.com/construccionyvivienda/docs/revista_agua_y_saneamiento_ed.2)
- Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación Social*, Teoría y ejercicios, Madrid
- Silva, Z (2015) *La gestión social como mecanismo de implementación de la política social en la obra pública*. XI Encuentro de Política Social y Trabajo Social. El Salvador. <https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000568.pdf>
- Tapia, J. (2015). *Propuesta de mejoramiento y regulación de los servicios de agua potable y alcantarillado para la ciudad de Santo Domingo*. Tesis de licenciatura, Universidad Central de Ecuador.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2000) *Introducción a los métodos cualitativos*. (3ra ed.). España. Paidós.
- Thuillier, A. (1970). *La promoción social*. Oikos-Tau. Barcelona.
- Timana, R. (2019). Entrevista para conocer opinión sobre la gestión social de saneamiento del distrito de La Unión en Piura.
- El rigor científico en la investigación cualitativa (2011) Arias Valencia, María Mercedes, Giraldo Mora, Clara Victoria  
Investigación y educación en enfermería Vol. 29 Núm. 3 Pág.
- Valencia, A., Mercedes, M., Mora, G. & Victoria, C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. Investigación y educación en enfermería. Vol. 29 N°3, pp. 3.
- Vergara, J. (2018). *Gestión del conocimiento científico con valor social y gerencia pública*. LIMA. Instituto Geofísico del Perú.

## **ANEXOS**

**Tabla N° 2 Matriz de Consistencia**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>SUPUESTOS</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p align="center"><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Qué percepción se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de Saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura - 2019?</p>	<p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Explicar la percepción que se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de Saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019.</p>	<p align="center"><b>SUPUESTO GENERAL</b></p> <p>Existe una baja percepción sobre la gestión social en el proyecto De rehabilitación de los servicios de Saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019.</p>	<p>Gestión social</p>	<p><b>Enfoque:</b> cualitativo</p>
<p align="center"><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Qué percepción se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?</p> <p>2. ¿Qué percepción se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?</p>	<p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Explicar la percepción que se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019.</p> <p>2. Explicar la percepción que se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019.</p>	<p align="center"><b>SUPUESTOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Existe una baja percepción sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019.</p> <p>2. Existe una baja percepción sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019.</p>	<p>Servicios de saneamiento</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Básica, orientada a la comprensión</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p>

<p>3. ¿Qué percepción se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?</p> <p>4. ¿Cómo se está desarrollando la implementación y ejecución del proyecto de rehabilitación de los servicios de Saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?</p>	<p>3. Explicar la percepción que se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019.</p> <p>4. Explicar cómo se está desarrollando la implementación y ejecución del proyecto de rehabilitación de los servicios de Saneamiento en el distrito de La Unión, departamento de Piura – 2019.</p>	<p>3. Existe una baja percepción sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019.</p> <p>4. El desarrollo del proyecto de rehabilitación de los servicios de Saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura, en cuanto a su implementación y ejecución, es deficiente. 2019.</p>		<p>Teoría fundamentada</p>
--	--	---	--	----------------------------

### **Tabla N° 3 Guía de Entrevista**

Finalidad: Recoger información de las autoridades, profesionales y técnicos involucrados directamente en la toma de decisión y operación del proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión – Piura, 2019.

Entrevistado (a): \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Institución: \_\_\_\_\_

#### **OBJETIVO GENERAL**

Explicar la percepción que se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de

- a. Desde su experiencia ¿cómo se está desarrollando la gestión social en cuanto a rehabilitar los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión – Piura?

#### **OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

Explicar la percepción que se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de

- b. ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?
- c. ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

## **OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

Explicar la percepción que se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión,

- d. ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?
  
- e. ¿Qué opinión le merece la gestión social referida la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

## **OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

Explicar la percepción que se tiene sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019

- f. ¿Qué opinión le merece la gestión social referido a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?
  
- g. ¿Qué opinión le merece la gestión social referido a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

<b>FIRMA</b>	<b>SELLO</b>

**Tabla N° 4 GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL**

<b>ROYECTO:</b>	
<b>TIPO DE DOCUMENTO:</b>	
<b>FECHA DEL DOCUMENTO:</b>	
<b>DE:</b>	
<b>PARA:</b>	
<b>REFERENCIA:</b>	
<b>DEPARTAMENTO:</b>	
<b>PROVINCIA:</b>	
<b>DISTRITO:</b>	

<b><u>ASUNTO:</u></b>
-----------------------

<b><u>CAUSAL</u></b>
----------------------



**Tabla N° 6 MATRIZ DE CÓDIGOS**

CÓDIGO	DEFINICIÓN	OBJETIVO
GSD	Gestión social débil	GENERAL
FDP	Falta de presupuesto	GENERAL
FCGS	Falta de comprensión de la gestión social	GENERAL
SSDPSAAR	Sensibilización, difusión y promoción mala alcantarillado-PTAR	ESPECIFICO 1/2
BSDPSA	Sensibilización, difusión y promoción buena en agua potable	ESPECIFICO 1/2
PSI	Población sin información	ESPECIFICO 1/2
CSSAAR	Conflictos sociales en sistema alcantarillado y agua residual	ESPECIFICO 1/3
SCSAP	Sin conflicto social en sistema agua potable	ESPECIFICO 1/3
PM	Población Molesta	ESPECIFICO 1/3
PSI	Población sin información	ESPECIFICO 2/4
PDO	Paralización de obra	ESPECIFICO 2/4
SGSSA	Sistema de Alcantarillado sin Gestión Social	ESPECIFICO 2/4
SPMCSSA	Sin prevención ni manejo de conflicto social sistema de alcantarillado	ESPECIFICO 2/5
PM	Población Molesta	ESPECIFICO 2/5
SSDPAR	Sin sensibilización, difusión y promoción en agua residual	ESPECIFICO 3/6

PSI	Población sin información	ESPECIFICO 3/6
MDNG	Municipalidad distrital no gestiona	ESPECIFICO 3/6
SPMCSAR	Sin prevención ni manejo de conflicto social sistema agua residual	ESPECIFICO 3/7
PDO	Paralización de obra	ESPECIFICO 3/7
AP	Ampliación de plazo	ESPECIFICO 3/7
PSI	Población sin información	ESPECIFICO 3/7

## **COMPARACIÓN DE DATOS /INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **Descripción de los resultados**

#### **Descripción de resultados: técnica de la entrevista**

A continuación se describen los resultados de la investigación obtenidos a partir del uso de la técnica de entrevista aplicada a las autoridades, funcionarios, profesionales y técnicos envueltos en la gestión social que se realizó en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, departamento de Piura, para ello se inicia con los resultados derivados del objetivo específico 1, desde el que se buscó explicar la percepción que se tuvo sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de Saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019.. A continuación, se presentan los siguientes resultados.

