

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

ESTUDIO SOBRE LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POR BOMBEO Y GRAVEDAD DE PARRAXQUÍN FINAL ZONA 4, PAMESEBAL IV DE SANTA CRUZ DEL QUICHÉ Y PAXEJA, PACHALUM I DE SAN ANDRÉS SAJCABAJÁ  
DEL DEPARTAMENTO DE QUICHÉ  
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

**YENNIFER FELICIANA ISABEL MEDRANO CHAY**  
CARNET 22960-10

SANTA CRUZ DEL QUICHÉ, ENERO DE 2016  
CAMPUS "P. CÉSAR AUGUSTO JEREZ GARCÍA, S. J." DE QUICHÉ

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO

ESTUDIO SOBRE LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POR BOMBEO Y GRAVEDAD DE PARRAXQUÍN FINAL ZONA 4, PAMESEBAL IV DE SANTA CRUZ DEL QUICHÉ Y PAXEJA, PACHALUM I DE SAN ANDRÉS SAJCABAJÁ

DEL DEPARTAMENTO DE QUICHÉ  
SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONAL

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

POR  
**YENNIFER FELICIANA ISABEL MEDRANO CHAY**

PREVIO A CONFERÍRSELE

EL TÍTULO DE TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA

SANTA CRUZ DEL QUICHÉ, ENERO DE 2016  
CAMPUS "P. CÉSAR AUGUSTO JEREZ GARCÍA, S. J." DE QUICHÉ

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

DECANO: MGTR. LUIS ANDRES PADILLA VASSAUX  
VICEDECANA: MGTR. LOURDES CLAUDETTE BALCONI VILLASEÑOR  
SECRETARIA: MGTR. ERIKA GIOVANA PAMELA DE LA ROCA DE GONZALEZ  
DIRECTORA DE CARRERA: LIC. ANA GRACIELA HERNANDEZ IXEN

## **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. BALTAZAR SATURNINO SANTIAGO CABRERA

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. EDNA VERONICA RAMOS PEREZ



Universidad  
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

Universidad Rafael Landívar  
Sede Regional Quiché  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Licenciatura en Trabajo Social, con Énfasis en  
Gerencia del Desarrollo  
Santa Cruz del Quiché, junio de 2015.

Licenciada: Irma Aracely Argueta Doniz.  
Coordinadora Académica de Trabajo Social  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
Universidad Rafael Landívar  
Campus P. César Augusto García Jerez S.J. de Quiché

Respetable Licenciada:

A través de la presente me permito informarle que he realizado el acompañamiento de la Tutoría de la Práctica Profesional supervisada II de la Estudiante: Yennifer Feliciano Isabel Medrano Chay, Carné No. 22960-10, durante la cual la estudiante cumplió satisfactoriamente la ejecución del Proyecto de Intervención final titulado: **“Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín final zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y Paxeja, Pachalum I de San Andrés Sajcabajá del departamento de Quiché”** ejecutado en la institución Water For People-Guatemala, programa de Fortalecimiento Comunitario (AOM-GIRTH). Asimismo aprovecho la oportunidad para comunicarle que dicho Informe de Práctica Profesional Supervisada II, cumple con los requerimientos académicos establecidos, según lineamientos de Práctica facilitado por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Rafael Landívar.

Por lo anterior expuesto y siendo de mi conocimiento que tanto la ejecución de la Práctica como el informe elaborado, son satisfactorios doy por **APROBADO** el informe de Práctica Profesional Supervisada II. De acuerdo al compromiso que me compete como tutor de dicho proceso, que ha venido a contribuir en los procesos de desarrollo del Departamento de Quiché.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente.

Lic. Baltazar Saturnino Santiago Cabrera  
Código 18755  
TUTOR



Universidad  
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

No. 04649-2015

### Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Sistematización de Práctica Profesional de la estudiante YENNIFER FELICIANA ISABEL MEDRANO CHAY, Carnet 22960-10 en la carrera LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO, del Campus de El Quiché, que consta en el Acta No. 04361-2015 de fecha 18 de diciembre de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

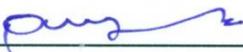
ESTUDIO SOBRE LA SOSTENIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE AGUA POR BOMBEO Y GRAVEDAD DE PARRAXQUÍN FINAL ZONA 4, PAMESEBAL IV DE SANTA CRUZ DEL QUICHÉ Y PAXEJA, PACHALUM I DE SAN ANDRÉS SAJCABAJÁ DEL DEPARTAMENTO DE QUICHÉ

Previo a conferírsele el título de TRABAJADORA SOCIAL CON ÉNFASIS EN GERENCIA DEL DESARROLLO en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 28 días del mes de enero del año 2016.



Secretaría Académica

  
MGTR. ERIKA GIOVANA PAMELA DE LA ROCA DE GONZALEZ, SECRETARIA  
CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
Universidad Rafael Landívar

## DEDICATORIA

A:

- **DIOS**

Por haberme dado la oportunidad de vivir, gozar de buena salud, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

- **UNIVERSIDAD**

Casa de estudio que me forjó como profesional con valores y conocimientos éticos.

- **PADRES**

A mis papás, Andrés y Marta por darme la vida, quererme mucho, creer en mí, por sus oraciones y porque siempre me apoyaron. Gracias a su esfuerzo, perseverancia y sobre todo a sus enseñanzas hoy logro un triunfo más en mi vida y todo se los debo a ustedes.

- **MI NOVIO RUDY**

Que con amor y paciencia me acompañó durante estos seis años de formación académica, que en momentos de dificultad y de desesperanza supo animarme e impulsarme con dulzura.

- **HERMANOS**

A Julio, Clarissa, Andreita y Matilde por acompañarme y animarme en las diferentes etapas de mi vida, por todo el apoyo, palabras y gestos de cariño y amor muchas gracias. Los quiero mucho.

- **ABUELOS**

Mis abuelitos Francisco Chay, Feliciano Medrano, Isabel Chávez y Julio Medrano (QEPD), por sus oraciones y ejemplo de vida pudieron guiarme por el camino del bien y rectitud.

- **LICENCIADOS**

Por compartir sus conocimientos y experiencias, para la formación de profesionales eficientes y eficaces.

- **CENTRO DE PRACTICA**

Water for People por haberme abierto las puertas de su organización y haber permitido poner en práctica mis conocimientos con las personas y comunidades en donde laboran. Medio en donde crecí en conocimientos técnicos y humanos.

- **AMIGOS-AS Y COMPAÑEROS-AS**

Por su amistad y cariño reflejado hacia mi persona. Por todos los momentos en la que reímos y lloramos juntos. Gracias por su compañía.

## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
Introducción	
<b>Capítulo I</b>	
<b>1. Marco Organizacional</b>	
1.1 Antecedentes.....	01
1.2 Naturaleza.....	03
1.3 Áreas de Proyección.....	03
1.4 Ubicación.....	06
1.5 Tamaño.....	06
1.6 Cobertura.....	06
1.7 Estructura Organizativa.....	07
1.8 Visión, misión, objetivos y estrategias.....	10
1.9 Selección de área de intervención.....	12
<b>Capítulo II</b>	
<b>2. Análisis Situacional</b>	
2.1 Problemas generales.....	14
2.2 Priorización de problemas.....	16
2.3 Selección de problema central.....	17
2.4 Red de actores vinculados al área.....	17
2.5 Demandas institucionales y poblacionales.....	22
2.6 Capacidades y potencialidades en el área de acción.....	23
2.7 Árbol de problema.....	25
2.8 Árbol de objetivos.....	26
<b>Capítulo III</b>	
<b>3. Análisis estratégico</b>	
3.1 Análisis de F.O.D.A.....	27
3.2 Identificación de estrategias de acción (Mini Max).....	29
3.3 Proyectos por línea de acción.....	30
3.4 Selección de proyecto intervención.....	32

3.5	Justificación del proyecto intervención.....	32
3.6	Resultados esperado en el periodo de la PPS II.....	33
3.7	Alcances y limites.....	33

## **Capítulo IV**

### **4. Diseño de proyecto intervención**

4.1	Ficha técnica.....	34
4.2	Estrategias para la implementación del proyecto.....	36
4.3	Sistemas de monitoreo y evaluación del proyecto.....	37
4.4	Recursos requeridos (Humanos, materiales, presupuesto).....	38
4.5	Aspectos organizativos e institucionales.....	38
4.6	Descripción del proyecto.....	39
4.7	Ámbitos en que se inserta el proyecto.....	40
4.8	Plan o programa en la que se inserta.....	42
4.9	Justificación del proyecto.....	43
4.10	Objetivos específicos del proyecto.....	44
4.11	Población destinataria.....	45
4.12	Resultados previstos.....	45
4.13	Fases del proyecto.....	45
4.14	Cronograma 2015.....	47
4.15	Entornos del proyecto.....	53
4.16	Funciones específica.....	54
4.17	Coordinaciones y alianzas.....	56
4.18	Incidencia del proyecto.....	57
4.19	Implicaciones éticas.....	57
4.20	Posibles conflictos.....	58
4.21	Recursos humanos y materiales.....	59
4.22	Presupuesto.....	68
4.23	Monitoreo y evaluación.....	70

## **Capítulo V**

### **5. Presentación de resultados por fase**

5.1	Fase I: socialización del proyecto .....	72
-----	--	----

5.1.1 Resultado no previsto .....	72
5.2 Fase II: Estudio de sostenibilidad elaborado de cuatro servicios de agua	73
5.3 Metodología utilizada en el estudio .....	73
5.4 Información básica de los servicios de agua .....	74
5.5 Fase III: Diseñadas estrategias y procesos metodológicos para llevar a escala los modelos de sostenibilidad .....	76
5.6 Estrategias para incrementar los niveles de sostenibilidad de los servicios	78
5.7 Estrategias definidas .....	81

## **Capítulo VI**

### **6. Análisis de resultados**

6.2 Análisis general.....	86
---------------------------	----

#### **Plan de seguimiento**

6.2.1 Presentación.....	88
6.2.2 Responsables.....	88
6.2.3 Beneficiarios.....	88
6.2.4 Objetivos.....	88
6.2.5 Resultados esperados.....	89
6.2.6 Justificación.....	89
6.2.7 Duración del plan de seguimiento.....	90
6.2.8 Metodologías a utilizar.....	90
6.2.9 Cronograma de actividades.....	90
Conclusiones.....	91
Recomendaciones.....	92

## **Capítulo VII**

### **7. Marco Teórico**

7.1 Organización comunitaria.....	94
7.2 Servicios de agua.....	96
7.3 Sistema.....	102
7.4 Tarifa.....	102

7.5 Riesgo.....	103
7.6 Sostenibilidad.....	103
7.7 Elaboración de un estudio.....	104
7.8 Estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.....	105
7.9 Monitoreo y evaluación.....	106
7.10 La Gerencia Social del Trabajo Social.....	107
7.11 Mapa conceptual.....	110
Bibliografía.....	111
Egrafía.....	112

### **Anexos PPS**

Anexo 1: FODA aplicado al problema.....	113
Anexo 2: Técnica de priorización de proyecto intervención.....	115
Anexo 3: Marco Lógico.....	129
Anexo 4: Nota de cambio de comunidad.....	135
Anexo 5: Memoria fotográficas.....	136

## RESUMEN EJECUTIVO

La estudiante de la Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo de la Universidad Rafael Landívar, Campus “P. César Augusto Jerez García S.J.” De Quiché, realizó el proceso de Práctica Profesional Supervisada en la organización de Water For People-Guatemala específicamente en el componente de fortalecimiento comunitario AOM-GIRH, el área de estudio fueron cuatro comunidades de dos municipio lugares en donde se ejecutó el siguiente proyecto “Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín, Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché; y Páxeja y Pachalum I del municipio de San Andrés Sajcabajá, departamento de Quiché”.

Objetivo general del proyecto es: Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias mediante el acceso del servicio de agua potable para todos y para siempre.

Objetivo Específico 1.

Identificar los aspectos positivos y negativos de la gestión de los comités en la: Administración, Operación y Mantenimiento de los servicios de agua.

Indicador:

Objetivo Específico 2.

Incrementar los niveles de sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito rural y urbano, mediante la elaboración de estrategias.

Resultados

Con la ejecución de dicho objetivo se lograron los siguientes resultados:

Se cuenta con un estudio de los niveles de sostenibilidad de los servicio de agua por bombeo y gravedad. Dicho producto surge de la recopilación de datos en cuanto al cumplimiento de los parámetros de; **continuidad, cantidad, calidad y acceso** al servicio agua.

Se definieron cuatro estrategias para llevar a escala los niveles de sostenibilidad, mismos que serán asumidos por la institución intervenida como también organizaciones afines al tema.

## INTRODUCCIÓN

El proceso de la Práctica Profesional Supervisada I, de la Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo de la Universidad Rafael Landívar, Campus “P. César Augusto Jerez García S.J.” De Quiché, conllevó una serie de actividades que permitieron definir el proyecto a ejecutar en la PPS II. A continuación se describen los apartados, marco organizacional, análisis situacional, análisis estratégico, planteamiento de proyecto intervención, presentación de resultados y marco teórico.

Marco organizacional, es la descripción de la organización de Water For People-Guatemala centro de práctica asignado. El mismo facilitó conocer a la organización en toda su estructura y forma de trabajo, y la selección del área de intervención.

Posteriormente se elaboró el análisis situacional el cual se conoció a fondo los diversos problemas institucionales, que afectan el programa de Fortalecimiento Institucional (AOM-GIRH), para luego priorizarlos y poder seleccionar el problema central, éste nos lleva a trabajar el análisis del árbol de problemas, para establecer las causas y efectos del mismo para predeterminar el problema de intervención.

Así mismo el análisis estratégico, el cual hace uso del análisis F.O.D.A, ésta herramienta nos ayuda a determinar el análisis del contexto interno y externo del problema de intervención, así mismo se realiza el análisis MINI MAX, para poder realizar el proceso de vinculación, el cual nos permite definir las estrategias o líneas de acción que permitirán identificar los proyectos por cada uno, esto nos permitirán realizar una adecuada selección del proyecto de intervención a través de la “técnica proyecto de intervención “PROIN”; y como parte de la presentación del proyecto de intervención se realiza una matriz lógica del proyecto donde se presentan las actividades, resultados, objetivos específicos y general, para poder resolver el problema de intervención.

Luego de haber definido nuestra matriz lógica del proyecto, se realiza el diseño del proyecto de intervención, donde se presentan la descripción general del proyecto, ficha técnica del proyecto, con datos generales sobre el mismo, el plan operativo del proyecto, cronograma de actividades, el presupuesto del proyecto, el plan de monitoreo y evaluación del proyecto.

El proyecto se definió con el nombre de “Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín, Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché; y Páxeja y Pachalum I del municipio de San Andrés Sajcabajá, departamento de Quiché”, en la ejecución de dicho proyecto se plateó el alcance de dos resultados: Elaboración de un estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua y la elaboración de estrategias metodológicas para llevar a escala los modelos de sostenibilidad. Con el estudio se identificaron prácticas positivas y negativas de la administración, operación y mantenimiento por parte de los comités, se platean cinco estrategias que contribuirán a la sostenibilidad de los servicios, los mismos deberán ser impulsados por la organización de WFP sin embargo no son los encargados de ejecutarlos.

Por último, se elaboró el marco teórico, que es la concentración de conceptos que sustentan todo lo planteado en la propuesta de proyecto, y como, desde la perspectiva científica e investigativa respaldan toda la estructura del informe final.

## **CAPITULO I**

### **1. MARCO ORGANIZACIONAL**

#### **1.1 Antecedentes**

Water For People Guatemala (Agua para la gente – Guatemala) fue fundada en 1991 por la American Water Works Association (AWWA), es una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro, que ayuda a las personas en los países en desarrollo a mejorar su calidad de vida mediante el acceso de agua y saneamiento para todos y para siempre. Water For People cree que el acceso al agua potable y el saneamiento efectivo son derechos humanos básicos.

Water For People ha establecido una presencia todo el año en siete países en desarrollo, entre ellos Bolivia, Guatemala, Honduras, India, Malawi, Nicaragua, y Ruanda, y será la expansión en la República Dominicana, Ecuador y Uganda.

#### **Historia de WFPG en el país y el estado actual del programa**

Desde 1994, Water For People, trabaja en Guatemala. En 1996, se contrató al primer coordinador del país y durante el período comprendido entre 1996 y el 2006, realizó alrededor de 100 proyectos de agua y saneamiento.

En la primera etapa de presencia organizacional en Guatemala, se realizaron proyectos de manera dispersa; sin embargo, en 2006, se realiza una reorientación organizacional, haciendo el planteamiento de focalizar las acciones y modificar su estructura en el país. A partir de lo anterior se trabaja durante el 2007 en el primer Plan Estratégico (2008-2011), que formula su intervención en criterios que se valoran y concluyen en que la intervención se focalizaría en el departamento de Quiché, específicamente en 5 municipios concentrados con características comunes: área de recarga hídrica, bajo índice de desarrollo humano, coberturas bajas de agua y saneamiento, acceso a las carreteras y voluntad política municipal dentro de la cuenca Salinas.

## **El rol de WFPG en el país durante los años transcurridos**

Durante el primer plan estratégico, se lograron importantes avances en materia de cobertura y acceso a servicios de agua y saneamiento, con la respectiva educación en salud e higiene, como impacto directo sobre las poblaciones en las que se interviene. Por otro lado, se logró establecer un nombre de la organización basado en la capacidad de proponer, hacer sinergia y optimizar recursos en la realización de proyectos en agua y saneamiento.

En Guatemala existe el acuerdo Gubernativo Ministerial de Escuelas Saludables, tiene como propósito provocar cambios generacionales para mejorar la calidad de vida de los niños desde su centro educativo e impactar en su hogar y la comunidad. Todo mediante acciones que favorezcan a crear entornos físicos saludables, fomentar prácticas higiénicas y la autoestima del niño. La aplicación del acuerdo estaba en una situación muy pasiva. WFPG notó que esta iniciativa tenía buenos propósitos e inició acciones de coordinación para reactivarla. De esta forma ha logrado evidenciar que este programa puede ser exitoso con la cooperación de otros y empezó a implementarla. A la fecha ha logrado apoyar a 113 escuelas obteniendo apoyo de otras fuentes de financiamiento como el MWA, BID, Fundación Coca Cola y Asociación Verde y Azul/ intervida España.

El trabajo se orienta a evitar el rol de implementador directo, a través de socios; incidir en autoridades gubernamentales y municipales para la complementariedad de recursos financieros y técnicos en la implementación de proyectos; fortalecer las capacidades técnicas y personales del recurso humano de la organización y socios, para mejorar en el desempeño, etc.

Durante los cinco años WFPG se posicionó en el departamento como un referente en el sector de agua y saneamiento, teniendo como aliados al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Ministerio de Educación, Municipalidades, organizaciones no gubernamentales, Promudel, Banco Interamericano de Desarrollo BID, Instituto de Fomento Municipal INFOM, entre otros. Con el propósito de contribuir al cumplimiento de las metas del milenio en agua y saneamiento con base sobre derechos básicos humanos, WFPG se planteó realizar modelos de

tecnologías de abastecimiento de agua para que puedan ser replicados mediante entes catalizadores. Sin embargo, hubo metas que no se alcanzaron por situaciones fuera del alcance de la organización como: desastres naturales, recorte en el presupuesto del Gobierno Municipal, alza de los precios de la canasta básica, situaciones políticas, etc.

## **1.2 Naturaleza**

Water For People es una organización internacional no gubernamental (ONG) establecida en Guatemala desde 2007; la oficina en el país se encuentra ubicada en Santa Cruz del Quiché y depende de la Oficina Regional de Latinoamérica. La sede central se encuentra en Denver Colorado Estados Unidos. Tiene una representación legal y registro en el País desde el 2009. La visión de WFPG es trabajar para construir un mundo donde toda la gente tenga acceso a agua segura y saneamiento; un mundo donde nadie sufra o muera por enfermedades asociadas al agua o al saneamiento.

Water for People básicamente se dedica a promover el desarrollo humano sostenible de las personas de las comunidades desde la educación en salud e higiene y saneamiento ambiental promoviendo así una vida saludable y digna para todos.

## **1.3 Áreas de proyección**

- **Fortalecimiento institucional**

Se contribuye a mejorar las capacidades técnicas y metodológicas del personal de los Gobiernos e instituciones locales relacionadas en el manejo de agua y saneamiento. A través de la incidencia se aboga ante tomadores de decisión que vinculen sus esfuerzos con iniciativas orientadas al acceso a servicios de agua y saneamiento de las comunidades rurales. También se desarrolla la actividad de gestión social de los proyectos, considerando en ello la negociación de aportes de cada institución en el proyecto, estos aportes son de índole municipal, comunitaria e institucional.

- **Infraestructura de Agua y Saneamiento**

La infraestructura es un medio para reducir enfermedades relacionadas con el agua y el derecho a los servicios de agua y saneamiento. Las intervenciones se ejecutan basadas en: la pertinencia, con tecnología apropiada y proyectos demostrativos en comunidades y centros escolares, por ejemplo: bombas manuales aljibes, sistemas por gravedad, bombeo, combinado, captación de aguas de lluvia, entre otros.

Las comunidades vinculadas juegan un papel importante en el proceso de construcción de los proyectos porque son auditores y socios. Tanto la comunidad como la municipalidad aportan en la realización de los proyectos. Water For People-Guatemala y los socios negocian las contribuciones y la forma en que se realizarán y así tener infraestructura que responda integralmente a las necesidades de agua y saneamiento. Este será un factor determinante en los aportes para que la cobertura se amplíe a otras comunidades. O bien, a través de la modalidad “Crédito para Agua y Saneamiento” a través de la asociación ACDIS; socios de Water For People.

- **Educación en salud e higiene**

A través de la concientización y captaciones de “Educación en salud e higiene” en comunidades y escuelas se garantiza la reducción de enfermedades relacionadas con agua y saneamiento. Por otra parte, provoca cambios de actitudes y la adopción de mejoras en los hábitos de higiene. La educación en higiene es un proceso dirigido a promover estilos de vida saludable a partir de las necesidades de la persona, familia o comunidad.

- **Fortalecimiento comunitario (AOM y GIRH).**

Garantizar el acceso a servicios de agua y saneamiento en los hogares, escuelas y centros de salud por siempre, es un reto. Consecuentemente, la formación y entrenamiento mejoran las capacidades de los usuarios del agua y saneamiento en administración, operación de sistemas y el mantenimiento, así como la elaboración de reglamento interno, cálculo de tarifas justas, formación

de fontaneros, la promoción del uso de contadores, el cobro de tarifas por el consumo de agua. Todas las actividades van enfocadas en la gestión integrada del recurso hídrico donde los usuarios visualizan los diferentes usos de agua como un todo.

- **Reportaje y manejo de información**

Water For People es una organización consiente del manejo de información relacionada con los proyectos que establece e implementa, por lo que la información de las comunidades donde trabaja lo presentan en diferentes medios. La misma es actualizada cada año en todas las comunidades donde la organización tiene presencia y lo realizan a través del sistema flow.

- **Administración**

Este componente se encarga de llevar el control y buen uso del recurso financiero, así como el mantenimiento y cuidado de las instalaciones de la organización y que todo marche en orden.

- **Saneamiento sostenible.**

Se encarga de generar y hacer operativas estrategias que permitan el fortalecimiento de las cadenas de suministros de artículos de saneamiento, en específico instalaciones y componentes para construir y dar mantenimiento a sanitarios de pozo ciego, secos ecológicos y de arrastre hidráulico así como tecnologías de tratamiento de las excretas. La implementación de estas estrategias conlleva trabajar con personas individuales, con unidades organizadas, organizaciones comerciales e instituciones públicas.

## 1.4 Ubicación

Cuadro No. 1.

1	<b>Nombre de la Institución:</b>	Water For People
2	<b>Dirección:</b>	4ta, Avenida 3-27 zona 2, Santa Cruz del Quiché.
3	<b>Número de teléfono:</b>	77563431
4	<b>Persona de contacto:</b>	Ingeniero Cristóbal Pérez
5	<b>Coordinador:</b>	Ingeniero Edgar Oliverio Fajardo Oliva
6	<b>Correo Electrónico:</b>	<a href="mailto:efajardo@waterforpeople.org">efajardo@waterforpeople.org</a>

## 1.5 Tamaño

Water for people se denomina como una organización no gubernamental de carácter Internacional. Tiene proyección de manera directa en el departamento de Quiché específicamente en 5 municipios.

## 1.6 Cobertura

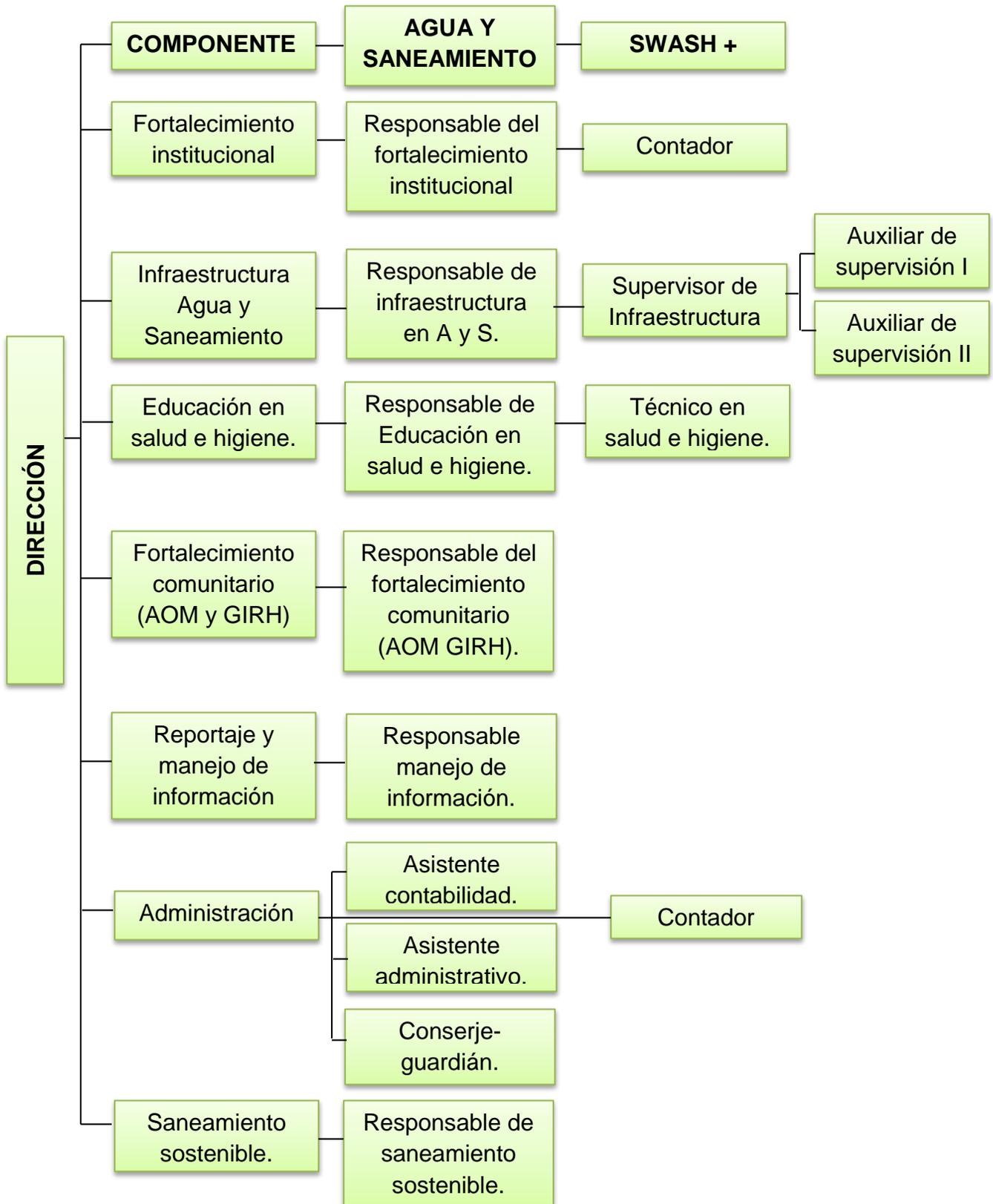
Water For People tiene como cobertura prioritaria comunidades del área rural a través del trabajo de los diferentes componentes a continuación se describe cuáles son las áreas de cobertura de la organización:

Cuadro No. 2.

No.	Municipio	No. de comunidades	No. de beneficiarios
1.	San Bartolomé Jocotenango	33	2,286 fam.
2.	San Antonio Ilotenango	33	6,276 fam.
3.	San Andrés Sajcabajá	73	7,435 fam.
4.	Santa Cruz del Quiché	70	8,105 fam.
5.	San Pedro Jocopilas	Ya no tienen presencia desde 2011.	

Fuente: Registro de Cobertura de WFP.

## 1.7 Estructura Organizativa



## **Descripción de funciones**

- **Director del País**

**Ingeniero. Edgar Fajardo Oliva**

Representante legal, responsable del funcionamiento de la organización desde la perspectiva programática, administrativa y financiera, enlace con la oficina regional, gestiona los recursos financieros para el funcionamiento de la organización, entre otras.

- **Responsable del Fortalecimiento institucional**

**Licenciada Reyna Pelicó**

Es la encargada de coordinar y planificar proyectos a nivel municipal. Acompaña a los socios y aliados en la gestión, ejecución y monitoreo de proyectos. Participa en los Consejos Municipales de Desarrollo COMUDES para incidir en la asignación presupuestaria de los Gobiernos, municipales. Crear y fortalecer alianzas estratégicas para movilizar fondos para el tema de agua y saneamiento a nivel departamental. Promover los espacios de planificación conjunta de proyectos con el Consejo de Desarrollo anualmente. Acompañar a las municipalidades para la creación y aplicación políticas que favorezcan a cobertura total y para siempre en agua y saneamiento. Desarrollar procesos de sensibilización con todos los actores en el tema de agua y saneamiento para romper el paradigma de paternalismo en términos de agua y saneamiento.

- **Responsable de infraestructura agua y saneamiento**

**Ingeniero Eduardo Diéguez González**

Evaluar la factibilidad técnica económica y financiera de los proyectos de infraestructura de agua y saneamiento, desarrollar estudios o diseños innovadores en el tema de agua y saneamiento. Encargado de fortalecer las capacidades técnicas de socios y aliados para mejorar sus gestiones. Participar en eventos donde existan espacios de diálogo administrativos.

- **Responsable de Educación en Salud e Higiene**

**Aura Cuc.**

Es la encargada de la transferencia de metodologías de capacitar en temas de salud e higiene en socios y aliados.

- **Responsable del fortalecimiento comunitario (AOM, GIRH):**

- **Ingeniero. Cristóbal Pérez.**

- Organiza, capacita, y acompaña a fontaneros y comités de administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua.

- Capacita a maestros de las escuelas en la Operación y mantenimiento de los Módulos de Higiene (servicios de Agua y saneamiento). Elaboración de manuales de Operación y Mantenimiento de Sistemas de Agua y Saneamiento. Planifica talleres de capacitación sobre recursos hídricos dirigido a personal técnico de municipalidades, socios, escolares, personas comunitarias y consejos municipales. Encargado de promover la gestión integrada de la gestión integrada de Recursos hídricos a nivel de micro cuencas en el área de cobertura con municipalidades. Desarrolla actividades de investigación y de gestión de conocimientos.

- **Responsable del manejo de información**

- **Otilia Mulul**

- Responsable de tener la disponibilidad de información de los procesos de los diferentes programas de la organización, para facilitar el aprendizaje a nivel comunitario e institucional. Asimismo Coordinar el monitoreo de proyectos y mapeo con el sistema Akvo-FLOW en las comunidades de cobertura. Algunas de las funciones específicas está: Identificar, documentar y divulgar historias exitosas y procesos de los diferentes componentes, dirigir el proceso de rendición de cuentas a socios, aliados, comunidades y acompañar en el desarrollo de propuestas a donantes para la movilización de recursos.

- **Responsable del asistente de contabilidad, asistente administrativo y Conserje-Guardián: Licenciado. Alexander Herrera**

- Es el encargado de la elaboración de los libros contables, informes financieros para la casa matriz y donantes, solicitud de fondos. Responsables de los procesos de auditoria externas. Evaluador de la ejecución presupuestaria. En el aspecto administrativo de todos los enseres de la organización, lleva el control del mantenimiento de vehículos, computadoras y manejo administrativo del personal: Seguros, IGSS y vacaciones.

- **Responsable de Saneamiento Sostenible:**

**Ingeniero. Otto González**

Responsable de promocionar la importancia del saneamiento con diferentes formas y métodos de divulgación (campañas radiales, ferias y material gráfico). Diseña e implementa estrategias para incrementar el acceso a servicios de saneamiento de calidad en las comunidades de intervención del Proyecto. Realiza o coordina estudios y análisis del mercado de saneamiento con la finalidad de vincular a nuevos actores que provean alternativas de acceso a saneamiento. Coordina con proveedores de Servicios de Desarrollo Empresarial, Universidades, Centros Educativos Técnicos y otros actores el desarrollo o mejoramiento de nuevos modelos de saneamiento. Participa en espacios nacionales e internacionales dentro y fuera del ámbito de la Organización a manera de fortalecer la iniciativa a nivel global cuando sea requerido.

## **1.8 Visión, Misión, Objetivos y estrategias.**

### **VISIÓN**

- Trabajar para construir un mundo donde toda la gente tenga acceso a agua segura y saneamiento: un mundo donde nadie sufra o muera por enfermedades asociadas al agua y saneamiento

### **MISIÓN**

- Trabajamos con las personas y socios para desarrollar soluciones duraderas e innovadoras para los problemas de agua y saneamiento e higiene. Nos esforzamos para mejorar continuamente, para experimentar con ideas prometedoras e innovadoras y para complementar recursos para multiplicar nuestro impacto.

## **OBJETIVOS DE TRABAJO**

- Cobertura total en agua y saneamiento para siempre, en cuatro municipios sirviendo como modelo y referencia para llevarlo a escala.
- Crear y fortalecer alianzas estratégicas para movilizar fondos comunes en una relación de consorcio en temas de agua y saneamiento.
- Uniformar el manejo de información y estándares de proyectos.
- Gestionar la movilización de recursos internacionales orientados al sector agua y saneamiento.
- Fortalecer las capacidades de los tomadores de decisión para la implementación de políticas que benefician al sector de Agua y Saneamiento.
- Utilizar la gestión integrada del recurso hídrico, como una herramienta de planificación.
- Romper el paradigma de paternalismo en términos de agua y saneamiento.
- Financiar los servicios de agua y saneamiento desde otras fuentes.
- Provocar el cambio de actitud en el uso del saneamiento en las personas (mostrar interés y voluntad).

## **PRINCIPIOS DE WATER FOR PEOPLE**

- Creemos en la dignidad de toda la gente, al acceso del agua potable segura y al saneamiento eficaz, son derechos básicos para el ser humano.
- Creemos que los problemas del agua potable, de saneamiento y de la higiene están solucionados eficientemente usando los recursos locales.
- Las comunidades locales deben ser la fuerza impulsora en todos sus programas cerciorarse de que las soluciones sean sostenibles.
- Creemos en el poder del compañerismo confiable que comparten nuestra visión y trabajar juntos para construir relaciones largas basadas en la confianza.
- Guarda sus promesas y maneja sus recursos con eficacia y eficientemente.

## **ESTRATEGÍAS DE TRABAJO**

Water For People Guatemala se proyecta en países en proceso de desarrollo y su intervención la realiza mediante el acceso de agua potable a familias de las comunidades y lugares que requieran de ella, esto lo realiza con el fin de mejorar la situación de salud de los niños y niñas de esta forma, contribuir a la disminución del índice de la prevalencia de enfermedades gastrointestinales. Busca también el desarrollo sostenible a nivel local, instalaciones de saneamiento y programas de educación en salud e higiene.

- Trabaja con socios en conjunto con organizaciones locales, financiando actividades relacionadas con educación en higiene y salud.
- Además trabaja en apoyo a iniciativas de gobierno, municipales y locales, entre otras investigación.
- Las comunidades locales tienen que ser la fuerza conductora en todos sus programas para asegurar soluciones que sean sustentables.
- Averiguar la confianza de los socios que comparten su visión y trabajo conjunto para sostener una relación de largo término basado en confianza.
- Mantener las promesas y manejar efectiva y eficientemente sus recursos.
- Optimización y aprovechamiento de los recursos locales.
- Fortalecimiento de capacidades comunitarias y municipales.
- Monitoreo constante de actividades y control de uso de los recursos. Fortalecimiento de capacidades comunitarias y municipales.