**Tabla N° 7 Respuesta de los entrevistados a primera pregunta**

Pregunta 1: ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

CATEGORÍA: gestión social

SUBCATEGORÍAS: sensibilización, difusión y promoción

CATEGORÍA: proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento

SUBCATEGORÍA: sistema de agua potable

Respuesta de los entrevistados

Magaly Fernández Flores	<p><b><u>Se realizaron diferentes actividades de sensibilización, difusión y promoción, a través de talleres, reuniones, spot</u></b>, entrega de dípticos y afiches, pero se requirió de un mayor seguimiento a las familias. Debió involucrarse al sector salud, a los programas sociales, para que entre todos asuman su responsabilidad frente a la gestión de los servicios, y se debió contratar personal para que trabajara estos temas de manera permanente.</p>
Nelson Penaherrer a Rojas	<p>Se identificó por barrio a la población organizada y se trabajó con sus dirigentes. Mediante esta organización <b><u>se organizó y ejecuto reuniones informativas sobre los alcances del proyecto</u></b>, sus metas y presupuesto. Se dio información específica sobre la cobertura de las conexiones de agua y la ampliación del servicio a más familias no consideradas inicialmente.</p>
Luis Hidalgo Colquicocha	<p><b><u>No hubo gestión social por ello se tuvo muchos problemas y no se supo cómo afrontarlos</u></b>, se ensayaba cada día una salida a las situaciones que se daban con la población sin mucho éxito y esto porque no se tuvo nada pensado ni planificado</p>
Juan Bernaola Díaz	<p><b><u>En agua potable casi no hubo problemas</u></b>, las quejas y grandes molestias se dieron por los sistemas de alcantarillado y la ubicación de la planta de tratamiento de las aguas residuales</p>
María Correo Girón	<p>No hubo gestión social en el tema del agua potable, <b><u>la población no tuvo conocimiento sobre lo que se iba haciendo, nadie informaba adecuadamente</u></b>, nadie se preocupaba porque la población conozca sobre la obra</p>
Rigoberto Timana Silva	<p>Negativa, <b><u>porque no se ha vio una sensibilización ni información apropiada a la población</u></b>, la gente se mantuvo molesta y desinformada. Las quejas fueron frecuentes porque los vecinos no tenían información sobre las obras.</p>

Hernán Rodríguez Mota	Bueno si <b><u>se generaron problemas serios</u></b> , pero se hizo lo necesario para darle solución a cada uno de los temas que fueron surgiendo. Se esperaba que el gobierno local ayudase a lidiar con los inconvenientes, pero esto nunca ocurrió.
Helder López Portocarrero	Los problemas más fuertes se dieron a nivel del sistema de alcantarillado y la planta de tratamiento de las aguas residuales, en agua potable no hubieron muchos problemas, aunque igual la empresa sintió que <b><u>la población no estuvo lo suficientemente informada y no conocía el proyecto</u></b> , además hubo mucha desconfianza.

---

### **Análisis de la primera pregunta**

En principio debe señalarse que, de las ocho personas entrevistadas, cinco manifestaron que no hubo una buena sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en lo que respecta al agua potable. Es decir, cinco de ellos coincidieron en designar como baja la percepción acerca del accionar de la gestión social en la ejecución de las obras, además de concordar en respaldar su opinión en los hechos que ocurrieron en torno a la ejecución de las obras de agua.

Para Hidalgo, Correa y Timana, en el desarrollo del proyecto existió básicamente una continua improvisación. Por su parte, Hidalgo opinó que las autoridades municipales no estuvieron preparadas para afrontar la envergadura del proyecto, pues carecían de acciones planificadas. Es por ello que, ante los diferentes problemas que fueron surgiendo, solo atinaron a ensayar salidas y soluciones de emergencia.

Por otro lado, Correa, Timana y Rodríguez señalaron que durante la implementación del proyecto no hubo una buena difusión de las acciones que se iban realizando ya que gran parte de la población no tuvo conocimiento sobre los problemas que se fueron presentando en la ejecución de los diferentes componentes del proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento.

Sin embargo, Fernández, Penaherrera y Bernaola presentaron una opinión contraria al respecto, pues consideraron que la gestión social en lo que respecta al componente de agua potable del proyecto fue buena. Esto debido a que no se dieron problemas serios que afectaron el avance de las obras. Fernández y Penaherrera afirmaron también que se realizó algún nivel de trabajo con la población, ya sea brindándoles charlas, visitas casa por casa y/o promoviendo las acciones previstas por el proyecto.

**Tabla N° 8 Extracto y resumen de respuestas a la primera pregunta**

¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019

Entrevistados	Extracto	Resumen
María Correa	... la población desconocía lo que se estaba haciendo, nadie informaba adecuadamente, ...	
Rigoberto Timana	...no se vio una sensibilización ni información apropiada a la población, ...	Se generó una mala gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta al agua potable, debido a la ausencia de acciones de sensibilización, difusión y promoción.
Hernán Rodríguez	...se generaron problemas serios, ...	
Helder López	... la población no estaba lo suficientemente informada y no conocía el proyecto, ...	
Luis Hidalgo	No hubo gestión social, se tuvo muchos problemas y no se supo cómo afrontarlos, ...	
Magaly Fernández	Se realizaron diferentes actividades de sensibilización, difusión y promoción, a través de talleres, reuniones, spot, ...	La gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta al agua potable fue

Nelson Penaher- ra	...se organizó y ejecuto reuniones informativas sobre los alcances del proyecto,...	buena dado que se generaron problemas, dado que se trabajó en coordinación con la población.
Juan Bernaola	En agua potable casi no hubo problemas, ...	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪</li> <li>▪</li> </ul>

---

▪

A partir de la tabla 7.1 se aprecia que, de los ocho entrevistados, cinco de ellos tuvieron una baja percepción respecto a la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión en lo que respecta al agua potable. Es decir, para estos participantes la gestión social no fue buena; sin embargo, los otros tres manifestaron tener una alta percepción del accionar de ésta llegando incluso a catalogarla como buena. En otras palabras, desde esta percepción sí hubo una buena sensibilización, difusión y promoción del proyecto en el trabajo con la población.

En relación al objetivo específico 1, ¿qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019? se han obtenido los siguientes resultados:

**Tabla N° 9: Respuesta de las autoridades encargadas a la segunda pregunta**

Pregunta 2: ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

CATEGORÍA: gestión social

SUBCATEGORÍAS: prevención y manejo de conflictos

CATEGORÍA: proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento

SUBCATEGORÍA: sistema de agua potable

entrevistados

Respuesta de los entrevistados

Magaly Fernández Flores	Los responsables directos fueron la Municipalidad y la Empresa Prestadora - EPS Grau y el PNSU quienes <b><u>debieron involucrarse más realizando actividades, como reuniones informativas con la población</u></b> , brindando información clara de la nueva gestión de los servicios de saneamiento.
Nelson Penaherrera Rojas	<b><u>La metodología que se implementó para el manejo de conflictos dio resultados</u></b> , se logró coordinar y reunirse con los dirigentes. La metodología fue acertada para este tema.
Luis Hidalgo Colquicocha	<b><u>Los conflictos siempre estuvieron presentes y entorpecieron el desarrollo del proyecto</u></b> que sufrió paralizaciones y ampliaciones de plazo que elevaron el costo proyectado de las obras.
Juan Bernaola Díaz	<b><u>En agua no hubo conflictos porque el sistema se mantuvo casi igual</u></b> . Los conflictos con la población se dieron porque no sabían si estaban o no incluidos en la ampliación del sistema, por el rebose de los desagües, los aniegos frentes a sus casas y nadie hizo nada para solucionar eficientemente todos estos problemas
María Correa Girón	<b><u>Hubo muchos conflictos</u></b> , la solución solo se dio cuando la Municipalidad actuó, por ejemplo revisó los buzones, recién allí la población se tranquilizó un poco.
Rigoberto Timana Silva	<b><u>Los conflictos persistieron, las calles fueron interrumpidas</u></b> , las motos taxistas reclamaron porque las obras duraron más de lo debido y esto los perjudicó, la población preguntaba constantemente cuándo concluirán con las obras. Los vecinos estaban siempre molestos y fue muy complicado manejar la situación
Hernán Rodríguez Mota	<b><u>Sin duda que no se hizo prevención en los temas de agua potable</u></b> . Tampoco se tuvo un plan de contingencia, por eso es que los conflictos sociales se agravaron y fue muy difícil afrontarlos.
Helder López Portocarrero	<b><u>Los conflictos sociales se dieron</u></b> fuertemente por el tema del alcantarillado y la planta de tratamiento de las aguas residuales, <b><u>no</u></b>

**tanto en agua potable.** La gestión social se vio un poco hacia el final de la ejecución de las obras, entró un poco tarde cuando los problemas ya habían surgido y la población estaba muy molesta.

---

### **Análisis de la segunda pregunta**

Con referencia a la gestión social, es decir a la prevención y manejo de conflictos en el presente proyecto analizado, tanto Hidalgo, Correa como Timana, señalaron que los conflictos siempre estuvieron presentes. Por ello, el proyecto sufrió paralizaciones y demoras que trajeron como consecuencia un descontento generalizado en la población.

Por su parte, Fernández indicó que los conflictos que se generaron fueron porque las autoridades de la Municipalidad, Empresa prestadora EPS Grau y el PNSU no se involucraron en la resolución de estos temas, favoreciendo con ello a que la población se mantuviese desinformada y se fomenten los diversos temas de conflicto. Igualmente, Rodríguez, en concordancia con el entrevistado anterior, manifestó que nunca existió un plan de contingencia por lo tanto los conflictos simplemente se fueron agravando.

Sin embargo, se obtuvo una opinión discordante por parte de Penaherrera, Bernaola y López, quienes indicaron que en lo referente al sistema de agua potable no existieron mayores daños. Por ello, sólo se ejecutaron pequeñas acciones de rehabilitación lo que redujo el nivel de los conflictos en la ejecución de estas obras.

**Tabla N° 10 Extracto y resumen de respuestas a la segunda pregunta**

¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de agua potable del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?		
Entrevistados	Extracto	Resumen
Magaly Fernández	...debieron involucrarse más realizando actividades con la población, como reuniones informativas, ...	No se generó la sensibilización, difusión, promoción, la prevención y manejo de conflictos en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta a los sistemas de agua potable
Luis Hidalgo	Los conflictos siempre estuvieron presentes y entorpecieron el desarrollo del proyecto ...	
Hernán Rodríguez	Sin duda que no se hizo prevención en el componente de agua potable.	
María Correa	Hubo muchos conflictos, ...	
Rigoberto Timana	Los conflictos persistieron, las calles siempre estaban interrumpidas, ...	Se generó una moderada sensibilización, difusión, promoción, prevención y manejo de conflictos en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el
Juan Bernaola	En agua no hubo conflictos porque el sistema se mantuvo casi igual.	
Nelson Penaherrera	La metodología de manejo de conflictos que se implementó dio resultados, ...	