### **1.9 Selección de área de intervención**

Después de haber conocido y analizado a la organización de Water For People en sus 7 componentes, se decidió que la PPS I se vinculará al componente de **Fortalecimiento Comunitario (AOM-GIRH)**. La intervención será específicamente en el análisis del funcionamiento de los servicios de agua por gravedad y bombeo, que responde al eje de **Gestión de Riesgo** seleccionado por la Universidad Rafael Landívar.

Considerando que, si los servicios de agua no funcionan adecuadamente las familias no tendrían un acceso estable a servicios de agua de calidad, consecuentemente, aumentaría el riesgo a contraer enfermedades relacionadas con agua insegura, es decir su vulnerabilidad se potencia al disminuir su capacidad de respuesta por falta de dinero.

Water For People trabaja estratégicamente los servicios de agua en cuatro municipios: San Andrés Sajcabajá, San Bartolomé Jocotenango, Santa Cruz del Quiché y San Antonio Ilotenango, estas pertenecen a la cuenca de Salinas. Esto lo realizan con la estrategia de “Cobertura total para siempre” en donde se busca que familias, escuelas y las infraestructuras de salud tengan acceso al agua. Asegurando de esta manera una calidad de vida y que nadie sufra o muera por una enfermedad asociada al agua.

## CAPITULO II

### 2. ANÁLISIS SITUACIONAL

Water For People (Agua para la gente- Guatemala) es una organización que busca promover el desarrollo humano sostenible a través de la implementación de proyectos de agua y saneamiento en las comunidades de cuatro municipios del departamento de Quiché. El análisis situacional se realizó con el objetivo de identificar las necesidades y problemas que tiene la organización, para luego buscar las estrategias pertinentes y de esta forma contribuir al desarrollo social.

#### 2.1 Problemas generales

La identificación de los problemas generales de Water For People-Guatemala se obtuvo en dos momentos: Reunión de análisis institucional con la participación del personal de la organización y con el enlace para la validación de la priorización de necesidades y trabajo de gabinete. De lo anterior se concluyó que los problemas son:

1. **Insuficientes recursos financieros para llegar a cobertura total y para siempre en agua:** El no contar con el recurso económico necesario, limita el acceso a servicios de agua a una cobertura de 100% de las familias.
2. **Insuficientes vehículos para el traslado del personal hacia las áreas de intervención:** La organización carece de medios suficientes de transporte para la movilización del personal limitando el desarrollo de las actividades de seguimiento vinculadas con los proyectos.
3. **Escasas estrategias para llevar a escala la experiencia de los modelos de sostenibilidad de los servicios de agua por gravedad y bombeo:** Water For People desde el año 2006 ha desarrollado un modelo de implementación de proyectos de agua en varias comunidades de 5 municipios del departamento de Quiché, donde se enfatiza la sostenibilidad de los servicios y hasta la fecha no se ha realizado un estudio completo de la sostenibilidad, consecuentemente, no se logra llevar a escala la estrategia.

4. **Debilidad del staff de Water For People en hablar los idiomas K'iche' e inglés:** Afecta la comunicación con socios que hablan el idioma materno y/o personas externas de otros países que hablan únicamente el inglés.
5. **Falta complementar estudios de mercado en saneamiento:** No se cuenta con información que contribuya a complementar el estudio en las comunidades que cuentan con saneamiento, entre mayor información exista mayor capacidad comercial tendrá quien tenga acceso a la información.
6. **Pocas organizaciones trabajan el tema agua y saneamiento:** A lo largo de la historia organizaciones gubernamentales y no gubernamentales no han priorizado el tema de agua y saneamiento sin embargo; éste representa un riesgo contra la salud de las personas y este a su vez incrementa gastos familiares por compra de medicamentos.
7. **Bajo porcentaje de sostenibilidad de los servicios de agua:** La mayoría de los servicios de agua comunitarios no logran alcanzar la sostenibilidad deseada, consecuentemente hay una pérdida de la inversión inicial.
8. **Deficiente trabajo de comités de administración, operación y mantenimiento:** En algunas comunidades los encargados de la prestación de servicios son los comités de administración, operación y mantenimiento, quienes son los encargados de velar por el buen funcionamiento de los servicios de agua. En algunas comunidades el trabajo que realizan es deficiente y en otras comunidades no cuentan con esta figura.
9. **Débil aplicación del reglamento por comités de agua de algunas comunidades:** Según el trabajo realizado con cuatro comités de administración, operación y mantenimiento se detectó en dos la debilidad en la aplicación del reglamento interno, consecuentemente tiene repercusiones en la sostenibilidad de los servicios.
10. **La sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito comunitario es inestable:** Actualmente Water For People ha desarrollado más de 150 proyectos en agua potable con la estrategia de sostenibilidad de los servicios, pero no se cuenta con un estudio que demuestre las experiencias exitosas y no exitosas.

Los diez problemas identificados en la organización representan un riesgo a nivel operativo y administrativo de WFPG.

## 2.2 Priorización de problemas

La priorización de problemas se trabajó con el responsable del componente de Fortalecimiento comunitario (AOM y GIRH) los mismos fueron analizados en viabilidad de abordaje, se utilizó la herramienta de Hanlon, la misma permitió hacer un análisis crítico de los problemas desde diferentes factores: magnitud, severidad, capacidad para dar respuesta al problema en el tiempo de durabilidad de la PPS y los recursos con los que contamos para darle respuesta (Humanos y financieros). (Ver anexo 1)

De lo anterior se concluyó con el siguiente orden según ponderación adquirida en la herramienta de priorización:

Cuadro No. 3.

No.	Problema	Puntaje
1.	La sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito comunitario es inestable	34 puntos
2.	Escasas estrategias para llevar a escala la experiencia de los modelos de sostenibilidad de los servicios de agua por gravedad y bombeo.	33 puntos
3.	Bajo porcentaje de sostenibilidad de los servicios de agua	31 puntos
4.	Insuficientes recursos financieros para llegar a cobertura total y para siempre.	21 puntos
5.	Pocas organizaciones trabajan el tema de agua y saneamiento.	21 puntos
6.	Bajo porcentaje de sostenibilidad de los servicios de agua.	21 puntos
7.	Deficiente trabajo de comités de administración, operación y mantenimiento.	21 puntos

8.	Débil aplicación del reglamento por comités de agua de algunas comunidades.	21 puntos
9.	Debilidad del estaff de Water For People en hablar el idioma K'iche'-ingles.	18 puntos
10	Insuficientes vehículos para el traslado del personal hacia áreas de intervención.	15 puntos

Fuente: Priorización de problemas con enlace y staff de WFP.

### **2.3 Selección del Problema Central**

**La sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito comunitario es inestable.**

Los procesos de implementación de proyectos de servicios de agua por gravedad y bombeo que trabaja Water For Pople-Guatemala tiene como estrategia principal la cobertura total y para siempre, es por ello que a través de la formación técnica que se les brinda a los miembros del comité busca que estas personas logren un empoderamiento para la administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua.

Hasta la fecha no se cuenta con estudios de sostenibilidad de los servicios de agua que reflejen las prácticas positivas y negativas. Lo que hace a que las buenas prácticas no las conozcan los comités y socios de las comunidades que tienen dificultad en el funcionamiento del servicio, haciendo a que ellos estén en constante riesgo el proyecto fracase y/o consuman agua insegura que afecte la salud de los consumidores con el aumento de enfermedades asociadas al consumo del agua.

Es por ello la importancia de un análisis profundo para establecer las principales causas y efectos del problema priorizado que afronta el componente de Fortalecimiento comunitario (AOM y GIRH).

### **2.4 Red de actores vinculados al área**

En la red de actores se considera a las entidades u organizaciones que de alguna u otra manera trabajan o relacionan sus actividades en la implementación de proyectos, protección de recarga hídricas, calidad del agua y fortalecimiento de

capacidades, la intención de identificarlos es visualizar a los aliados estratégicos en los lugares de intervención, para ello se ha identificado a las organizaciones internas es decir a las que tienen presencia en el lugar donde está enfocado el área de estudio, posteriormente se enlistan a los externos que son los que están fuera del área de intervención pero que el apoyo pueda ser importante para el alcance de los objetivos.

### 2.4.1 Actores internos

Cuadro No. 4.

No.	Organización	Intereses	Problemas Percibidos (Problemas que atienden)	Recursos materiales y capacidades	Cuando finalizara su intervención
1.	Órgano de Coordinación (COCODE)	Promover el desarrollo comunitario integral a través de diferentes acciones.	Salud, infraestructura, seguridad, vivienda, bienestar social entre otros.	Cuenta con organización comunitaria, reconocido legalmente por la municipalidad . En poco porcentaje manejo de recurso económico.	En un año
2.	Comités de administración, operación y	Velar que el servicio de agua funcione	Infraestructura y funcionamiento de los	Cuenta con recurso humano, económico,	Promedio dos años

	mantenimiento .	adecuadamente. Administrar los recursos económicos de los socios. Hacer cumplir los reglamentos internos de AOM.	servicios de agua.	material, conocimientos técnicos y administrativos.	
--	-----------------	--	--------------------	---	--

#### 2.4.2 Actores externos

Cuadro No. 5.

No	Organización	Intereses	Problemas Percibidos (Problemas que atienden)	Recursos materiales y capacidades	Cuando finalizara su intervención
1.	Pastoral Social Caritas, Diócesis de Quiché.	Promover la calidad de vida a través de la implementación de los proyectos de agua en las comunidades más necesitadas.	Acceso al agua potable de calidad, cantidad y continuidad.	Cuenta con el recurso técnico humano, económico y material.	Indefinido depende del financiamiento externo.

2.	UNICEF	Apoya proyectos de agua y saneamiento en escuelas, y típicamente implementa proyectos de corto plazo.	Agua y saneamiento o	Equipo técnico de los gobiernos municipales y legales para influenciar al gobierno a ceder grandes fondos para agua y saneamiento	Indefinido
3.	Global Water Partnership	Promueve la Gestión Integral del Recurso Hídrico	Recursos hídricos	Orientación Técnica en la gestión Integral del recurso hídrico	Indefinido
4.	Municipalidades	Son los responsables de las prestaciones de servicios de beneficio de toda la población que cubre la jurisdicción.	Salud, infraestructura, seguridad, vivienda, bienestar social entre otros.	Cuenta con fondos económicos del Estado, recurso humano, físico y material.	Periodo de cuatro años.
4.	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS)	Entidad rectora de agua y saneamiento.	Atención primaria en salud, vigilancia en la calidad	Cuenta con recursos económicos del estado, personal,	Son permanentes.

			de agua y certificación de los servicios de agua.	material y científico.	
5.	Instituto de Fomento Municipal (INFOM)	Promover el desarrollo integral, asistencia técnica y financiera en la ejecución de servicios de infraestructura de agua y saneamiento.	Infraestructura, agua y saneamiento.		
6.	Instituto Nacional de Bosques (INAB)	Promover la reforestación de áreas forestales y protección de áreas de recargas hídricas.	Recurso natural		
7.	Comité Nacional de Alfabetización (CONALFA)	Promoción de la alfabetización y la educación básica de jóvenes y adultos, como un derecho	Educación.		Son permanentes.

		humano inalienable de la población y un elemento fundamental para el desarrollo.			
--	--	--	--	--	--

## 2.5 Demandas institucionales y poblacionales

De acuerdo al proceso de estudio realizado sobre el análisis del contexto de la organización de Water For People- Guatemala realizó una reunión con el responsable del componente, dando como resultado lo siguiente:

### 2.5.1 Institucionales

- Llevar a escala las experiencias exitosas de sostenibilidad para mejorar los servicios de agua en el ámbito comunitario.
- Elaboración de estrategias para dar a conocer las buenas prácticas de proyectos exitosos.
- Coordinación entre autoridades locales e institucionales vinculadas con el sector agua.
- Sistematización de experiencias de los servicios de agua por bombeo y gravedad.

### 2.5.2 Poblacionales

- Alcanzar la sostenibilidad del servicio de agua
- Motivar a los socios para el pago de las tarifas mensuales
- Darle mantenimiento a los tanques de los servicios de agua para garantizar la calidad del agua
- Mejorar el funcionamiento de los miembros de los comités de agua

- Retomar la aplicación y claridad del reglamento de funcionamiento de los sistemas de agua
- Reunión con socios para dar a conocer la administración del dinero recaudado en tarifas mensuales para el funcionamiento de los sistemas de agua
- Fortalecimiento de la comunicación de miembros del comité de agua y socios del proyecto.
- Búsqueda de estrategias que contribuyan a regularizar el pago de tarifa por parte de los socios para la administración, mantenimiento y operación de los diferente sistemas de agua.

## 2.6 Capacidades y potencialidades en el área de acción

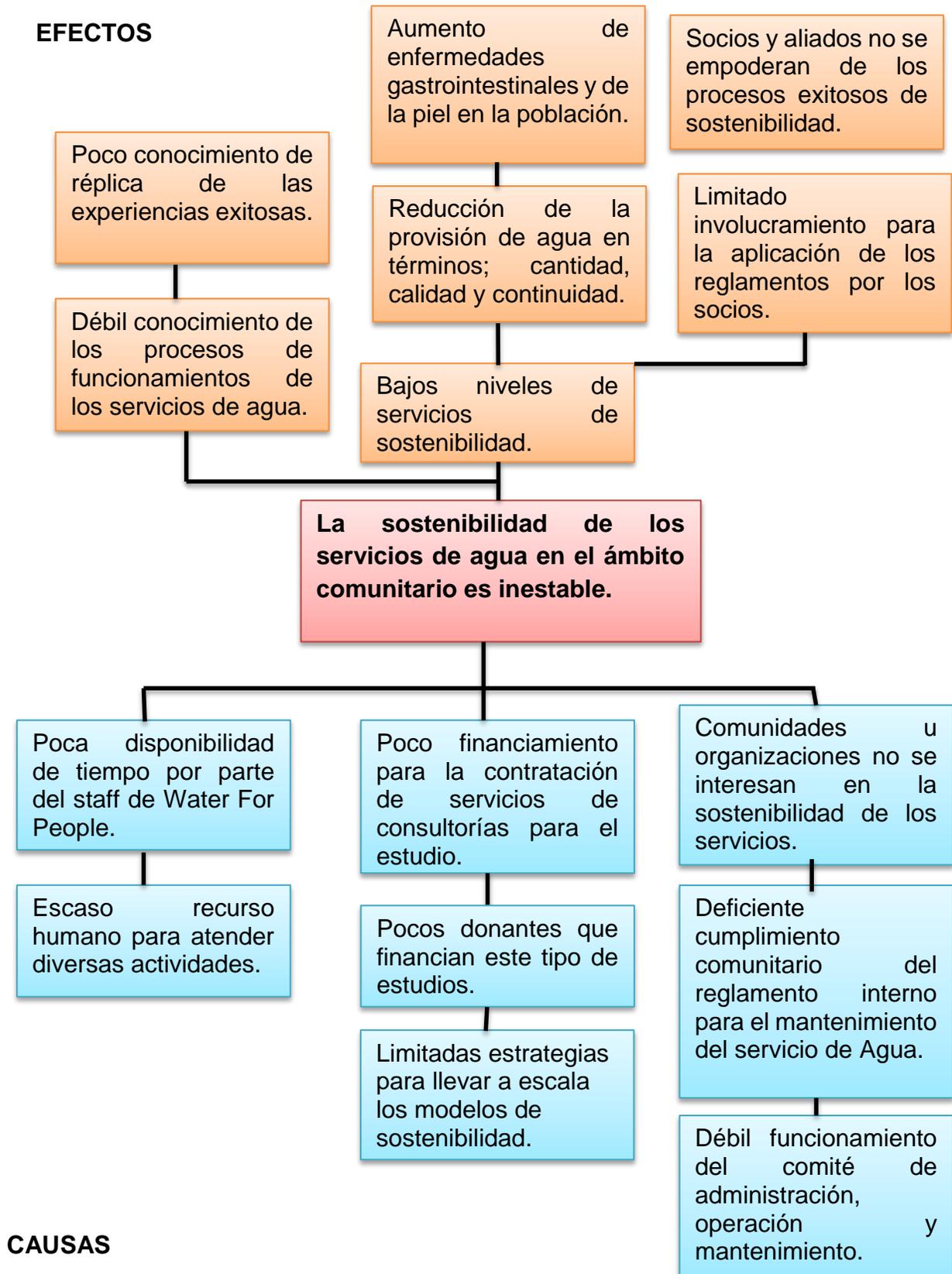
A través del análisis de los tres primeros problemas identificados en la matriz de Hanlon se visualizaron las estrategias y posibles proyectos de intervención, ésto con el fin de medir las capacidades de transformación de problemas.

Cuadro No. 6.