Helder  
López

distrito de la Unión, en  
lo que respecta a los  
sistemas de agua  
potable

Los conflictos sociales se dieron  
...no tanto en agua potable.

▪  
▪

---

Descripción de la tabla 7.4: a partir de las respuestas se pudo apreciar que, de los ocho (8) entrevistados, tres (3) de ellos tuvieron una baja percepción respecto del accionar de la gestión social en razón de los permanentes conflictos sociales que siempre se dieron en la ejecución de las obras de agua potable. Además, dos (2) de los entrevistados consideraron que el poco o nulo interés que mostraron las autoridades como la Municipalidad distrital, de la EPS Grau y el PNSU, conjuntamente con la ausencia de un plan de contingencia, acrecentó los conflictos sociales. Sin embargo, para otros tres (3) entrevistados los conflictos no se debieron a las obras de agua potable.

▪  
▪

A continuación, se expondrán los resultados parciales vinculados al objetivo específico 1 donde se pudo extraer información a partir de la aplicación de dos preguntas de investigación que se analizaron líneas arriba.

**Tabla N° 11 Respuesta de las autoridades encargadas a la tercera pregunta**

Pregunta 3: ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

CATEGORÍA: gestión social

SUBCATEGORÍAS: sensibilización, difusión y promoción

CATEGORÍA: proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento

SUBCATEGORÍA: sistemas de alcantarillado sanitario

entrevistados

Respuesta de los entrevistados

Magaly  
Fernández  
Flores

**Se realizaron muchas actividades de sensibilización**, pero existió un alto índice de falta de cultura en la población acerca del tema

Nelson  
Penaherrera  
Rojas

**La metodología de sensibilización, promoción y difusión se desarrolló de manera integral**, se incidió en dar información a la población respecto de los buzones y conexiones domiciliarias, se explicó acerca de los problemas y las medidas que las familias debían prever, se coordinó también con la Municipalidad y el Contratista de obra sin obtener mayores resultados.

Luis Hidalgo  
Colquicocha

**La situación se complicó más y puso en evidencia la falta de gestión social** cuando se tuvo los problemas con el colapso de los desagües que afectó a varias familias, hubo muchas protestas y los dirigentes no dejaban trabajar al contratista.

Juan Bernaola  
Díaz

Las tuberías antiguas colapsaron y el desagüe inundó las calles, **la gente se desesperó y se iniciaron las protestas por el desarrollo del proyecto.**

María Correo  
Girón

**No existió ningún tratamiento de los conflictos**, nadie se hizo cargo por el retraso en las obras, por el problema de la falta de servidumbres para la construcción del reservorio y la planta de tratamiento de las aguas residuales.

Rigoberto  
Timana Silva

**De mala a regular, los desagües se salieron por las calles y son muchas las familias afectadas**, la gente vio que sus desagües se rebalsaban y nadie hizo nada.

Hernán  
Rodríguez  
Mota

**No hubo difusión menos promoción de cómo prevenir estos desastres** de modo que no se afectara el tema de saneamiento, lo que luego ocurrió.

Helder López  
Portocarrero

Aquí los problemas realmente fueron muy serios y **se evidenció la falta de información y el desconocimiento del proyecto por parte de la población desde un inicio**, las preguntas de los pobladores

eran constantes sobre quienes estaban o no incluidos en la red de alcantarillado, no se supo que decirles, los vecinos por solidaridad en diferentes calles no dejaba avanzar las obras, después se dio que los desagües se rebalsaron y el conflicto con la gente se agudizó muchísimo más, no se sabía qué hacer. La gente terminó desconfiando de todo, el proyecto perdió credibilidad y esto no permitió hacer gestión social.

---

### **Análisis de la tercera pregunta**

En cuanto a las respuestas vertidas por los entrevistados. De los ocho (8) entrevistados, seis (6) de ellos coincidieron en que no hubo una buena sensibilización, difusión y mucho menos promoción del proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión referidos a los sistemas de alcantarillado.

López y Rodríguez afirmaron que los problemas terminaron siendo realmente serios debido a la falta de información y al total desconocimiento del proyecto por parte de la población. Esto conllevó a que las situaciones difíciles que se iban dando provocaran que los pobladores estuviesen cada vez más desconcertados y desconfiados con el proyecto.

Una opinión contraria manifestó Fernández y Penaherrera, aseverando que sí hubo reuniones para sensibilizar a la población y promocionar el proyecto. A la par, Fernández agregó que hubo ocasiones donde la población no participó de estos eventos por temas de su propia idiosincrasia, pero eso no quiere decir que las autoridades no generaron espacios de información. En ese mismo sentido Penaherrera indicó que mantuvo una estrecha coordinación con la Municipalidad y las empresas contratista y supervisora.

### ***Tabla N° 12 Extracto y resumen de respuestas a la tercera pregunta***

¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

Entrevistados

Resumen

Extracto

---

Helder López	... desde un inicio se evidenció la falta de información y el desconocimiento del proyecto por parte de la población, ...	
Luis Hidalgo	La metodología de sensibilización, promoción y difusión se desarrolló de manera integral, ...	
Hernán Rodríguez	La situación se complicó más y evidenció la falta de gestión social ...	Se ha generado una mala gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta a los sistemas de alcantarillado
María Correa	..., la gente se desesperó y se iniciaron las protestas por el desarrollo del proyecto.	
Rigoberto Timana	No existió ningún tratamiento de los conflictos, ...	
Juan Bernaola	De mala a regular, los desagües se salieron por las calles y fueron muchas las familias afectadas, ...	
Nelson Penaher ra	No hubo difusión, menos promoción de cómo prevenir estos desastres ...	La gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta a los

Magaly  
Fernández

Se realizaron muchas actividades  
de sensibilización...

sistemas de alcantarillado  
se generó muchos  
inconvenientes

---

Interpretación de la tabla 7.6 : se observa que de los ocho (8) entrevistados, seis (6) refirieron una baja percepción respecto de las acciones de gestión social, evaluaron como no buena la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de La Unión en lo referido al sistema de alcantarillado. A pesar de ello, dos (2) de los entrevistados manifestaron lo contrario, es decir, tuvieron una alta percepción del accionar de la gestión social, señalando como buena la sensibilización, difusión y promoción que se realizó en el proyecto.

Seguidamente se atendió al objetivo específico 2 a través de la cuarta pregunta de investigación: ¿qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019? Producto de las entrevistas aplicadas a las autoridades vinculadas al proyecto se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla N°13: Respuesta de las autoridades a la cuarta pregunta**

Pregunta 4: ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

CATEGORÍA: gestión social

SUBCATEGORÍAS: prevención y manejo de conflictos sociales

CATEGORÍA: proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento

SUBCATEGORÍA: sistemas de alcantarillado sanitario

Entrevistados

Respuesta de los entrevistados

Magaly Fernández Flores	<p>Sensibilizar e informar a la población es básico para evitar las protestas de las familias que se sienten afectadas por el desarrollo de la obra, principalmente aquellas que se ubican cerca de los trabajos, se trató de acercar a las familias, Municipalidad y Contratista, para que según su nivel de responsabilidad solucionaran los problemas de manera inmediata, pero igual <b><u>se presentaron reclamos y quejas</u></b> que felizmente no fueron masivas.</p>
Nelson Penaherrera a Rojas	<p><b><u>No se aplicó un Plan de Contingencias por parte de la empresa contratista, ni por parte de la Municipalidad distrital</u></b>, apenas fue posible realizar algunas comunicaciones radiales, pero estas no fueron suficientes. La empresa contratista y la Municipalidad nunca asumieron su responsabilidad frente a los problemas en la ejecución de las obras.</p>
Luis Hidalgo Colquicocha	<p><b><u>Los conflictos eran todos los días y la Municipalidad no hizo nada por informar a sus vecinos y buscar que calmar la situación</u></b>, por su parte tampoco hubo gestión social.</p>
Juan Bernaola Díaz	<p><b><u>Los conflictos nunca se solucionaron, se mantuvieron en todo momento, no se vio ninguna acción para tratar de prevenir situaciones que dañaban y atrasaban la ejecución del proyecto</u></b>. No se hizo gestión social, no se informó a la población, no se evitaron situaciones que se sabía que traerían problemas con la gente, no se les previno para que supieran que pasaría entorno a las obras y tomaran sus precauciones, por ejemplo lo de las tuberías viejas del desagües que se sabía que colapsarían cuando todo el sistema se pusiera operativo.</p>
María Correo Girón	<p><b><u>Claro que existió conflicto con la población. A diario se daban entre 8 a 10 quejas</u></b>, porque los desagües se rebalsan, la Municipalidad tenía que salir inmediatamente a descolmatarlos para que la población se tranquilice y no amenazara con pedir la vacancia del alcalde</p>
Rigoberto Timana Silva	<p><b><u>No existió ningún tratamiento de los conflictos que se generaron por el retraso en las obras</u></b>, que a su vez fueron causados por la falta de espacios de servidumbre para la construcción del reservorio y la planta de tratamiento de las aguas residuales.</p>
Hernán Rodríguez Mota	<p><b><u>Sin duda que no se hizo prevención. Por ello vimos cómo la población se fue incomodando por la situación que cada vez se hacía más grave todavía.</u></b></p>
Helder López	<p><b><u>La gestión social fue muy deficiente</u></b>, las quejas de la población eran constantes y en varios de los barrios no daban las facilidades para el</p>

---

Portocarrer o desarrollo de las obras debido a la desconfianza que sentían. La gestión social no logró prevenir y menos manejar adecuadamente el malestar y quejas de la población, **de allí surgieron los conflictos, primero con los dirigentes y luego con la población**

---

### **Análisis de la cuarta pregunta**

En cuanto a las respuestas vertidas por los entrevistados a la cuarta pregunta, ¿cómo se ha desarrollado la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión?; los ocho (8) entrevistados de forma unánime señalaron que la falta de prevención contribuye a la agudización de las quejas y reclamos de la población que derivaron los conflictos sociales referidos al proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento que se ejecutó en el distrito de La Unión

Fernández señaló que se intentó involucrar a la Municipalidad, la empresa contratista y supervisora, pero fueron en vano los reclamos y el descontento ya se había generalizado. Asimismo, Bernaola expresó que estos reclamos se convirtieron en conflictos dado la gran desinformación que existía entre la población. Finalmente, Correa señaló que en un momento los pobladores llegaron hasta pedir la vacancia del alcalde.

**Tabla N° 14: Extracto y resumen de respuestas a la cuarta pregunta**

Pregunta 4: ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de alcantarillado sanitario del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?		
Entrevistados	Extracto	Resumen
Magaly Fernández	...se presentaron reclamos y quejas ...	
Nelson Penaherrera	No se aplicó un Plan de Contingencias por parte de la empresa contratista, ni por parte de la Municipalidad distrital, ...	Todos los entrevistados señalaron que se dio una mala gestión social referida a la prevención y manejo de los conflictos en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta a los sistemas de alcantarillado
Luis Hidalgo	Los conflictos eran todos los días y la Municipalidad no hacía nada por informar a sus vecinos y calmar la situación, ...	
Juan Bernaola	Los conflictos nunca se solucionaron, se mantuvieron durante todo el proyecto, en ningún momento se buscó prevenir situaciones que pudieran dañar o atrasar la ejecución del proyecto.	
María Correo	Claro que existieron conflictos con la población. A diario se daban entre 8 a 10 quejas...	
Rigoberto Timana	No hubo ningún tratamiento de los conflictos provocados por el retraso de las obras, ...	

Hernán Rodríguez Sin duda que no hubo prevención. Por ello vimos que la población cada vez estaba más incómoda por la situación que se fue agravando más todavía.