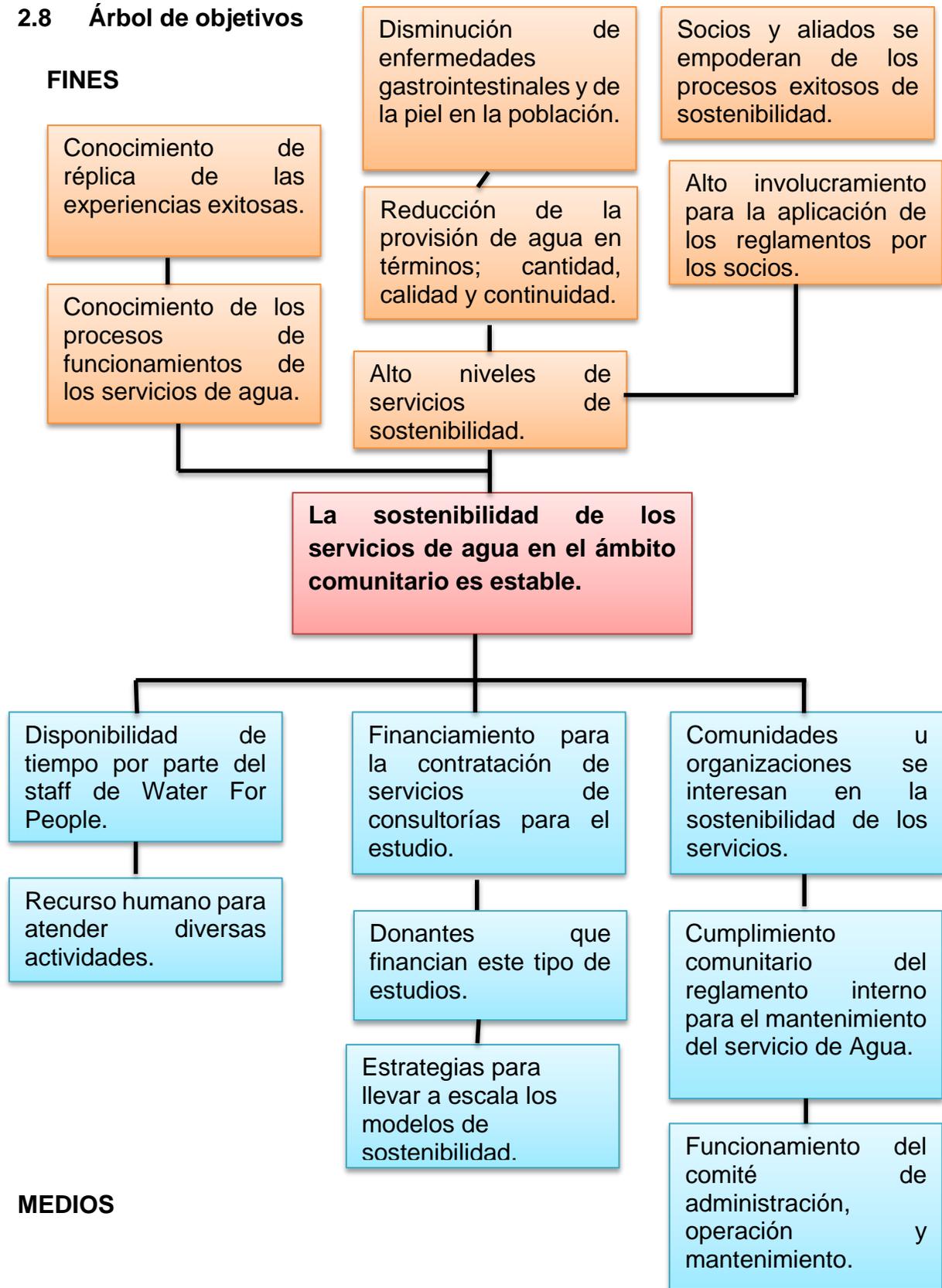
No.	Problemas	Como ayudarían a la solución	Que problemas han encontrado en su intervención
1.	La sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito comunitario es inestable.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de estudios de sostenibilidad de las cuatro comunidades con la información existente en el sistema Akvo FLOW.</li> <li>• Propuesta de estrategias para dar a conocer las</li> </ul>	

		<p>experiencias exitosas de sostenibilidad para las comunidades que no la han alcanzado.</p>	
2.	<p>Escasez de estrategias para llevar a escala la experiencia de los modelos de sostenibilidad de los servicios de agua por gravedad y bombeo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la experiencia del funcionamiento de los servicios de agua por gravedad y por bombeo en comunidades.</li> <li>• Elaboración de estrategias viables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo técnico de la organización muy reducido.</li> <li>• Escasez de tiempo para identificar estrategias que contribuyan a dar a conocer los modelos de sostenibilidad.</li> </ul>
3.	<p>Bajo porcentaje de sostenibilidad de los servicios de agua.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recopilación de información de saneamiento.</li> </ul>	

## 2.7 Árbol de problema



## 2.8 Árbol de objetivos



## CAPITULO III

### 3. ANALISIS ESTRATEGICO

El análisis estratégico es una forma de reflexionar el problema priorizado en el análisis situacional, con el fin de proponer alternativas de solución a través del aprovechamiento el recurso interno y externo.

El presente Análisis Estratégico se desarrolló con la participación del responsable del componente de Fortalecimiento Comunitario (AOM GIRH) de Water For People Guatemala quien aportó activamente para la identificación del proyecto de intervención. Por lo que se aplicó las herramientas FODA y método de Hanlon para la priorización de proyectos, de manera participativa y analítica.

#### 3.1 Análisis del F.O.D.A.

Es una herramienta que permite identificar las potencialidades humanas y materiales con las que cuenta Water For People, para ello se reconocen las Fortalezas y debilidades que influyen en el problema, así también las oportunidades y amenazas que son externas. Todas ellas pueden ser positivas o negativas, a continuación se presenta el FODA del problema **“La sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito comunitario es inestable.”** (Ver anexo 2).

##### 3.1.1 Factor interno, Fortalezas-Debilidades.

Water For People-Guatemala cuenta con factores positivos que pueden ser aprovechados para contrarrestar el problema priorizado, entre las fortalezas relevantes están: La organización cuenta con una oficina ubicada en el área de trabajo, el equipo es multidisciplinario, cuentan con una estrategia clara de implementación, facilitan a las comunidades demandantes asesoría técnica especializada en agua, cuentan con un sistema innovador de monitoreo (Akvo FLOW) que contribuye a obtener datos actualizados de cada comunidad, realizan

monitoreo y evaluación continua de los diferentes procesos por parte de equipo técnico a los servicios de agua.

Cuentan con capacidad de coordinar e incidir con otros actores y aliados del sector, proyectos pilotos replicables por otras entidades y proyectos ejecutados con planificación técnica.

Existen factores internos negativos que contribuyen a la existencia del problema priorizado. Entre las debilidades predominantes están: La poca disponibilidad de tiempo por parte del staff de Water For People para realización de estudios y sistematización de sostenibilidad de los servicios de agua, escaso recurso humano para atender diversas actividades, no se cuenta con estudios para llevar a escala las experiencias de agua y saneamiento, escasos recursos económicos para la realización de estudios de sostenibilidad y sistematización de procesos y debilidad del staff en hablar el idioma K'iche' e inglés.

### **3.1.2 Factores externos, Oportunidades-Fortalezas**

Los proyectos de agua en las comunidades siguen siendo una necesidad prioritaria, por lo que la organización de Water For People reconoce que existen actores importantes en el área de intervención, los cuales podrían contribuir a la solución del problema identificado, entre las oportunidades están: desde el enfoque económico existen entidades de cooperación que aportan financiamiento para A&S (agua y saneamiento).

Las municipalidades y comunidades contribuyen en la optimización de recursos desde el aporte a la ejecución de los proyectos, actualmente como organización tienen participación en la Red Departamental, Nacional y regional C.A. de Agua y Saneamiento, participación en el consejo directivo de Global Water Partnership, existencia de otras organizaciones que trabajan proyectos de agua en la región, los servicios de agua son administrados por comités capacitados. Desde el enfoque legal existe una política nacional del sector de agua y saneamiento y un reglamento de normas sanitarias para la construcción, administración, operación y mantenimiento de los servicios de abastecimiento de agua para el consumo humano

y Práctica Profesional Supervisada por la Estudiante de la Universidad Rafael Landívar, de la Carrera de Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo.

En los factores externos negativos tenemos: los diferentes intereses de los partidos partidistas que han influido en el divisionismo en algunas comunidades por diferentes intereses, los diferentes eventos como la sequía que afecta la disponibilidad de fuentes de agua. Desde el enfoque económico a nivel nacional hay poca inversión para proyectos de agua, saneamiento y estudios de investigación.

### **3.2 Identificación de estrategias de acción (Mini Max)**

Después de haber aplicado la herramienta del FODA al problema priorizado, se utilizó la técnica del mini max, que permitió sinérgica las fortalezas con las oportunidades, fortalezas con amenazas, debilidades con oportunidades y debilidades con amenazas, esto con el objetivo de la definición de estrategias o líneas de acción que permita resolver o disminuir el impacto del problema identificado en el área de intervención. A continuación se le presenta una serie de estrategias:

#### **3.2.1 Estrategias Ofensivas (Fortaleza-Oportunidades)**

- (F-1, F-2 + O-1, O6).

Implementar acciones de gestión de riesgo para garantizar la sostenibilidad de los procesos, basándose de experiencias exitosas en la administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua en el ámbito comunitario.

- (F-9 + O-4, O-5)

Incidencia en otras organizaciones para la implementación de la estrategia de sostenibilidad de los servicios de agua en las comunidades.

### 3.2.2 Estrategias defensivas (Fortaleza-Amenaza)

- (F-4 +-A-2)

Planteamiento de acciones sobre la gestión local de los recursos.

### 3.2.3 Estrategias de reorientación (Debilidades y Oportunidades)

- (D- 2 + O-5)

Coordinación inter-institucional con organizaciones que trabajan el tema de agua para aprovechar conocimientos de sostenibilidad y material existente.

### 3.2.4 Estrategias de supervivencia (Debilidades-Amenazas)

- (D-3 + A-4)

Conformación de una red con miembros de comités de administración, operación y mantenimiento de las comunidades para llevar a escala las experiencias de agua y saneamiento.

## 3.3 Proyectos por líneas estratégicas.

A continuación se presenta un listado de propuesta de proyectos por estrategia que responden al alcance a la solución del problema priorizado.

- **Implementar acciones de gestión de riesgo para garantizar la sostenibilidad de los procesos, basándose de experiencias exitosas en la administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua en el ámbito comunitario.**
  1. Gestión del conocimiento entre comités de los municipios de cobertura para incrementar las posibilidades de sostenibilidad de los proyectos.
  2. Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y de Paxejá y Pachalum I de San Andrés Sajcabajá del Departamento de Quiché.

3. Diseñar e implementar estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad de los servicios de agua.
- **Incidencia en otras organizaciones para la implementación de la estrategia de sostenibilidad de los servicios de agua en las comunidades.**
4. Evaluar y sistematizar el nivel de conocimiento de los comités de administración operación y mantenimiento de los servicios de agua de las comunidades.
  5. Potencializar conocimientos y empoderamiento de los comités de administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua de las comunidades.
  6. Diseñar una ruta de implementación de estrategias de incidencia interinstitucional para la gestión sostenible de recursos hídricos.
- **Planteamiento de acciones sobre la gestión local de los recursos.**
7. Sistema de pago por servicios ambientales.
  8. Gestión de riesgo íntegro en temas de agua y saneamiento para el fortalecimiento de medios de vida.
  9. Elaboración de un plan estratégico de coordinación interinstitucional.
- **Coordinación inter-institucional con organizaciones que trabajan el tema de agua para aprovechar conocimientos de sostenibilidad y material existente.**
10. Fortalecimiento institucional para la gestión de conocimientos y materiales ante organizaciones afines.
  11. Diseñar e implementar una ruta de estrategias de implementación de un modelo de trabajo coordinado.
  12. Conformación de un programa que sirva de apoyo a la gobernabilidad del agua en los componentes de legislación y reglamentación pública.

- **Conformación de una red por miembros de comités de administración, operación y mantenimiento de las comunidades para llevar a escala las experiencias de agua y saneamiento.**

13. Estudio intercomunitario de viabilidad de la conformación de la red.

14. Elaboración de estrategias de funcionamiento de la red.

15. Gestionar la legalización de la red conformada por los miembros de Comités de los servicios de agua.

### **3.4 Selección de proyecto de intervención.**

En base a la técnica PROIN, Ver anexo 3, se seleccionó en conjunto con el responsable del programa Fortalecimiento comunitario (AOM-GIRH) el proyecto a ejecutar en la PPS II, derivado de las líneas de acción estratégicas basado en cinco criterios para verificar su ejecución, importancia, posibilidad de financiamiento, tiempo y aprendizaje que genera; el proyecto que se seleccionó es **“Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín, Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y de Paxeja y Pachalum I del municipio de San Andrés Sajcabajá, Departamento de Quiché”**.

### **3.5 Justificación del proyecto de intervención**

Hasta la fecha no se cuenta con estudios de sostenibilidad de los servicios de agua que reflejen las prácticas positivas y negativas. Lo que hace a que las buenas prácticas no las conozcan los comités y socios de las comunidades que tienen dificultad en el funcionamiento del servicio haciendo a que ellos estén en constante riesgo, a que el proyecto fracase y/o consuman agua insegura que afecte la salud de los consumidores con el aumento de enfermedades asociadas al consumo del agua.

Es por ello la importancia de un análisis profundo para establecer las principales causas y efectos del problema priorizado que afronta el componente de Fortalecimiento comunitario (AOM y GIRH).

### **3.6 Resultados esperados en el periodo de la PPS II.**

El proceso de ejecución del proyecto “Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y de Paxeja y Pachalum I de San Andrés Sajcabajá del Departamento de Quiché” se busca alcanzar los siguientes resultados:

**R1. OE1.** Estudio de sostenibilidad elaborado de cuatro servicios de agua.

**R2. OE2.** Diseñadas estrategias y metodologías de implementación para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.

### **3.7 Alcances y límites**

#### **3.7.1 Alcances**

- Haber logrado el apoyo de la Organización de Water For People para la ejecución del proyecto.
- Haber contribuido en el programa de Fortalecimiento Comunitario (AOM-GIRH) y comunidades a través del estudio sobre la sostenibilidad de cuatro comunidades.
- Planteamiento de estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad de los servicios de agua.

#### **3.7.2 Límites**

- La poca disponibilidad de tiempo por parte de los miembros de los comités de los servicios de agua.
- Recurso económico limitado para reconocimiento del día de los miembros de comités de AOM.
- 200 horas para la ejecución del proyecto.

## CAPITULO IV

### 4. DISEÑO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

#### 4.1 Ficha técnica

En la ficha técnica se enmarca el proceso de ejecución de proyecto de forma clara, breve y precisa. El cual será implementado en el programa de Fortalecimiento Comunitario, específicamente en cuatro comunidades de dos municipios del departamento de Quiché.

#### **Nombre del Proyecto**

Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y de Paxeja y Pachalum I de San Andrés Sajcabajá del Departamento de Quiché.

#### **Ubicación del proyecto**

El proyecto se ejecutará en las comunidades de Parraxquín Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y Paxeja, Pachalum I de San Andrés Sajcabajá.

#### **Organización que ejecutará el proyecto**

Water For People-Guatemala.

4ta, Avenida 3-27 zona 2, Santa Cruz del Quiché.

Director: Ingeniero Edgar Oliverio Fajardo Oliva

[efajardo@waterforpeolpe.org](mailto:efajardo@waterforpeolpe.org)

Teléfono: 77563431

Estudiante Universitaria de Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo.

Yennifer Feliciano Isabel Medrano Chay

## **Duración del proyecto**

PPS II, de Enero a Junio de 2015 por un período comprendido de 200 hrs.

## **Costo total o aporte solicitado/aporte propio.**

Costo total del proyecto	<b>Q. 32,197.25</b>
Aporte de centro de práctica Water For People Guatemala	Q. 5,514.00
Aporte de estudiante de la Universidad Rafael Landívar.	Q. 14,683.25
Aporte comunitario	Q. 12,000.00

## **Breve resumen**

Con el estudio se pretende visualizar las buenas y malas experiencias de la gestión de los comités en la administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua, que a su vez el estudio genere análisis crítico de comparación de las experiencias, y como las buenas experiencias pueden ser replicables en otras comunidades. Además puede ser un instrumento de incidencia en el ámbito local y nacional. Generando de este modo estrategias que contribuyan a llevar a escala los modelos de sostenibilidad.

## **Justificación**

Hasta la fecha no se cuenta con estudios de sostenibilidad de los servicios de agua que reflejen las prácticas positivas y negativas. Lo que hace a que las buenas prácticas no las conozcan los comités y socios de las comunidades que tienen dificultad en el funcionamiento del servicio, haciendo a que ellos estén en constante riesgo el proyecto fracase y/o consuman agua insegura que afecte la salud de los consumidores con el aumento de enfermedades asociadas al consumo del agua.

Es por ello la importancia de un análisis profundo para establecer las principales causas y efectos del problema priorizado que afronta el componente de Fortalecimiento comunitario (AOM y GIRH).

### **Objetivo General**

Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias mediante el acceso del servicio de agua potable para todos y para siempre.

### **Objetivos Específicos 1.**

Identificar los aspectos positivos y negativos de la gestión de los comités en la: Administración, Operación y Mantenimiento de los servicios de agua.

### **Objetivos Específicos 2.**

Incrementar los niveles de sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito rural y urbano, mediante la elaboración de estrategias.

**R1. OE1.** Estudio de sostenibilidad elaborado de cuatro servicios de agua.

**R2. OE2.** Diseñadas estrategias y metodologías de implementación para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.

## **4.2 Estrategias para la implementación del proyecto**

Para la ejecución del proyecto, es importante contar con algunas líneas de acción, que orienten de mejor manera, el alcance de los objetivos y resultados planteados. Por lo que a continuación se describe lo siguiente:

**4.2.1 Coordinación Institucional y Comunitario:** De esta manera se articulan y asumen las responsabilidades de actividades para cumplirlas en fechas establecidas. Garantizando la recopilación de información de calidad.

**4.2.2 Comunicación:** Medio que permite lograr una interacción entre socios, miembros de comité, encargados de entidades rectoras y estudiante universitaria, con el fin de conocer a los niveles de sostenibilidad de los servicios de agua.

**4.2.3 Investigación:** Medio que contribuye a la búsqueda eficiente y eficaz de la información.

### **4.3 Sistema de monitoreo y evaluación del proyecto**

En esta fase se verifica el cumplimiento de todas las actividades realizadas durante el proceso, así mismo se realiza un análisis crítico para valorar de manera sistemática y objetiva la eficiencia y eficacia del proyecto ejecutado.

#### **4.3.1 Monitoreo**

Para la realización de monitoreo del proyecto, se tomará en cuenta los indicadores relacionados a cada producto mencionados en el marco lógico del proyecto y el cronograma de actividades, así mismo se elaborarán informes mensuales del proceso a realizar durante el período de la Práctica Profesional Supervisadas II, resultados que serán útiles en la implementación de ajustes necesarios al proyecto.

#### **4.3.2 Evaluación**

La evaluación del proyecto estará a cargo del Asesor asignado por la Universidad, también se desarrollará a través de la validación de los productos diseñados, con una metodología participativa con miembros del programa fortalecimiento comunitario, director de Water For People Guatemala y comités comunitarios

### **4.4 Recursos requeridos (Humanos, Materiales, presupuesto).**

Para el alcance de los objetivos y resultados se requieren de recurso humano y material, por lo que a continuación se describe en una tabla de presupuesto el dinero que se necesita.

Cuadro No. 7.