---

Interpretación de la tabla 7.8: se observó que el total de los 8 entrevistados presentaron una percepción baja respecto a la gestión social realizada en el desarrollo de las acciones de prevención y manejo de conflictos en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta a los sistemas de alcantarillado.

Con respecto a los resultados vinculados al objetivo específico 3, que consistió en explicar la percepción que se tuvo sobre la gestión social en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento referidos a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito la Unión, departamento de Piura – 2019, se plantearon dos preguntas de investigación mediante las cuales se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla N°15: Respuesta de las autoridades a la quinta pregunta**

Pregunta 5: ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

CATEGORÍA: gestión social

SUBCATEGORÍAS: sensibilización, difusión y promoción

CATEGORÍA: proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento

SUBCATEGORÍA: sistemas de tratamiento de aguas residuales

Entrevistados

Respuesta de los entrevistados

Magaly  
Fernández  
Flores

Por parte de la empresa contratista **se hicieron muy pocas cosas en gestión social**, se tuvo que la Municipalidad y la propia empresa brindaron a la población muy poca información respecto de la situación de los expedientes técnicos que se venían ejecutando lo que trajo muchos problemas con ellos.

Nelson  
Penaherrera  
Rojas

Inicialmente no se consideró la gestión social, pero a partir de la protesta ciudadana se le tuvo que incorporar, **se trabajó en la sensibilización, difusión y promoción para dar a conocer las características y exigencias de la obra**, justamente tratando de evitar las paralizaciones que luego igualmente se dieron.

Luis Hidalgo  
Colquicocha

Este fue el tema más complicado, **la ausencia de gestión social** y de un plan de contingencias obligó a cambiar la ubicación de la planta y con ello variar el diseño del expediente técnico lo que implicó elevar los plazos y costos de las obras y por ende del proyecto.

Juan  
Bernaola  
Díaz

Los problemas más serios se dieron en este aspecto, **la población** rechazaba la planta de tratamiento de aguas residuales porque erróneamente le atribuían efectos negativos para su salud, decían que se llenarían de zancudos, mosquitos e infecciones, toda esta forma de pensar fue producto de la **falta de información, y nadie les explico o dio a conocer como son las cosas, la gente se quedó con sus ideas equivocadas y la Municipalidad no hizo nada**. Se tuvo que reubicar la planta a otro lugar solo porque los pobladores se llenaron de miedo por todo el daño que pensaban que les traería y todo porque carecieron de información, conocimiento y educación.

María Correo  
Girón

**No se informó nada a la población**, la gente desconocía acerca de los problemas que se tuvo por la falta de áreas de servidumbre para la construcción **de la planta de tratamiento de las aguas residuales**, en este punto fue donde más se vio la ausencia de las acciones de gestión social.

Rigoberto  
Timana Silva

Se mantuvieron durante todo el proyecto los problemas referidos a la falta de áreas de servidumbre indispensables para construir **la planta de tratamiento de las aguas residuales, en este tema no se vio ninguna gestión social.**

Hernán  
Rodríguez  
Mota

**No hubo difusión, hasta donde tengo entendido no se hizo nada en este tema.** La construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales era un punto importante no solo para el distrito sino también para la región, sin embargo, la población conocía muy poco el tema.

Helder López  
Portocarrero

**La población no estuvo de acuerdo con la planta de tratamiento de aguas residuales, básicamente por falta de información,** porque erróneamente le atribuían problemas de salud para ellos y sus hijos, decían que se llenarían de zancudos, mosquitos e infecciones, todo esto es porque no sabían, no tuvieron información, y nadie les dio a conocer las cosas, la gente se quedó con sus ideas equivocadas y la Municipalidad no hizo nada para afrontar este problema. Se tuvo que reubicar la planta a otro lugar solo porque los pobladores se llenan de miedos pensando en todo el daño que creían les ocasiona la planta y todo por problemas de educación, por falta de conocimiento e información.

---

### **Análisis de la quinta pregunta**

Para Fernández y Correa, se avanzó muy poco con las acciones de difusión y promoción respecto del sistema de tratamiento de aguas residuales, es decir la construcción de la planta. La desinformación era abrumadora, la ausencia e inacción de las autoridades creó dudas y desconfianza en la población, Rodríguez reiteró esto último cuando señaló que la población conocía muy poco del tema.

Por otro lado, Hidalgo, López y Bernaola señalaron que las inoportunas e incorrectas acciones de sensibilización, difusión y promoción en el tema de la planta de tratamiento provocó que la población mirara con desconfianza su construcción a tal punto que hubo que reubicar lo que demandó mayores costos y tiempos para el proyecto. López y Bernaola agregaron que mucha de la información y efectos perjudiciales que aducía la población estaban totalmente alejadas de la realidad y eso se debió a que las autoridades no prepararon a sus pobladores para el inicio de un proyecto tan importante.

No obstante, Pena Herrera consideró que en un primer momento no se introdujo el tema de la sensibilización, difusión y promoción de las obras a construir, pero con el pasar de los días se tuvo que incluir y se logró informar a la población sobre este tema.