Recurso	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Gastos en actividades en las 5 fases.			Q. 5,772.25
Impresiones del estudio de sostenibilidad, documento final de 60 pág, cada uno.	15	Q. 60.00	Q. 900.00
Empastado de documentos finales.	15	Q. 35.00	Q. 525.00
Honorarios del Estudiante.	1	Q. 12,000.00	Q. 12,000.00
Viatico de 40 miembros comités de los servicios de agua de las cuatro comunidades.	6	Q. 50.00	Q. 12,000.00
Imprevistos			Q. 1,000.00
<b>Total</b>			<b>Q. 32,197.25</b>

#### 4.5 Aspectos organizativos e institucionales

Water For People Guatemala (Agua para la gente – Guatemala) es una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro, que ayuda a las personas en los países en desarrollo a mejorar su calidad de vida mediante el acceso de agua y saneamiento para todos y para siempre, las instalaciones de saneamiento y salud y programas de educación en higiene. Water For People considera que el acceso al agua potable y el saneamiento efectivo son derechos humanos básicos. Para lograr el trabajo en las áreas de proyección cuentan con un equipo multidisciplinario.

Para la ejecución del proyecto se coordinará el trabajo con los miembros de los comités de los servicios de agua de las cuatro comunidades, para lograr los diferentes encuentros y visitas a familias socias, siendo ellos los actores principales para la recopilación de información del funcionamiento de los servicios de agua.

En este proceso se estará involucrando al personal de la organización de Water For People-Guatemala para el apoyo en actividades puntuales, así también en asesoría

de algunos temas relacionados a los servicios de agua. Y la coordinación con entidades rectoras para la recopilación de información referente al tema de sostenibilidad.

#### **4.6 Descripción del proyecto.**

El presente proyecto consiste en “Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín, Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y Paxejá, Pachalum I del municipio de San Andrés Sajcabajá, Departamento de Quiché”, teniendo como objeto de estudio cuatro comunidades del área rural de los municipios de Santa Cruz del Quiché y San Andrés Sajcabajá del departamento de Quiché. Para conocer cuáles han sido las experiencias positivas y negativas de la gestión de los miembros de comités en la presentación de los servicios de agua de cada comunidad.

El proceso de ejecución de dicho proyecto requiere de la integración del recurso humano, material y financiero, para el cumplimiento a las actividades planteadas en el cronograma.

La propuesta de las herramientas técnicas las realizará la Estudiante Universitaria en la Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo con visto bueno de la organización de Water For People Guatemala, las cuales serán aplicadas con participación comunitaria e institucional, para la recopilación de información con miembros de comités de agua, socios de los servicios y entidades rectoras, quienes serán los principales actores que aporten información del funcionamiento de los servicios de agua y niveles de sostenibilidad.

Con ello se tendrá un proceso de tabulación, interpretación y análisis, teniendo como resultado un estudio de sostenibilidad el cual reflejará lo investigado, aprovechándolo como una herramienta de incidencia en entidades afines.

Con base al estudio se plantearán estrategias que contribuyan al buen funcionamiento de los servicios de agua, tomando como referencia las buenas prácticas y experiencias para que sean replicables en otras comunidades, municipio y/o departamentos, garantizando de esta manera la cantidad, calidad, continuidad

y acceso al agua. Como última fase es el planteamiento de metodologías de implementación de las estrategias.

Durante todo el proceso de ejecución del proyecto se elaborarán y aplicarán las herramientas de monitoreo y evaluación con el fin del alcance de los objetivos y resultados.

Con todo el proceso, la organización de Water For People podrá hacer uso del estudio y estrategias para fortalecer los conocimientos técnicos de comités y socios para garantizar la sostenibilidad de los procesos. En el ámbito comunitario identificar, compartir y aplicar las buenas experiencias de otros para el funcionamiento de los servicios de agua.

#### **4.7 Ámbitos en que se inserta el proyecto.**

##### **4.7.1 Ámbito Institucional**

EL proyecto se insertará en el programa de Fortalecimiento Comunitario, en el Plan estratégico de WFPG definen la sostenibilidad como un elemento prioritario en el impacto institucional, por lo que existe la demanda de que los beneficiarios manejen, administren y operen correctamente sus proyectos para que se empoderen de los procesos y estos puedan ser funcionales a largo plazo, conformando eje transversal en el desarrollo integral.

Ante esta realidad es importante realizar un estudio de sostenibilidad, elaborar y plantear metodologías para la implementación de estrategias para llevar a escala los modelos y experiencias de sostenibilidad a nivel comunitario, municipal, departamental y nacional.

#### **4.7.2 Ámbito Cultural**

Este ámbito es de suma importancia para la implementación del proyecto debido a que se trabajará con cuatro comunidades que viven en contextos y que sus prácticas son diferentes, se aprovechará las variaciones como medios de enriquecimiento de las prácticas de sostenibilidad.

Para la elaboración del estudio y estrategias se tomará en cuenta elementos que contribuyan a las diferentes realidades de los socios respetando sus valores, ideas, entre otras.

#### **4.7.3 Ámbito ambiental**

El proyecto en un porcentaje alto se enfatiza en el ámbito ambiental, que busca el cuidado del recurso hídrico como fuente básica de la vida de todo ser humano. Con el estudio de sostenibilidad y planteamiento de estrategias se contribuirá a la prevención y mitigación de las prácticas de manejo del agua en las diferentes comunidades. Con este proceso se quiere garantizar la cantidad, calidad, continuidad y acceso a este recurso.

#### **4.7.4 Ámbito social**

La dinámica social es cambiante lo que hace que exista una mayor demanda de atención a las diversas necesidades de la población.

Para la realización del estudio de sostenibilidad, elaboración y planteamiento de metodologías de implementación de estrategias que lleven a escala los modelos de sostenibilidad se tomará en cuenta aspectos elementales sobre el programa de fortalecimiento comunitario, y como este recurso puede ser bien aprovechado por las personas en las comunidades. Es importante considerar que todo el trabajo se realizará con consentimiento de las personas de las comunidades, promoviendo una participación activa de cada uno de ellos.

#### 4.7.5 **Ámbito político**

Actualmente existen diversas acciones institucionales, las cuales no han sido recopiladas en algún estudio que refleje las experiencias de los miembros de los comités de agua. Para ello es imprescindible que toda acción institucional tenga cohesión con sus socios, promoviendo conocimientos prácticos que aporten a su formación.

Se realizará el presente proyecto de intervención, con el objetivo de generar un documento que sea el soporte de las prácticas que encaminan la sostenibilidad, así también el planteamiento de estrategias y que estos contribuyan al involucramiento, aporten e influyan positivamente en el funcionamiento de los servicios de agua buscando el desarrollo íntegro de las comunidades.

#### 4.8 **Plan o programa en la que se inserta**

La Práctica profesional supervisada I y II está vinculada al programa de **Fortalecimiento Comunitario (AOM-GIRH)** de la organización de Water For People, y la ejecución del proyecto se llevará a cabo en cuatro comunidades de dos municipios del departamento de Quiché, siendo las siguientes:

- Parraxquín-final de la Zona 4 se localiza al nor-oeste de la cabecera departamental, comunidad con denominación peri-urbana con una población de 1,800 habitantes, tiene un servicio de agua por bombeo.
- Pamesebal IV se localiza al oeste de la cabecera departamental, comunidad rural con una población de 750 habitantes, tiene un servicio de agua por bombeo.
- Páxeja-San Andrés Sajcabajá localizada al oeste del municipio, comunidad rural, con una población de 248 habitantes, tienen un servicio de agua por gravedad.
- Pachalum I-San Andrés Sajcabajá localizada al este del municipio, comunidad con denominación rural, cuentan con un servicio de agua por gravedad.

#### 4.9 Justificación del proyecto

A pesar que el departamento de Quiché es cabecera de la cuenca del río Motagua y salinas recursos hídricos para satisfacer las necesidades de la población, aun así, existen comunidades que no cuentan con algún servicio de agua potable para el consumo humano, y algunas otras que cuenta con este recurso pero las prácticas de funcionamiento no son adecuadas, el mismo hace que las personas sean más vulnerables a adquirir enfermedades derivadas de esta carencia, afectando de ésta manera la salud y estabilidad integra de los consumidores.

Considerando que el agua es uno de los servicios básicos para la súper vivencia del ser humano, en Water For People Guatemala específicamente en el componente de Fortalecimiento comunitario (AOM, GIRH) luego de un análisis situacional, se priorizó como problema principal **“La sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito comunitario es inestable”**, al no contar con este estudio, se desconoce cuál ha sido el impacto negativo o positivo en la vida de las familias socias y cuales han sido las buenas prácticas para lograr la sostenibilidad de los servicios de agua, para garantizar la cantidad, calidad, continuidad y acceso al agua, y que estos puedan ser replicables en otras comunidades que tengan el servicio o intención de iniciar el proceso de instalación de uno.

Al no alcanzar la sostenibilidad de los servicios de agua no contribuye a la erradicación de las enfermedades, a la práctica de hábitos de higiene, cuidado de la economía familiar, siendo éstas un obstáculo para el desarrollo integral.

Ante esta situación, es de suma importancia el “Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y de Paxejá y Pachalum I de San Andrés Sajcabajá del Departamento de Quiché” como proyecto a ejecutar en la Práctica Profesional Supervisada II.

Con dicho estudio se quiere consolidar las experiencias comunitarias para reorientar algunas prácticas y de este modo generar estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad en el ámbito comunitario, municipal, nacional e

internacional. Siendo esta una de las prácticas viables para la estabilidad de los procesos.

Ante los beneficios planteados es importante la ejecución del proyecto, por lo que si no se abordará, continuaría el riesgo del desconocimiento de las buenas prácticas de sostenibilidad, lo cual generaría resultados no deseados en el funcionamiento de los servicios de agua y las inversiones, humanas, económicas, técnicos, profesionales y que estas puedan perderse.

Para la ejecución de este proyecto tendremos como beneficiario directo el Componente de Fortalecimiento Comunitario (AOM, GIRH) de Water For People e indirectos las familias socias de las cuatro comunidades intervenidas.

La participación activa del personal de Water For People es fundamental en el proceso de ejecución del proyecto, debido a que son los que conocen a las comunidades desde el inicio de los procesos de la instalación de los servicios de agua.

#### **4.10 Objetivos específicos del proyecto**

##### **Objetivo General**

Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias mediante el acceso del servicio de agua potable para todos y para siempre.

##### **Objetivos Específicos 1.**

Identificar los aspectos positivos y negativos de la gestión de los comités en la: Administración, Operación y Mantenimiento de los servicios de agua.

##### **Objetivos Específicos 2.**

Incrementar los niveles de sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito rural y urbano, mediante la elaboración de estrategias.

#### **4.11 Población destinataria**

La población destinataria del proyecto de intervención serán: Programa de Fortalecimiento Comunitario (AOM-GIRH). La ejecución del proyecto se llevará a cabo en: Parraxquín-Final de la Zona 4 y Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché, Paxejá y Pachalum I de San Andrés Sajcabajá.

#### **4.12 Resultados previstos**

**R1. OE1.** Estudio de sostenibilidad elaborado de cuatro servicios de agua.

**R2. OE2.** Diseñadas estrategias y metodologías de implementación para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.

#### **4.13 Fases del Proyecto**

Para alcanzar los objetivos planteados en el proyecto, es necesario considerar cinco fases elementales, los cuales a continuación se describen:

##### **Fase 1: Socialización del proyecto**

En este primer apartado se dará a conocer el proceso de ejecución del proyecto de intervención de la PPS II, en ella se desarrollarán algunas actividades específicas, siendo estas las siguientes:

- Socialización del proyecto con persona enlace y director de WFPG.
- Socialización del proyecto con comités de administración, operación y mantenimiento de las cuatro comunidades.
- Gestión de la inclusión de las actividades del proyecto en el cronograma institucional.

##### **Fase 2: R1. OE1. Estudio de sostenibilidad elaborado de cuatro servicios de agua.**

- Trabajo de gabinete.

- Socialización y validación del diseño a utilizar en el estudio con personal de WFPG.
- Diseño de herramientas para entrevista con comités, socios y entes rectores.
- Reunión con miembros de los comités de cada comunidad.
- Visita domiciliar a 10 socios de cada comunidad para recopilación de información del funcionamiento de los servicios.
- Visita a entes rectores (INFOM y MSPAS).
- Tabulación, interpretación y análisis de información recolectada con comités, socios de las cuatro comunidades y entidades rectoras.
- Recopilación de información en el sistema Flow.
- Validación de información con comités de AOM de cada comunidad.
- Presentación de resultados a enlace y director de Water For People Guatemala.
- Reunión con comités de las cuatro comunidades para presentación de resultados.

**Fase 3: R2. OE2. Diseñadas estrategias y metodologías de implementación para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.**

- Trabajo de gabinete.
- Revisión bibliográfica de estrategias implementadas relacionadas al tema de servicios de agua.
- Diseño de estrategias para mejorar los niveles de sostenibilidad de los servicios de agua.
- Socialización de estrategias con equipo técnico.
- Elaboración de informe.
- Construcción de procesos metodológicos para la implementación de estrategias.
- Elaboración de documento final.
- Presentación de estrategias a nivel de organización y comunidades.

**4.14 Cronograma 2015:** “Elaboración de un estudio de sostenibilidad de los servicios de agua de Parraxquín Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y Paxeja, Pachalum I de San Andrés Sajcabajá”.

Cuadro No. 8.

Fase/Actividad	Tiempo																								Responsable				
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
<b>Fase 1. Socialización del Proyecto.</b>																													
Socialización del proyecto con enlace y director de WFPEG.																													Estudiante de PPS.
Socialización del proyecto con comités de administración, operación y mantenimiento																													Estudiante de PPS y enlace de Water For People.



<p>Diseño de herramientas para entrevista con comités, socios y entes rectores.</p>																												
<p>Reunión con miembros de los comités de cada comunidad.</p>																												
<p>Visita domiciliar a 10 socios de cada comunidad para recopilación de información del funcionamiento de los</p>																												









contribuirá a promover la integralidad de las acciones necesarias para el alcance de los objetivos y resultados planteados.

#### 4.15.2 Externo

La información recopilada para el estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua será de cuatro comunidades, donde el programa de fortalecimiento comunitario (AOM-GIRH) tiene proyección, siendo los miembros de comités y socios personas claves para este proceso así como también en la validación de las estrategias y modelos de implementación.

#### 4.16 Funciones específicas

Cuadro No. 9.

Estudiante	Centro de Practica	Comunidad	Tutor de practica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar herramientas para realización de estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua.</li> <li>• Convocar al personal del programa.</li> <li>• Elaborar agenda de reuniones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción a las comunidades.</li> <li>• Autorizar plan de trabajo.</li> <li>• Acompaña cada fase de la ejecución del proyecto.</li> <li>• Calendarizar días para atender asuntos relacionados a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar información.</li> <li>• Validación de información recopilada.</li> <li>• Compartimiento de experiencias positivas y negativas.</li> <li>• Participación activa en reuniones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación en el proceso de la PPS II.</li> <li>• Enlace directo con coordinación académica.</li> <li>• Revisa, sugiere, corrige.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar las actividades del proyecto.</li> <li>• Evaluar actividades.</li> <li>• Coordinar con el programa.</li> <li>• Investigar información referente al tema de servicios de agua.</li> <li>• Analizar e interpretar información brindada por el programa y comunidades.</li> <li>• Tabular información.</li> <li>• Diseñar estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.</li> <li>• Gestionar recursos económicos</li> </ul>	<p>la ejecución del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona información.</li> <li>• Vela por los intereses de la organización.</li> <li>• Supervisa y fortalece el proceso de la práctica.</li> <li>• Revisa, sugiere, corrige y valida el proceso.</li> </ul>		
--	---	--	--

<p>para la ejecución del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear la ejecución del proyecto.</li> <li>• Coordina visitas en las comunidades.</li> <li>• Valida información con líderes comunitarios y equipo técnico.</li> <li>• Elaboración de informes de cada fase.</li> </ul>			
--	--	--	--

#### 4.17 Coordinaciones y alianzas

##### 4.17.1 Internas

Para la ejecución del proyecto se requieren de las siguientes coordinaciones:

- Coordinación de reunión con director de Water For People Guatemala para la validación de procedimientos y actividades a realizar.
- Coordinación con enlace del programa de fortalecimiento comunitario (AOM-GIRH) para la realización de las diferentes actividades a desarrollar.

##### 4.17.2 Externas

En el proceso de ejecución del proyecto se coordinará algunas acciones puntuales con organizaciones como el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el

INFOM como entidades rectoras, con el fin de recopilar información de las prácticas de sostenibilidad que ellos aplican.

#### **4.18 Incidencia del proyecto**

El proyecto se ejecutará exclusivamente en el Programa de Fortalecimiento comunitario (AOM-GIRH) con el objetivo de contar con un estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua, el cual contribuirá a la integración y replicación de acciones positivas en comunidades donde requiere fortalecer algunas prácticas de funcionamiento de los servicios.

Con el estudio sobre la sostenibilidad de cuatro comunidades, se quiere iniciar procesos de coordinación y gestión ante entidades rectoras u organizaciones afines, para el apoyo y complemento del buen funcionamiento de los servicios de agua en las comunidades, esto en la búsqueda de la reducción del riesgo de las enfermedades gastrointestinales y de la piel.

Así también, con el planteamiento de las estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad, se quiere dar a conocer a nivel comunitario, municipal, departamental, nacional e internacional.

#### **4.19 Implicaciones éticas**

Responsabilidad durante todo el proceso de la PPS II.

- Respeto mutuo con el personal de la organización
- Puntualidad en los horarios establecidos.
- Respeto a los valores y forma de vivir de los comunitarios.
- Valorar y atender los puntos de vista de las personas involucradas
- Mantener una comunicación con el personal de la institución, así mismo con la comunidad.
- Ser tolerante
- Autodisciplina: Hacer todo lo planificado en el tiempo estipulado con eficiencia y eficacia.
- Cumplir con los requerimientos de la universidad.

#### **4.20 Posibles conflictos**

La ejecución del proyecto a nivel institucional puede representar un aumento de actividades y responsabilidades para el personal del Programa de Fortalecimiento Comunitario (AOM-GIRH), por el aspecto de disponibilidad de tiempo que el mismo requiere.

El factor tiempo es de suma importancia considerarlo ya que para la ejecución de proyecto únicamente se cuenta con 200 horas, por lo que el proceso deberá ejecutarse con mucha agilidad y certeza.

A nivel comunitario se corre el riesgo que no todos los miembros del comité de administración, operación y mantenimiento no estén disponibles en las reuniones de recopilación o validación de información.

#### **Propuestas de solución**

Ante esta situación, se socializará el cronograma de las fases de ejecución del proyecto con el personal de la organización y los tiempos que será necesaria su presencia, para que el mismo sea considerado en la planificación institucional.

Con organización y buena coordinación se tendrá el cuidado de no recargar el trabajo.

Se coordinará con responsables las visitas comunitarias y reuniones con miembros del comité con mucho tiempo de anticipación y se buscará la forma de incentivar la participación de cada uno de ellos.

#### 4.21 Recurso humano y material.

Cuadro No. 10.

Actividad	Insumos Requeridos	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento			
					Centro de Practica	Aporte comunitario	Estudiante	Total
<b>Fase 1.</b>								
Socialización del proyecto con persona enlace y director de WFPG.	Impresiones del documento.	25 impresiones.	Q. 1.00 cada impresión	Q.50.00	---	---	Q. 50.00	Q. 50.00
Socialización del proyecto con comité de administración, operación y	Cañonera Laptop Vehículo Gasolina para traslado a las	1 1 1 1 40 6	Q.100.00 --- --- Q. 350.00 Q. 5.00 Q. 20.00	Q.100.00 0 --- Q. 350.00 Q. 200.00	---	---	Q. 100.00	Q. 770.00

mante nimient o de las cuatro comuni dades.	comu ni- dades . Refac cione s. Desa yuno y almue rzo de la estudi ante.			Q. 120.00				
Gestió n de la inclusi ón de las activid ades del proyect o en el cronog rama instituc ional.	Impre sora. Impre sión de crono gram a del proye cto a ejecut ar.	1 30 impre sione s	--- Q. 1.00 cada impresi ón	Q. 30.00	---	---	Q. 30.00	Q. 30.00

Fase 2. R1. OE1.								
Trabajo de gabinete.	Impresora. Internet. Libros.	---	---	---	---	---	---	---
Socialización y validación del diseño a utilizar en el estudio con personal de WFPG.	Impresiones. Laptop.	15 impresiones.	Q. 1.00 cada impresión	Q. 15.00	---	---	Q. 15.00	Q. 15.00
Diseño de herramientas para entrevistas con comités, socios y entes rectores.	Laptop. Impresiones. Fotocopias.	1 20 150	--- Q. 1.00 Q. 0.20	--- Q. 20.00 Q. 30.00	Q. 30.00	---	Q. 20.00	Q. 50.00
Reunión con miembros de los comités de cada comunidad.	Impresiones. Marcadores. Papelógrafo. Refacciones.	20 10 20 40 6 100 1	Q. 1.00 Q. 6.00 Q. 1.00 Q. 5.00	Q. 20.00 Q. 60.00 Q. 20.00 200.00 Q. 120.00	Q. 422.00	---	Q. 20.00	Q. 442.00

	Desayuno y almuerzo de estudiante. Hojas. Almohadilla.		Q. 20.00	Q. 10.00 Q. 12.00				
Visita domiciliar a 10 socios de cada comunidad para recopilación de información del funcionamiento de los servicios.	Refacción para guías. Fotocopias.	4 120	Q. 5.00 Q. 0.20	Q. 20.00 Q. 24.00	Q. 44.00	---	---	Q. 44.00
Visita a entes rectores (INFOM y MSPAS).	Impresora. Impresiones. Fotocopias.	1 10 10	--- Q. 1.00 Q. 0.20	--- Q. 10.00 Q. 2.00	Q. 2.00	---	Q. 10.00	Q. 12.00
Tabulación, interpretación y análisis de	Calculadora. Laptop. Impresora.	1 1 1 15 2	--- --- --- Q. 0.25	--- --- --- Q. 3.75 Q. 4.00	---	----	Q. 7.75	Q. 7.75

información recolectada con comités, socios de las cuatro comunidades y entes rectores.	Hojas. Lapiceros		Q. 2.00					
Recopilación de información en el sistema Flow.	Sistema flow.	1	---	---	---	---	---	---
Validación de información con comités de AOM de cada comunidad.	Vehículo. Gasolina. Desayuno y almuerzo de estudiant e. Papelógrafo. Marcadores. Tijeras. Refacciones.	1 5 galones 6 20 6 1 40	--- Q. 33.00 Q. 20.00 Q. 1.00 Q. 6.00 Q. 15.00 Q. 5.00	--- Q. 165.00 Q. 120.00 Q. 20.00 Q. 36.00 Q. 15.00 Q. 200.00	Q. 556.00	----	---	Q. 556.00

Trabajo de gabinete.	Laptop.	1	---	---				
	Impresora.	1	---	---				
	Internet.	10	Q.	Q. 2.50	---	----	Q. 18.50	Q. 18.50
	Hojas Marca-textos.	2	0.25 Q.	Q. 16.00			0	
				8.00				
Presentación de resultados a enlace y director de Water For People Guatemala .	Laptop.	1	---	---				
	Impresora	1	---	---				
	Impresiones.	50	Q. 1.00	Q. 50.00	---	----	Q. 50.00	Q. 50.00
Reunión con comités de las cuatro comunidades para presentación de resultados.	Vehículo.	1	---	---				
	Gasolina.	5	Q.	Q.				
	Desayuno y almuerzo de estudiant e.	galones 6	33.00 Q.	165.00 Q.				
		20	20.00	120.00				
		6	Q.	Q. 20.00	Q.			
	Papelógrafo.	1	1.00 Q.	Q. 36.00	556.00	----	---	Q.
		40	Q.	Q. 15.00	0			556.00
	Marcadores.		6.00 Q.	Q. 200.00				
	Tijeras.		15.00 Q.					
	Refacciones.		5.00					

Fase 3. R2. OE2.								
Trabajo de gabinete.	Laptop.	1	---	---				
	Impresora.	1	---	---				
	Internet.	10	Q.	Q. 2.50	---	---	Q. 18.50	Q. 18.50
	Hojas Marcatextos.	2	0.25 Q.	Q. 16.00 8.00				
Revisión bibliográfica de estrategias implementadas relacionadas al tema de servicios de agua.	Laptop.	1	---	---				
	Impresora.	1	---	---				
	Internet.	10	Q.	Q. 2.50				
	Hojas Marcatextos.	2	0.25 Q.	Q. 16.00 8.00	---	---	Q. 18.50	Q. 18.50
	Libros.	---	---	---				
Socialización de estrategias con equipo técnico.	Laptop.	1	---	---				
	Impresora	1	---	---				
	Impresiones.	50	Q.	Q. 50.00	Q.	---	Q. 50.00	Q. 270.00
	Cañonera .	1	1.00 Q.	Q. 100.00	220.00	---		
	Refacción.	15	Q.	100.00 120.00	0			
Elaboración de informe.	Impresora.	1	---	---	Q.	---	Q. 200.00	Q. 310.00
	Impresiones.	200	Q.	Q. 200.00	110.00	---		
		4	1.00	200.00	0			
		200		Q. 60.00				

	Empastado. Hojas		Q. 15.00 Q. 0.25	Q. 50.00				
Construcción de procesos metodológicos para la implementación de estrategias .	Laptop. Impresora. Internet. Hojas Marcatextos. Libros.	1 1 1 10 2 ---	--- --- --- Q. 0.25 Q. 8.00 ---	--- --- --- Q. 2.50 Q. 16.00 ---	---	---	Q. 18.50	Q. 18.50
Elaboración de documento final.	Impresora. Impresiones. Empastado. Hojas	1 200 4 200	--- Q. 1.00 Q. 15.00 Q. 0.25	--- Q. 200.00 Q. 60.00 Q. 50.00	Q. 110.00 0	---	Q. 200.00	Q. 310.00
Presentación de estrategias a nivel de organización y comunidades.	Laptop. Impresora Impresiones. Cañonera . Refacción. Vehículo. Gasolina. Desayuno y	1 1 50 1 15 1 5 galones 6 20 6	--- --- Q. 1.00 Q. 100.00 0 Q. 8.00 --- Q. 33.00	--- --- Q. 50.00 Q. 100.00 Q. 120.00 --- Q. 165.00 Q. 120.00	Q. 776.00 0	----	Q. 50.00	Q. 826.00

	almuerzo de estudiant e. Papelógr afo. Marcador es. Tijeras. Refaccio nes.	1 40	Q. 20.00  Q. 1.00 Q. 6.00 Q. 15.00 Q. 5.00	Q. 20.00 Q. 36.00 Q. 15.00 Q. 200.00				
<b>Recurso humano.</b>								
Recurso humano técnico, en todas las fases.	Honorarios del estudiant e e pesista de la Universidad Rafael Landívar.	1	Q. 12,000.00	Q. 12,000.00	Q. 12,000.00		----	Q. 12,000.00
Viáticos de traslado de comités para presentaciones de resultados.	40 miembros de Comités de servicios de agua de cuatro comunida des.	6	Q. 50.00	Q. 12,000.00	Q. 12,000.00		-----	Q. 12,000.00

## 4.22 Presupuesto

Cuadro No. 11.

Recurso	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento		
				Centro de Practica	Aporte de Comunidades.	Estudiante
Gastos en actividades en las 3 fases.			Q. 5,772.25	Q. 4,089.00		Q. 1,683.25
Impresiones del estudio de sostenibilidad, documento final de 60 pág, cada uno.	15	Q. 60.00	Q. 900.00	Q. 900.00		----
Empastado de documentos finales.	15	Q. 35.00	Q. 525.00	Q. 525.00		----
Honorarios del Estudiante.	1	Q. 12,000. 00	Q. 12,000.00	----		Q. 12,000.0 0

Viatico de 40 miembros comités de los servicios de agua de las cuatro comunidades.	6	Q. 50.00	Q. 12,000.00	----	Q. 12,000.0 0	----
Imprevistos			Q. 1,000.00	-----		Q. 1,000.00
<b>Total</b>			<b>Q. 32,197.25</b>	<b>Q. 5,514.00</b>	<b>Q. 12,000.0 0</b>	<b>Q. 14,683.2 5</b>

### Resumen del presupuesto

<b>Fuente</b>	<b>Aporte</b>
Centro de práctica Water For People Guatemala	Q. 5,514.00
Estudiante de la Universidad Rafael Landívar.	Q. 14,683.25
Aporte de Comunidades	Q. 12,000.00
<b>Total</b>	<b>Q. 32,197.25</b>

## **4.23 Monitoreo y evaluación del proyecto**

### **4.23.1 Indicadores de éxito específicos.**

#### **Fase 1: Fase 1: Socialización del proyecto.**

**Indicador:** Última semana del mes de Enero del 2015 el staff de Water For People conoce el proceso de ejecución del proyecto en el programa de Fortalecimiento Comunitario.

**R1. OE1.** Estudio de sostenibilidad elaborado de cuatro servicios de agua.

**Indicador:** A mediados del mes de Abril de 2015 se cuenta con un estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua de cuatro comunidades, socializado con miembros de comités y personal de WFP.

**R2. OE2.** Diseñadas estrategias y procesos metodológicos para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.

**Indicador:** A finales del mes de mayo de 2015 se cuenta con un documento final de estrategias de sostenibilidad.

### **4.23.2 Indicadores de éxito generales**

#### **Objetivos Específicos 1.**

Identificar los aspectos positivos y negativos de la gestión de los comités en la: Administración, Operación y Mantenimiento de los servicios de agua.

**Indicador:** A finales del mes de abril de 2015 fueron identificados los aspectos positivos y negativos de la gestión de los comités de administración, operación y mantenimiento.

## **Objetivos Específicos 2.**

Incrementar los niveles de sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito rural y urbano, mediante la elaboración de estrategias.

**Indicador:** A finales del mes del mes de mayo de 2015 se cuentan con propuesta de estrategias para incrementar el nivel de sostenibilidad de los servicios de agua potable.

## **CAPITULO V**

### **5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS POR FASE**

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cada una de las fases del desarrollo de la implementación del proyecto “Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín, Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y de Paxeja y Pachalum I del municipio de San Andrés Sajcabajá, Departamento de Quiché”. Se detallan las acciones que se ejecutaron para poder realizar cada actividad que se planificó, así también cada contratiempo que se enfrentó y la forma de cómo se logró solucionar positivamente cada uno de ellos.

#### **5.1 FASE I: Socialización del proyecto**

En el primer apartado se dio a conocer el proceso de ejecución del proyecto de intervención al personal de Water For People y miembros de los comités de Administración, Operación y mantenimiento de las cuatro comunidades. Con la actividad de socialización del proyecto se buscó la coordinación de fechas para el desarrollo de las actividades previstas en las otras fases.

##### **5.1.1 Resultado no previsto**

Por problemas a lo interno de la comunidad de Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché, a mediados del mes de Febrero la organización de WFP se vio en la necesidad del cambio de comunidad, porque se preveía que el proceso desarrollo del proyecto en mención iba a ser dificultoso, por lo que se definió que la Comunidad de Chicorral del mismo municipio, se iba a integrar para la realización de lo establecido y aprobado en la PPS I.

## **5.2 FASE II: R1. OE1. Estudio de sostenibilidad elaborado de cuatro servicios de agua.**

Para el desarrollo y alcance de esta fase se realizaron las siguientes actividades:

- Diseño de herramientas a utilizar con comités de AOM, socios y entidades rectoras.
- Se visitaron comunidades de dos municipios donde la organización de WFP tiene proyección, las mismas con diferentes experiencias en cuanto a los sistemas de agua.
- Se logró tener una reunión con miembros del comité de administración, operación y mantenimientos de las cuatro comunidades.
- Información recopilada de 40 familias socias de las cuatro comunidades.
- Se visitó al 100% de las entidades rectoras (INFORM y MSPAS).
- Tabulación de la información recopilada con los tres informantes claves (socios, comités y entidades rectoras).
- Recopilación de información del sistema FLOW.

## **5.3 Metodología utilizada en el estudio**

El estudio se realizó en el marco de una metodología participativa haciendo uso de una combinación de técnicas de investigación, análisis y sistematización a nivel institucional y comunitario. Se utilizaron como sujetos de estudio a: miembros de los comités de AOM, socios de las cuatro comunidades y representantes de las entidades rectoras de agua y saneamiento ambiental (MSPAS e INFOM). Se realizaron entrevistas domiciliarias a socios de los distintos proyectos y a comités, además del análisis e interpretación de los datos del sistema FLOW.

## 5.4 Información básica de los servicios de agua

El estudio se realizó con cuatro comunidades asignadas por el responsable del componente de Fortalecimiento Comunitario, programa donde fue vinculado el proceso de PPS, como punto de referencia los dos tipos de sistemas que trabaja Water For People.

Cuadro No. 12

No.	Comunidad	Municipio	Tipo de Sistema	No. de usuarios		
				Activos	Reserva	Total
1.	Parraxquín, Final Zona 4.	Santa Cruz del Quiché	Por bombeo	146	130	276
2.	Chicorral		Por bombeo	141	101	242
3.	Páxeja	San Andrés Sajcabajá	Por gravedad	72	10	82
4.	Pachalum I		Por gravedad	54	8	62

Fuente: Comités de Administración Operación y Mantenimiento de cada comunidad.

- **Activos:** Son todos los socios que usan actualmente el servicio de agua.
- **Reserva:** Son los socios que actualmente tienen la conexión predial y aun no usan el agua.

Para la identificación y análisis de las prácticas positivas y negativas se utilizaron los indicadores de administración, operación y mantenimiento se ponderaron las respuestas por preguntas recopiladas en las boletas de entrevistas realizadas con los miembros de los comités de las comunidades, el mismo nos sirve como parámetros para medir el grado de sostenibilidad de los servicios de agua, por lo que a continuación presentamos los siguientes datos:

Cuadro No. 13

<b>Aspectos positivos y negativos de la Administración, operación y mantenimiento de los Comités de agua</b>	
<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con un comité de agua, liderado por personas socias de la misma comunidad.</li> <li>• Comités encargados de velar por el funcionamiento del sistema de agua.</li> <li>• Socios de tres comunidades pagan una tarifa en base a la cantidad de agua utilizada en metros cúbicos.</li> <li>• Todos tiene un fontanero encargado de la operación y mantenimiento del sistema de agua.</li> <li>• Registro de los pagos de tarifas: dos comunidades en sistemas electrónicos y las otras dos por escrito en libro de caja y cuadernos.</li> <li>• Protección del tanque de distribución y nacimiento o pozo de agua.</li> <li>• Limpieza del tanque en tres sistemas de agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un sistema no cloran el agua.</li> <li>• Algunos socios no pagan puntual la tarifa.</li> <li>• No tienen los accesorios necesarios en la comunidad para reparaciones de los servicios.</li> <li>• El comité de Parraxquín no ha lavado ni una vez el tanque de distribución desde que dio inicio el proyecto.</li> <li>• Miembros del comité de Páxeja y Pachalum I, no saben leer ni escribir.</li> <li>• Comités de Páxeja y Pachalum I, únicamente está integrado por hombres.</li> </ul>

Con el dato recopilado en las comunidades se puede determinar que los servicios de agua, están cumpliendo con los parámetros de; **continuidad, cantidad, calidad y acceso** al servicio.

Con el inconveniente que las comunidades de Paxejá y Chicorral que el 10% de los socios no pagan su cuota mensual en la fecha estipulada.

Muchas de las personas socias laboran en trabajos informales, es decir que no cuentan con un ingreso estable. Las familias de Páxeja, Pachalum I y Chicorral se dedican principalmente a la agricultura de subsistencia, cultivo de maíz y frijol únicamente y el excedente sirve como medio de ingreso familiar, en comparación con las familias de Parraxquin, sector peri-urbano de Santa Cruz del Quiche en su mayoría son, en algunos casos profesionales y comerciantes.

Aunque esta realidad es evidente, se reconoce que el diseño del pago de tarifas va acorde a la realidad socioeconómica de las familias, por lo que en muchos de los casos el atraso de pago es por olvido y/o no apropiación del reglamento de AOM.

**5.5 FASE III: R2. OE2.** Diseñadas estrategias y procesos metodológicos para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.

En esta tercera fase el estudio de sostenibilidad sirvió de base fundamental para el planteamiento de estrategias claras.

Durante este proceso se realizaron las siguientes actividades:

- Trabajo de gabinete
- Revisión bibliográfica de estrategias implementadas en otras organizaciones.
- Socialización de estrategias con equipo técnico.
- Construcción metodológica para la implementación de las estrategias.
- Elaboración de un documento final.

Las estrategias se refieren a una manera particular de pensar y ver las cosas, de una manera ideológica, conceptual, política y ética del trabajo que realiza el programa de fortalecimiento institucional (AOM-GIRHT).