**Tabla N° 16: Extracto y resumen de respuestas a la sexta pregunta**

Pregunta 6 ¿Qué opinión le merece la gestión social referido a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

Entrevistados	Extracto	Resumen
Helder López	... desde un inicio se evidenció la falta de información y el desconocimiento del proyecto por parte de la población, ...	
Luis Hidalgo	Las acciones de sensibilización, promoción y difusión fueron desarrolladas de manera integral, ...	Se concibió como mala la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta al sistema de tratamiento de aguas residuales
Hernán Rodríguez	La situación se complicó más y se puso en evidencia la falta de gestión social ...	
María Correa	..., la gente se desesperó y se iniciaron las protestas en las calles por el desarrollo del proyecto.	
Rigoberto Timana	No existe tratamiento alguno de los conflictos, ...	
Juan Bernaola	De mala a regular, los desagües se salían y corrían por las calles, muchas fueron las familias afectadas, ...	La gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción en el proyecto de rehabilitación de los servicios de

Nelson Penaher- ra	No ha habido difusión ni promoción de cómo prevenir estos desastres ...	saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta a los sistemas de tratamiento de aguas residuales no originó mayores inconvenientes	▪
--------------------------	---	--	---

Interpretación de la tabla 7.10: se observa que de los ocho (8) entrevistados, siete (7) de ellos tienen una baja percepción respecto a la gestión social referida a la sensibilización, difusión y promoción realizada en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión. En lo que respecta al sistema de tratamiento de aguas residuales, la gestión social en este proyecto no fue del todo buena, sin embargo, uno (1) de los entrevistados manifestó lo contrario al tener una alta percepción del accionar de la sensibilización, difusión y promoción en el tema de la construcción de la Planta. Sobre este punto señaló que sí hubo acciones de gestión social y se logró informar a la población, aunque faltó el apoyo de la Municipalidad y la empresa contratista para lograr mejores resultados.

Ahora bien, con la intencionalidad de responder el objetivo específico 3 se planteó la séptima pregunta de investigación: ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019? A parte de esta pregunta, se han obtenido los siguientes resultados:

**Tabla N° 17: Respuesta de las autoridades encargadas a la séptima pregunta**

Pregunta 7: ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?

CATEGORÍA: gestión social

SUBCATEGORÍAS: prevención y manejo de conflictos

CATEGORÍA: proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento

SUBCATEGORÍA: sistemas de tratamiento de aguas residuales

Entrevistados

Respuesta de los entrevistados

Magaly  
Fernández  
Flores

**Hubo grandes problemas con los moradores** que se encontraban cercanos al lugar **donde se previó construir la planta de tratamiento de aguas residuales** PTAR, al punto que se debió trasladar a otro sitio, en ese momento tuvo que haberse aplicado un plan de contingencias pero esto no se previó.

Nelson  
Penaherrera  
a Rojas

**La ubicación de la planta de tratamiento de las aguas residuales** fue la primera y principal causa que motivó la respuesta negativa de la población, debido a que el punto inicial donde se planteó construirla quedó cerca de las viviendas de las familias, originando que comenzaran los reclamos sobre el riesgo de malos olores. Se **tuvo que reubicar y esta fue la primera solución consensuada que significó la valoración de la gestión social y su incorporación al proyecto.** Este hecho abrió la posibilidad de diálogo y coordinación con la población, además de, la oportunidad de trabajar con ellos sobre los beneficios del proyecto.

Luis Hidalgo  
Colquicocha

**Los conflictos sociales se mantuvieron hasta el final del proyecto,** las acciones de gestión social no llegaron a ser todo lo sostenidas que se necesitaba para satisfacer a la población.

Juan  
Bernaola  
Díaz

**El conflicto** con el Centro Poblado 6 de agosto **fue muy fuerte**, al grado que se tuvo que cambiar de lugar la PTAR, estuvimos buscando alternativas con ellos, pero finalmente **no se llegó a ningún acuerdo, se tuvo que paralizar el proyecto,** además de pedirle a la Entidad una ampliación de plazo, este problema persiste y causó muchísimo daño, no fue posible reelaborar el Expediente Técnico para el desarrollo de la planta por que los vecinos se mantuvieron reacios a ceder servidumbres de paso para la colocación de tuberías.

María  
Correo  
Girón

Como dijimos **los conflictos sociales siempre persistieron,** los problemas con la población por los terrenos **para la Planta de tratamiento** se mantuvieron y nosotros como municipio debemos de atender las quejas de la población y sus desconfianzas principalmente frente a sus autoridades.

Rigoberto Timana Silva	<u>Los conflictos sociales siempre estuvieron allí</u> , persistieron en todo momento, nosotros como municipio nos tocó tratar de tranquilizar a las personas y atender sus preocupaciones, la gestión social nunca se notó, no se vio, la gente desconfiaba de todo y eso era muy preocupante porque no existía credibilidad en el proyecto.
Hernán Rodríguez Mota	Lamentablemente <u>siguieron dándose conflictos por el tema de la ubicación de la PTAR</u> . Al parecer no hubo una buena dirigencia o nadie se pusiese al frente para explicar la situación o buscar alguna salida o algo parecido. Los cambios constantes respecto de la construcción de la PTAR implicó el aumento alarmante de los costos tanto para la población y porque no para el país.
Helder López Portocarrero	Los conflictos eran continuos. Lamentablemente se trabajó en el traslado de la planta de tratamiento, pero esto no provocó que cesen los problemas con la población. Aparentemente hubo muchas dificultades a nivel de la comunicación con los pobladores que pudieron ser superadas.

### **Análisis de la séptima pregunta**

Para Fernández, Bernaola y López los conflictos fueron tan intensos y negativos que obligaron a trasladar a otro lugar la planta de tratamiento, aunque, aún así los conflictos permanecieron. Según López, la presencia de los conflictos aún después del traslado de la planta se debió a una falta de información y comunicación con la población. De la misma forma, Correa, Hidalgo y Rodríguez señalaron que los conflictos continuaron en razón de que no hubo un liderazgo ni por parte de la autoridad municipal ni por la contratista y tampoco por el lado de la población que diera una correcta información.

Por su parte, Penaherrera no mostró concordancia con ello, pues indicó que en un inicio la población estuvo disconforme por el tema de la ubicación de la planta de tratamiento. Sin embargo, con el paso de los días y a partir de su traslado, su comportamiento fue cambiando buscando apoyar más al desarrollo del proyecto.

**Tabla N° 18: Extracto y resumen de respuestas a la séptima pregunta**

Pregunta 7: ¿Qué opinión le merece la gestión social referida a la prevención y el manejo de los conflictos sociales en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en cuanto a los sistemas de tratamiento de aguas residuales del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019?		
Entrevistados	Extracto	Resumen
Magaly Fernández	Hubo grandes problemas con los moradores ...donde se previó construir la planta de tratamiento....	
Hernán Rodríguez	...siguieron dándose los conflictos por este tema.	
Luis Hidalgo	Los conflictos sociales se mantuvieron hasta el final del proyecto ...	Se percibió una mala gestión social referida a la prevención y manejo de conflictos en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta al sistema de tratamiento de aguas residuales
Juan Bernaola	El conflicto por la PTAR...fue muy fuerte, ...no se llegó a ningún acuerdo, se tuvo que paralizar el proyecto, ...	
María Correo	...persisten los conflictos sociales, ...para la Planta de tratamiento ...	
Rigoberto Timana	Los conflictos sociales estuvieron siempre allí, ...	

Nelson  
Penaherrera

La ubicación de la planta de tratamiento de las aguas residuales ... tuvo que reubicarse y esta fue la primera solución consensuada, a partir de allí valoraron la gestión social y la incorporan al proyecto.

La gestión social referida a la prevención y manejo de conflictos en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión, en lo que respecta a los sistemas de tratamiento de aguas residuales no ocasionó mayores inconvenientes

---

Interpretación de la tabla 7.13: siete (7) entrevistado valoraron como baja la percepción respecto a la gestión social referida a la prevención y manejo de conflictos en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión en lo que respecta al sistema de tratamiento de aguas residuales, es decir la gestión social en este punto no fue del todo buena. Sin embargo, uno (1) de los entrevistados opinó que su percepción sobre la gestión social fue alta al explicar que sí se dio una buena gestión social y esta estuvo expresada en la prevención y el manejo de los conflictos en torno a la construcción de la PTAR.

### **Descripción de los resultados: técnica de análisis documental**

En este acápite se presentó la descripción de los resultados a los que se llegó en la investigación mediante el uso de la técnica del análisis documental. Para ello, se tomaron como referencia las derivaciones vinculadas al objetivo específico 4, a partir del cual se buscó explicar cómo se desarrolló la implementación del proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de La Unión-Piura. En virtud de ello, se tuvo los siguientes resultados alcanzados de la revisión de los informes técnicos que dieron cuenta de la gestión social realizada en el proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión-Piura.

**Tabla N° 19: Informes técnicos: servicios de agua potable**

N°	CÓDIGO DE FICHA	ASUNTO	CAUSAL	RESULTADO
1	158 – 18	Ampliación de plazo para la ejecución y terminación del proyecto	La falta de libre disponibilidad del terreno que prevé el expediente técnico para la construcción del reservorio elevado de 1,250 m <sup>3</sup> , imposibilita la ejecución del citado componente y sus vinculantes, afectando la ruta crítica del cronograma de avance de obra vigente	
2	160 -18	Ampliación de plazo para la ejecución y terminación del proyecto	El Equipo de Proyectos de Reconstrucción recomienda aprobar parcialmente la Ampliación de Plazo N° 01 del contratista por 85 días calendarios, a fin de emitir opinión legal y elaborar el correspondiente proyecto de Resolución de Administración.	
3	1081 – 18	2da ampliación del monto inicial para la ejecución y terminación del proyecto	Contratar el servicio de consultoría de obra para elaborar un expediente técnico que sustente el adicional de obra en la PTAR. El monto solicitado para la contratación de la consultoría para la elaboración de este expediente técnico asciende a S/17,788.923	DESARROLLO O <b>DEFICIENTE</b> DEL PROYECTO
4	556 – 19	3ra ampliación de monto inicial para la ejecución y terminación del proyecto	Contratar el servicio de consultoría de obra para elaborar un expediente técnico que sustente el adicional de obra en la PTAR. El monto solicitado para la contratación de la consultoría para la elaboración de este expediente técnico asciende a S/32,500.00	
5	1920 – 18	Reubicación del proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento en el distrito de la Unión – Piura	La elaboración de un expediente técnico del Adicional de Obra N° 01 por la "Reubicación del Reservorio Elevado de 1,250 m <sup>3</sup> , debido al cambio de ubicación del terreno	
6	134 – 19	4ta modificación para la ejecución	Adicional por reubicación del reservorio elevado de 1250 m <sup>3</sup> . El	

---

		y terminación del proyecto	equipo de reconstrucción al observar los informes del supervisor de obras, sustenta la necesidad de llevar a cabo la elaboración de un expediente técnico del adicional de obra por la reubicación del reservorio elevado de 1250 m <sup>3</sup> , debido al cambio del terreno inicial.
7	004 – 18	Reubicación de la planta de tratamiento de aguas residuales en el distrito de la Unión – Piura	Impedimento por parte de la población para que se construya la planta de Tratamiento de Aguas Residuales en la zona de indica el expediente técnico por lo que se recomienda se reubique dicha estructura para no perjudicar la meta de la obra

LOS 7 INFORMES TÉCNICOS SEÑALARON DILACIÓN Y/O  
DILATACIÓN DEL TIEMPO PARA EL DESARROLLO DE LAS  
OBRAS DE REHABILITACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
SANEAMIENTO DEL DISTRITO DE LA UNIÓN, DEPARTAMENTO  
DE PIURA

---

Interpretación de la tabla 7.13: se pudo apreciar que los siete (7) informes técnicos revisados dieron cuenta de los problemas de paralización de obras y ampliaciones de plazo dada la situación de tensión y conflicto social que se vivió con la población, quedando en evidencia la ausencia de acciones de gestión social que facilita la implementación y desarrollo del proyecto de rehabilitación de los servicios de saneamiento del distrito la Unión.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES, DOCENTE DE LA ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada “Gestión Social en el proyecto de Rehabilitación de los Servicios de Saneamiento del distrito La Unión, departamento de Piura – 2019”, cuyo autor es FLORES PEREZ GABRIELA FLORA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones. He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de Marzo 2023

<b>Apellidos y Nombre del asesor</b>	<b>Firma</b>
GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES DNI: 09726163 ORCID: 0000-0002-8928-1237	