Las estrategias son **ideológicas** porque deben de aportar ideas y valores que contribuyan al caminar eficiente de los sistemas de aguas en las comunidades, y como estas buenas prácticas de sostenibilidad llegan a otros niveles.

Es **conceptual** porque precisa problemáticas y contenido desde lo que se concibe en las comunidades en las que se trabaja.

Es **política** porque define intencionalidad y el posicionamiento institucional en el marco de las relaciones sociales, toma en cuenta el ambiente, las fuerzas que están presentes a lo interno y externo de las comunidades beneficiarias, para pensar en lo que se desea y es posible lograr.

Y es **ética** en cuanto a que contiene valores y principios que guían el que hacer de la organización fundamentado en la búsqueda de la calidad de vida para todos, desde la calidad, cantidad y continuidad del agua en las comunidades que lo requieran.

Las estrategias que se presentan en este documento, nacieron de los aportes que realizaron miembros de comités de AOM, socios entrevistados, así como también de los insumos facilitados por las entidades rectoras de agua y saneamiento. Su elaboración partió de una metodología participativa, compartiendo las ideas y prácticas relacionadas al tema del agua.

## 5.6 Estrategias para incrementar los niveles de sostenibilidad de los servicios de agua

Cuadro No. 14

Situación actual	Estrategia	Situación esperada
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de los procesos a ejecutar en los sistemas de agua, buenas experiencias y consumo de agua tratada.</li> <li>• Pocas posibilidades de replicación de los modelos de sostenibilidad.</li> <li>• Comités integrados más por hombres que mujeres y algunos analfabetos.</li> </ul>	<p><b>1. Gestión de conocimientos e integración de comités de AOM incluyentes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de AOM para aplicación en los sistemas de agua en las comunidades.</li> <li>• Replicación del sistema de sostenibilidad de los proyectos de agua.</li> <li>• Conocen prácticas de otras comunidades exitosas.</li> <li>• Aplicación de nuevas acciones para mejoras.</li> <li>• Apropiación de los procesos</li> </ul>
<b>Plan de actividades</b>		<b>Sujetos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intercambio de experiencia</li> <li>• Plan de formación</li> <li>• Definición de pensum.</li> <li>• Talleres de formación constante.</li> <li>• Convocatoria a participantes.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Miembros de Comité de AOM</li> <li>• Fontanero</li> <li>• Responsable del programa de Fortalecimiento comunitario</li> <li>• Centro de Salud.</li> </ul>

Situación actual	Estrategia	Situación deseada
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo disperso y específico por parte de los comités.</li> <li>• Desconocimientos de las buenas prácticas de AOM de otros sistemas de agua.</li> <li>• Poca incidencia por trabajo individual.</li> </ul>	<p><b>2. Organización de una red de comités de administración, operación y mantenimiento a nivel municipal.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Replican estructura de funcionamiento de Red.</li> <li>• Comparten experiencias.</li> <li>• Gestionan en bloque.</li> <li>• Logran mejoramientos para los sistemas de agua.</li> <li>• Aplicación de nuevas acciones para mejoras.</li> <li>• Consolidación del trabajo.</li> </ul>
<b>Plan de actividades</b>		<b>Sujetos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taller de sensibilización para la organización de la asociación.</li> <li>• Organización de una asociación con personería jurídica, integrada por miembros de comités de diferentes comunidades.</li> <li>• Reuniones mensuales de la asociación</li> <li>• Elaboración de un plan estratégico.</li> <li>• Promover intercambio de experiencia intercomunitarias.</li> <li>• Organización de los intercambios.</li> <li>• Socialización de las experiencias.</li> <li>• Identificación de las experiencias positivas y negativas de cada sistema.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación</li> <li>• Comités</li> <li>• Responsable del programa de Fortalecimiento Comunitario (AOM-GIRTH).</li> <li>• MSPAS.</li> <li>• INFOM</li> <li>• Organizaciones afines.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita al lugar en donde está la experiencia positiva.</li> <li>• Reorientación de prácticas en sistemas que sean necesarios.</li> <li>• Incidencia ante entidades rectoras.</li> <li>• Participación en otros niveles.</li> </ul>		
<b>Situación actual</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Situación esperada</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de agua y saneamiento disperso en respuesta parámetros organizacionales.</li> <li>• Mucho desperdicio del agua.</li> <li>• No existe entidad responsable de controlar uso del agua.</li> </ul>	<b>3. Política municipal de agua y saneamiento a nivel municipal.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parámetros comunes que regirán el funcionamiento de todos los sistemas de agua en el municipio.</li> <li>• Políticas Ambientales.</li> <li>• Optimizan recurso de agua.</li> <li>• Reglamentan sub-utilización de agua.</li> </ul>
<b>Plan de actividades</b>		<b>Sujetos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporación de problemática de agua en las prioridades municipales.</li> <li>• Formulación de un problema objeto de política pública</li> <li>• Determinación de la solución al problema entre distintas alternativas</li> <li>• Explicitación de la política de AS.</li> <li>• Implementación y ejecución de la política de AS.</li> <li>• Seguimiento y evaluación de la política de AS.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concejo Municipal</li> <li>• Alcalde</li> <li>• COMUDE</li> <li>• Asociación de Comités</li> <li>• Centro de Salud</li> <li>• INFOM</li> </ul>
<b>Situación actual</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Situación esperada</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tema de agua y saneamiento a nivel municipal no es priorizado.</li> <li>• Acciones puntuales ante este tema.</li> </ul>	<p><b>4. Implementación de una oficina de agua y saneamiento a nivel municipal.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización del tema de agua y saneamiento.</li> <li>• Asesoramiento Técnico.</li> <li>• Tener metas y objetivos claros en tema agua y saneamiento.</li> </ul>
<p><b>Plan de actividades</b></p>		<p><b>Sujetos</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencia para la implementación de la oficina.</li> <li>• Priorización del tema agua y saneamiento a nivel municipal.</li> <li>• Aceptación de una oficina de agua y saneamiento.</li> <li>• Contratación de personal eficiente y eficaz en el tema.</li> <li>• Elaboración de un plan de trabajo.</li> <li>• Asistencia técnica a los comités</li> <li>•</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipalidad</li> <li>• Puesto de Salud</li> <li>• Asociación de comités</li> <li>• COMUDE</li> </ul>

## 5.7 Estrategias definidas

**5.7.1 Gestión de Conocimientos:** Es la capacidad de transferir los conocimientos unos a otros o experiencia referentes a un mismo tema. De igual forma es la habilidad de solicitar los conocimientos a lo interno de la organización así como también de una forma externa, es decir con organizaciones o personas que manejen el tema de interés. Este primer punto se ve como un accionar estratégico porque debe de ser aplicada desde las personas involucradas en los procesos de formación. En el tema de

gestión de conocimiento existen dos términos que deben de considerarse al momento de ser replicable.

**5.7.2 Organización de una red de comités de administración, operación y mantenimiento a nivel municipal:** Es un planteamiento de organización y consolidación de un grupo de personas socias de los sistemas de agua, y que además tienen a su cargo la administración, operación y mantenimiento a través del comité.

Con esta organización se visualiza el reforzamiento de los conocimientos de los miembros del comité de AOM y la manera de compartir las experiencias; sin embargo, desde acá es donde se pretende promover los intercambios de experiencias intercomunitarias, para la socialización de las buenas prácticas de unos sistemas.

Al estar organizados una de las funciones que tiene la asociación es de incidir ante las entidades rectoras, para el cumplimiento de las acciones que por ley les corresponde realizar ante el de tema agua y saneamiento.

Los pasos que se propone para la organización de la red son los siguientes:

- Personas interesadas en la organización
- Contexto/ definición del tema.
- Reconocimiento del otro.
- Organización
- Apropiación y elaboración del plan de acción.

**5.7.3 Política municipal de agua y saneamiento a nivel municipal.** Esta estrategia se visualiza de forma macro, como una continuidad de la incidencia a través de la gestión de la asociación de comités de AOM a nivel municipal. Con las políticas públicas se quiere satisfacer las necesidades prioritarias a nivel municipal, y que las mismas sean parámetros de funcionamiento para todas las organizaciones y sistemas de aguas existentes en el municipio.

**5.7.4 Implementación de una oficina de agua y saneamiento a nivel municipal.** Es de suma importancia que el tema de agua sea una prioridad en la

administración municipal y que este se vea reflejado en la existencia de una oficina de agua y saneamiento, el cual brinde atención y asesoría técnica a fontaneros y miembros de comités de todos los sistemas existentes en el municipio. En un primer momento son el encargado de orientar y asesorar técnicamente a los representantes de las comunidades, alcaldes auxiliares, órganos de coordinación COCODES, a los miembros de los comités y a los fontaneros ante los estándares establecidos para con ello evitar las enfermedades gastrointestinales debido al consumo de agua y alimentos contaminados.

## VI ANÁLISIS DE RESULTADO

En el siguiente capítulo se hace un análisis sobre los resultados alcanzados en el marco del desarrollo, su vinculación con el desarrollo sustentable y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las comunidades de cobertura del programa. También se hace un esfuerzo de vincular estos resultados, con la formación académica, especialmente con el énfasis en Gerencia del Desarrollo. Es importante resaltar que también se busca una integración de las experiencias generadas con la ejecución del proyecto y el contexto de las comunidades e institución de Water For People.

### **R1. OE1. Estudio de sostenibilidad elaborado de cuatro servicios de agua.**

La elaboración de un estudio de sostenibilidad ha representado un proceso metodológico de análisis y recopilación de información con miembros de los comités de AOM, socios de los sistemas de agua, responsable del componente de agua y entidades rectoras.

No es posible hablar de la sostenibilidad sin la participación e involucramiento de los beneficiarios. Esto es coherente con lo planteado por Eade y William (1995:20-21) cuando expresa que “las intervenciones sostenibles deben partir de la negociación entre los diferentes intereses en la comunidad, así como de un compromiso entre lo que es deseable y lo que es posible en la práctica, teniendo en cuenta el contexto político y de los recursos disponibles” Hacia este objetivo apunta el estudio de sostenibilidad de los sistemas de agua por bombeo y gravedad.

El estudio aporta conocimiento a nivel comunitario e institucional de las buenas y malas prácticas de la administración, operación y mantenimiento de los comités en los distintos sistemas, es importante resaltar que la sostenibilidad es una integración de varios indicadores y/o parámetros que estipulan el nivel en la que se encuentra. Con dicho estudio se consolidó las experiencias comunitarias para reorientar algunas prácticas y de este modo generar estrategias para llevar a escala los

modelos de sostenibilidad en el ámbito comunitario, municipal, nacional e internacional. Siendo esta una de las prácticas viables para la estabilidad de los procesos.

Los resultados del estudio demuestran que al tener acceso al agua de calidad, garantiza la erradicación de las enfermedades gastrointestinales así como todas las que están ligadas al tema de agua.

Por el contrario, a la no existencia de un estudio de funcionalidad limita la mirada a la identificación de las prácticas negativas, aumentando los porcentajes de no sostenibilidad.

El involucramiento de un trabajador social con énfasis en gerencia del desarrollo, representa una exigencia metodológica y analítica de la elaboración de un estudio, ya que debe plantear propuestas claras del proceso a abordar.

## **R2. OE2. Diseñadas estrategias y procesos metodológicos para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.**

Las estrategias formuladas, nacieron como medios para disminuir el riesgo de insostenibilidad que podrían afectar a otras generaciones, si la administración no lo realiza correctamente.

Los problemas identificados serán minimizados y solucionados con la aplicación de las estrategias priorizadas y planteadas en el estudio. Una estrategia es un camino a seguir con menos riesgos de fracasar.

El modelo de trabajo que permitió alcanzar los resultados presentados se fundamenta en los principios de la gerencia social que inicia con el diseño de un conjunto de estrategias de intervención, así mismo con este resultado se aporta al desarrollo de las capacidades de liderazgo, fortalecimiento de la organización y auto-gestión comunitaria, lo que incentiva al desarrollo de mayores niveles de participación de los beneficiarios.

Parte de las funciones gerenciales en este proyecto fue la identificación y definición de los diferentes ejes, que marca el camino a seguir.

En este resultado las estrategias fueron diseñadas de forma metodológica en la búsqueda de la coherencia del trabajo, así como también como llevarlas de una forma macro, en la que en un momento dado se pueda estandarizar el bienestar común de todos los pobladores a nivel municipal, y con ello se vean beneficiados todos los sistemas existentes en el municipio.

Entre las estrategias planteadas están:

- Organización de una asociación con miembros de comités de agua
- Política de agua y saneamiento a nivel municipal.
- Implementación de una oficina de agua y saneamiento a nivel municipal.

## **6.1 Análisis General**

Es de suma importancia el involucramiento profesional y ético de los trabajadores sociales con énfasis en gerencia del Desarrollo, en espacios en la que se generan procesos sustentables que contribuyen al fortalecimiento de los conocimientos; así como también genera un grado de experiencia, abriendo a la visión que los procesos deben de ser metodológicos y alcanzables.

El logro de la sostenibilidad depende de tres aspectos relevantes; la evolución de los escenarios en los que se intervienen, crear herramientas para el empoderamiento de los procesos y valorar el involucramiento de las comunidades beneficiadas.

La gerencia como tal exige la generación de propuestas claras y concisas acordes a la realidad del tema intervenido, es por ello el planteamiento de estrategias a nivel institucional, como también municipal que busca el equilibrio del funcionamiento del sistema de agua.

La participación permitió la socialización de experiencias, conocimientos empíricos y técnicos que enriquecieron la elaboración del estudio de sostenibilidad y estrategias para llevar a escala los modelos.

Es importante resaltar la disposición y apoyo Institucional encontrado en Water For People-Guatemala así la estudiante, que permitió guiar la ejecución del proyecto planteado en la primer fase. Así como también en el proceso de construcción y revisión de los documentos elaborados como resultado de la intervención de campo.

## **6.2 PLAN DE SEGUIMIENTO**

### **6.2.1 Presentación**

Como medida estratégica en la implementación del proyecto: Elaboración de un estudio de sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y de Paxejá y Pachalum I de San Andrés Sajcabajá del Departamento de Quiché, a continuación se presentan líneas de acción que contribuyen al seguimiento del proceso, para alcance de la implementación de las estrategias planteadas.

### **6.2.2 Responsables**

- Director de Water For People-Guatemala
- Responsable del programa de Fortalecimiento Comunitario AOM-GIRTH.

### **6.2.3 Beneficiarios**

- **Directos**

Comités de agua y saneamiento

- **Indirectos**

Beneficiarios servicios de agua a nivel comunitario. Programa de Fortalecimiento Comunitario

### **6.2.4 Objetivos**

#### **General**

Contribuir a la Administración, Operación y Mantenimiento de los sistemas de agua mediante el acceso del servicio del agua potable para todos y para siempre.

## **Específicos**

1. Organización de red de Comités de AOM para la promoción de los intercambios de experiencia intercomunitarios.
2. Definición y apropiación de un plan de acción de la Asociación de Comités de AOM.

### **6.2.5 Resultados esperados**

- Organización de la asociación de comités integrados por representantes de diferentes comunidades de Santa Cruz del Quiché, Quiché.
- Prácticas de experiencias positivas socializadas entre comunidades que mejoran los niveles de sostenibilidad.
- Red de comités de AOM cuentan con un plan de acción.
- Incidencia de la organización ante entidades rectoras.

### **6.2.6 Justificación**

Se propone la organización de la red con miembros de comités de diferentes comunidades, con la idea de consolidar el trabajo y que el mismo no se vea de forma dispersa. De este modo se pretende promover los intercambios de experiencias intercomunitarios y que pueda existir el espacio de dar a conocer cuáles han sido las buenas prácticas de un sistema y que éste puede ser replicable en otro. De este modo contribuir al alcance de la sostenibilidad. Por otro lado se visualiza a esta organización como la representativa de los sistemas de agua para la incidencia del cumplimiento de los parámetros establecidos en las leyes y reglamentos y que los mismos deben de ser ejecutados por las entidades rectoras de agua y saneamiento. La vinculación de éste plan con el proyecto ejecutado hará que la funcionalidad y sostenibilidad de los proyectos de agua se alcancen a través del fortalecimiento de acciones constantes e integrales.

### 6.2.7 Duración del plan de seguimiento

De Julio 2015 a Diciembre de 2016.

### 6.2.8 Metodologías a utilizar.

Se realizarán talleres de sensibilización y organización de la asociación, todo esto será de una forma participativa.

Se realizarán monitoreos constantes, para ir identificando el alcance de los objetivos.

Se buscará la coordinación institucional para articular las acciones que se vayan a establecer en el plan de trabajo de la asociación así como también el respaldo del mismo.

### 6.2.9 Cronograma de actividades.

Cuadro No. 15

Actividad	Fecha	Responsable	Costos
Elaboración de un cronograma de talleres.	Mes de julio.	Programa de agua y saneamiento.	-----
Realizar 2 talleres de sensibilización y organización de la asociación de comités de AOM.	Mes de agosto y septiembre.		Q. 2,000.00
Diseño de un plan de acción de la Asociación.	Octubre y Noviembre.	Programa de Agua y Saneamiento	Q. 2,000.00
Elaboración y validación de plan de Asociación.	Diciembre.	y comités comunitarios.	Q. 1,500.00
<b>TOTAL</b>			<b>Q 5,500.00</b>

## CONCLUSIONES

- La aplicación adecuada de las estrategias metodológicas en la vida de los sistemas de agua a nivel comunitario, institucional y municipal garantiza el alcance de la sostenibilidad del funcionamiento y utilidad de los servicios. Las estrategias deben operar de forma independiente a las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales asegurando de esta manera la sostenibilidad de los procesos.
- El proyecto de intervención fue sustentado con el conocimiento de los diferentes contextos y factores de la realidad social de Water For People Guatemala; que permitieron la generación del estudio de sostenibilidad y estrategias claras para llevar a escala los modelos a otros niveles.
- La diversidad de escenarios que presenta la realidad social, exige que el Trabajador Social desde acciones gerenciales, contribuya a fomentar la integralidad de los procesos para coadyuvar a la satisfacción de las necesidades sociales e institucionales.
- La sostenibilidad de los sistemas en cuanto a los parámetros de calidad, cantidad y continuidad que contribuyen a la disminución de las enfermedades gastrointestinales y otras ligadas a la misma. Es por ello la importancia de la utilización y aplicación de métodos de desinfección como la cloración del agua.
- El éxito o fracaso de los proyectos, dependen principalmente del manejo e involucramiento de los beneficiarios, en este sentido toda intervención institucional debe ser realizada desde una perspectiva integral de formación de capital comunitario.

## RECOMENDACIONES

- Es importante que el programa de Fortalecimiento Comunitario (AOM-GIRTH) promueva a través de talleres de sensibilización la organización de red de comités de administración, operación y mantenimiento, siendo éste la estrategia inicial para la mejora de los servicios a nivel municipal.
- Water For People asigne recursos financieros y humanos para brindar seguimiento a la implementación de las estrategias en todos los niveles necesarios, ya que el acompañamiento continuo contribuirá a la fluidez y alcance de los procesos.
- Es necesario que los nuevos profesionales de Trabajo Social, amplíen el espectro de intervención, pues actualmente se debe reconocer la vinculación que existe entre las distintas dimensiones del desarrollo sustentable, así como lo social se convierte en un elemento transversal, haciendo propuestas estratégicas claras que respondan a la realidad.
- Que el profesional de Trabajo Social como disciplina centre su intervención en potencializar las capacidades de los sectores históricamente excluidos y marginados de los beneficios del desarrollo social, fomentando con ello un verdadero proceso de desarrollo humano integral.

## VII MARCO TEORICO

Para dar inicio con la descripción del marco teórico como sustento del proyecto titulado “Elaboración de un estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por bombeo y gravedad de Parraxquín, Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y Paxeja, Pachalum I del municipio de San Andrés Sajcabajá del Departamento de Quiché” el mismo significará una experiencia institucional, comunitaria y académica, siendo un aporte para el desarrollo íntegro de las comunidades.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social 2010, se estima una población de 921,400 habitantes y una densidad poblacional de 114 habitantes por km<sup>2</sup>, de los cuales el 90.5 % vive en las áreas rurales. El 95% de sus habitantes es población indígena de origen Maya Quiché; con relación al género el 48% corresponde al sexo masculino y el 52% al sexo femenino; con una relación de casi 1:1. El grupo de menores de 6 años de edad son los más vulnerable por el tipo de morbilidad más frecuente, esto representa el 15.13% según Plan territorial en salud, Área de salud de Quiche, Mayo 2012.; la mayoría de la población es joven, de los cuales el 27.91% es menor de 15 años.

A nivel nacional el departamento de Quiché ocupa el segundo lugar en recursos hídricos, teniendo como principales cuencas el río Motagua y Salinitas, recursos para abastecer a la población.

El agua es necesaria para la vida de las personas, esto significa que se usa para consumirla como seres humanos, pero también para las diversas actividades domésticas en el hogar, además se usan en la agricultura, ganadería y otras actividades en términos generales.

## 7.1 Organización comunitaria

La Organización de Water For People Guatemala define como actor principal para la implementación y funcionamiento de los servicios de agua la organización comunitaria (COCODE y Comité de agua).

En el Manual Comunitario para la sostenibilidad de los proyectos de agua por gravedad (2011), de Water For People, definen la organización comunitaria como: Unión de esfuerzos voluntarios de las personas sin ningún interés personal, su responsabilidad es representar y trabajar por las necesidades de la comunidad, respetando la cultura comunitaria, libertad religiosa y política de sus integrantes.

Promoviendo de esta manera a que todas las personas de las comunidades tienen el deber de apoyar y organizarse para la búsqueda de un desarrollo integral.

Es importante visualizar que la participación comunitaria es un derecho que todos tienen, para plantear las necesidades y proponer acciones de solución.

El sistema de consejo de desarrollo en Guatemala está conformado con el fin de descentralizar y promover la participación, articulando propuestas de solución en los diferentes niveles.

La ley de consejos de desarrollo Urbano y rural nace desde la Constitución Política de la República de Guatemala, en el artículo 119 inciso b) dice: Promover en forma sistemática la descentralización económica administrativa, para lograr un adecuado desarrollo regional del país.

La Ley de Consejos de Desarrollo Urbano y Rural describe al COCODE como el ente conformado por personas pertenecientes a una comunidad, que tienen por promover y llevar a cabo políticas participativas, siendo la organización que debe reunirse para identificar y priorizar proyectos, planes y programas que beneficien a la misma.

Martínez, Carlos (2007) define “La gestión comunitaria, está compuesta por una serie de factores complejos. Uno de sus ejes centrales, es que las comunidades sean capaces de administrar, operar y mantener los sistemas con criterios de eficiencia, eficacia y equidad” tal como lo expresa el autor Martínez, la gestión comunitaria implica una serie de aspectos a determinar para que las acciones a realizar puedan entrelazarse y alcanzar el objetivo, en este caso fortalecer la capacidad técnica en función de las responsabilidades asumidas en la comunidad.

La clave para la generación de acciones relativas a la gestión comunitaria será basada en una buena organización comunitaria, la encargada de representar y dirigir todo lo relacionado a un interés en común. El Departamento de Desarrollo Comunitario Chile 2009 “Una Organización Comunitaria, por tanto, es aquella organización con personalidad jurídica y sin fines de lucro, que tiene por objeto representar y promover valores e intereses específicos de la comunidad”.

En la Ley de consejos de Desarrollo Urbano y Rural en el artículo 14, inciso b) dice: Promover, facilitar y apoyar la organización y participación efectiva de la comunidad y sus organizaciones, en la priorización de necesidades, problemas y sus soluciones, para el desarrollo integral de la comunidad.

En la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 34, Derecho de Asociación: Se reconoce el derecho de libre asociación. Nadie está obligado a asociarse ni a formar parte de grupos o asociaciones de auto-defensa o similares. Se exceptúa el caso de la colegiación profesional. Y en el código Municipal en el artículo 8 dice: Integran en el municipio los siguientes elementos básicos: inciso d) La comunidad Organizada. Y en el artículo 18 dice: Los vecinos podrán organizarse en asociaciones comunitarias, incluyendo las formas propias y tradiciones surgidas en el seno de las diferentes comunidades, en la forma que las leyes de la materia y este Código establecen.

Ante estas leyes y artículos las comunidades eligen democráticamente en asamblea general de socios a los representantes para conformar el comité de administración, operación y mantenimiento, quienes son los encargados de hacer cumplir el reglamento establecido, coordinar, dirigir, acompañar y promover acciones que contribuyan al buen funcionamiento de los servicios de agua.

El comité de agua está conformado con un mínimo de 5 personas: presidente, secretario, tesorero y dos vocales.

Para esta organización lo recomendable es que esté conformada por la mitad de hombre y la mitad de mujeres. Para que el enfoque que se le dé, sea de forma integral.

Regularmente el cargo del comité tiene una durabilidad de 2 años como el del órgano de coordinación COCODE, con las posibilidades de ser reelectos por un período más, si la asamblea de socios así lo dispone.

Al momento del cambio de los miembros del comité, es importante que ellos consideren la enseñanza y acompañamiento por un tiempo en las funciones del nuevo comité.

## **7.2 Servicios de agua**

En nuestro medio comúnmente a los servicios de agua se le conoce como sistemas de agua, y un sistema según Johansen, Oscar en el libro Introducción a la teoría general de sistemas, Bertoglio- México, Limusa 2004, pág. 54 dice: Sistemas es un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un conjunto de objetivos. Es un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida. Es un enfoque interdisciplinario, y por lo tanto aplicable a cualquier sistema tanto natural como artificial. Y Luiseisly Colmenares en el documental de Sistemas, tipos y clasificación en Abr 2010 define el sistema como un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los

sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

El módulo de operación y mantenimiento de la Cruz Roja define “Sistema de abastecimiento de agua se compone por las diferentes partes, componentes, actividades y operaciones técnicas que permiten el abastecimiento de agua a una población determinada”. El módulo mencionado hace referencia a que un sistema de abastecimiento de agua no solamente está conformado por la parte tangible, también hace referencia a las acciones intangibles que complementan la funcionalidad de éste y permite generar agua potable.

SAGUAPAC Bolivia, define los servicios de agua como el medio directo de hacer llegar el agua de las fuentes hacia las casas de los socios. En la que todos tienen derecho por igual al acceso de agua de calidad.

En la Guía de normas para el diseño de abastecimientos de agua potable y disposición final de excretas y aguas residuales en zonas rurales de Guatemala, (Enero 2011) dice que los servicios de agua como el conjunto de partes de un diseño, el cual está conformado por: fuentes, líneas de conducción, almacenamiento y distribución (líneas y redes).

Se le llama agua potable al agua que se puede consumir o beber sin que exista algún daño en la salud de la persona.

Si bien es cierto en los últimos años ha habido gran avance en el acceso a agua potable, en la actualidad se presentan grandes retos, como el buen funcionamiento de los servicios como un eje estratégico para la reducción de las enfermedades relacionadas al tema agua.

El acceso al agua potable es un derecho humano social y el elemento clave que contribuye a la mitigación de daños en la salud.

Water for People define los servicios de agua, al conjunto de recursos humanos y materiales que hacen posibles la llegada del agua desde la fuente hasta los hogares de las familias socias de cada comunidad. Es decir desde la captación de la fuente de agua, línea de conducción, sistema de desinfección, línea de distribución, conexión domiciliar y medidores (Contadores).

Water For People hace uso del sistema Flow, el cual le permite tener la información actualizada a cada año de las áreas de proyección, desde el 2011 hasta el 2013 se cuenta con un avance en los servicios de agua, los cuales se ven reflejados en los siguientes datos: 2011 se alcanzó un 47% de cobertura total y en el año 2012 y 2013 alcanzo un 65% de cobertura, aumentando un 18%.

WFPG reconoce a las personas usuarias de los servicios de agua de las comunidades como **socios**, porque el trabajo que se realiza es en conjunto, además tienen derechos y obligaciones. Uno de los derechos es el acceso, permanencia, calidad y continuidad del agua, entre las obligaciones a las cuales se rigen es el cumplimiento del reglamento establecido.

Para el funcionamiento de los servicios de agua, existen tres términos que son claves: Administración, Operación y Mantenimiento.

**ADMINISTRACIÓN:** En el Manual comunitario para la sostenibilidad de Proyectos de Agua por gravedad, de Water for People (Octubre 2011) lo definen: el conjunto de actividades planificadas que realiza el comité para el buen funcionamiento del servicio de agua, estas actividades consisten en: La aplicación del reglamento interno, manejo de la tarifa por consumo de agua, informe de gastos a usuarios y supervisión de los trabajos de fontanería.

Según la Catholic Relief Services (2005) define “Es el conjunto de actividades que a través de la planificación, organización, dirección y control de los recursos

actuales se logra que el sistema de agua sea sostenible” siendo esta las directrices elementales en la función administrativa del comité, debido a que la administración del sistema de agua potable estará a su cargo.

**OPERACIÓN:** Se entiende como el conocimiento sobre el funcionamiento de cada una de las partes del servicio como: captación, línea de conducción, sistema de desinfección, línea de distribución, conexión domiciliar y medidores (Contadores). Es la capacidad de manipulación, manejo y control de las partes que forman un sistema.

**MANTENIMIENTO:** Son todas las acciones que realizan a cada cierto tiempo para evitar daños en las partes que conforman el sistema tales como: revisión de líneas de conducción y distribución, área de captación, limpieza de las diferentes cajas, limpieza del tanque de distribución. En caso de fugas de agua, cambios de tubos y reparaciones necesarias. Por ello es de suma importancia que el comité este pendiente del funcionamiento del servicio porque de este modo podrán actuar para prevenir algunas situaciones, y en otros casos a atenderlas con prontitud.

Con todos los elementos antes planteados y descritos lo que busca la organización de Water For People es llegar a cobertura total y para siempre, es decir que todas las personas cuenten con agua y que este sea permanente, cumpliendo los requerimientos básicos, como lo estipula las entidades rectoras que son: cantidad, continuidad, acceso y calidad.

En los objetivos de Desarrollo del Milenio, específicamente el numero 7 habla de la sostenibilidad del medio ambiente, específicamente en el punto número 3 que habla de reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento, lo que en este documento se enmarca la importancia a que los diferentes procesos referentes al tema agua logren una permanencia y con ello garanticen el uso d agua segura a los pobladores.

La Comisión Brundtland en el Informe Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo dice que el desarrollo sostenible se basa en tres factores: sociedad, economía y medio ambiente. Con ello se quiere satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

Ante ello la sostenibilidad es un elemento imprescindible en las acciones sociales que contribuye en la cooperación al desarrollo.

La Real Academia de la Lengua dice: Dicho de un proceso: Que puede mantenerse por sí mismo, como lo hace, p. ej., un desarrollo económico sin ayuda exterior ni merma de los recursos existentes.

Al integrar el término de sostenibilidad a los proyectos, requiere generar procesos con base en acciones estratégicas que permitan que los resultados de las mismas garanticen la calidad y continuidad. Por lo que un proyecto sostenible puede llamársele a aquellos que dentro de sus acciones introducen cambios para reorientan las acciones, para el alcance de los objetivos establecidos.

Es importante mencionar que la clave de un proyecto sostenible está en el fortalecimiento de las capacidades técnicas de los comités de administración, operación y mantenimiento así como también el de los socios que son el apoyo para dicha organización, es por ello la importancia de la elaboración de un estudio que recopile y analice las experiencias positivas y negativas mediante la elaboración de un estudio en cuatro comunidades de dos municipios del departamento de Quiché. Con todo ello se pretende que a nivel comunitario reorienten algunas prácticas, para la mejora de los procesos y que ellos sean los gestores de su desarrollo.

La Política del Sector de Agua Potable y Saneamiento dice: datos del Sistema de Información Gerencial en Salud (SIGSA), indican que durante el año 2011, los eventos que ocupan el mayor número de primeras consultas por morbilidad

(4,490,279 consultas) a los servicios de salud en todos los grupos de edad son las infecciones respiratorias agudas con el 48%, seguidos de parasitosis intestinal con un 10%, gastritis con 9%, infecciones de las vías urinarias con un 7% y otras enfermedades diarreicas agudas con 6%, lo que representa el 80% del total de las consultas. En la mayoría de los casos estas enfermedades son prevenibles, a través de mejorar lo relacionado con la higiene, el hacinamiento, el agua limpia y segura y los servicios de saneamiento, entre otros.

Los servicios de abastecimiento de agua, el saneamiento y la higiene contribuyen a la reducción en la frecuencia de la enfermedad diarreica, así: higiene 37%, saneamiento 32%, abastecimiento de agua 25%, calidad del agua 31% y otros factores múltiples 33%, de lo cual se infiere la importancia que para mejorar los niveles de salud tienen los servicios de agua.

Sin embargo la ley establece a través del Código de Salud, Decreto No. 90-97 (artículos 80, 84, 87, 89 y 90 del Código de Salud) del Congreso de la República, establece que le compete al Estado, a través del MSPAS, en coordinación con las instituciones del Sector, velar por la protección, conservación, aprovechamiento, uso racional de las fuentes de agua potable y por la calidad del agua para consumo humano y en ese sentido establece la obligación a las prestatarias del servicio, de clorar el agua, prohíbe la tala de árboles y la utilización de agua contaminada para cultivo de vegetales para consumo humano.

Los factores determinantes de la salud son variables como hemos mencionado anteriormente, influyen la pobreza general y extrema, el analfabetismo, falta de acceso a los servicios públicos, en general los ambientales, los cuales no solamente tienen impacto en el agua, suelo, aire y sociedad, si no también llega a afectar la salud de las personas, causando enfermedades desde diarrea hasta desnutrición o aún más, la muerte.

### **7.3 Sistema**

Según Johansen, Oscar en el libro Introducción a la teoría general de sistemas, Bertoglio- México, Limusa 2004, pág. 54 dice: Sistemas es un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un conjunto de objetivos. Es un grupo de partes y objetos que interactúan y que forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida. Es un enfoque interdisciplinario, y por lo tanto aplicable a cualquier sistema tanto natural como artificial.

Luiseisly Colmenares en el documental de Sistemas, tipos y clasificación en Abr 2010 define el sistema como un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo. Los sistemas reciben (entrada) datos, energía o materia del ambiente y proveen (salida) información, energía o materia.

Un sistema puede ser físico o concreto (una computadora, un televisor, un humano) o puede ser abstracto o conceptual (un software). Cada sistema existe dentro de otro más grande, por lo tanto un sistema puede estar formado por subsistemas y partes, y a la vez puede ser parte de un súper sistema. Los sistemas tienen límites o fronteras, que los diferencian del ambiente. Ese límite puede ser físico (el gabinete de una computadora) o conceptual.

### **7.4 Tarifa**

La tarifa es un pago en dinero ante el servicio y uso de agua que utilizan los socios durante el mes, siendo esta una responsabilidad de socio de realizar los pagos puntuales y completos al tesorero del Comité.

En otras palabras la tarifa es el precio que pagan los usuarios o consumidores de un servicio al comité de agua u organización establecida, a cambio de la prestación del servicio. Esta tarifa es fijada, en principio, libremente.

## **7.5 Riesgo.**

Es importante definir que la gestión de riesgo es un enfoque que se estructura para manejar alguna incertidumbre relativa a una amenaza a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, evadir el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Algunas veces, se centra la gestión de riesgo en temas ambientales ej. Deslizamientos, incendios, inundaciones, desbordamiento de ríos, entre otros; sin embargo, es más amplio, el objetivo central es reducir diferentes riesgos relacionados a la vida del ser humano. Estos se pueden definir en diferentes tipos de amenazas: ambientales, sociales, económicas, culturales y políticas.

Vieira y Morais, 2005; WHO, 2011; Bartram et al., 2009 aseguran que la identificación cualquier peligro agente físico, biológico, químico, o radiológico puede afectar la vida y salud del ser humano. De este modo puede definirse como el riesgo o probabilidad de que el evento suceda.

## **7.6 Sostenibilidad**

Es la capacidad de permanecer. Cualidad por la que un elemento, sistema o proceso, se mantiene activo en el transcurso del tiempo. Capacidad por la que un elemento resiste, aguanta, permanece.

La sostenibilidad es la que satisface y responde a las necesidades del presente, comprometiendo la permanencia de las acciones futuras.

## **7.7 Elaboración de un Estudio**

Es un proceso sistémico que conlleva la integración y ejecución de varias actividades, con el fin de conocer la realidad del objeto de estudio, de este modo generar un análisis crítico y proponer nuevos procesos, si lo amerita.

Es el desarrollo de aptitudes y habilidades mediante la incorporación de conocimientos nuevos. El sistema de educación mediante el cual se produce la socialización de la persona, tiene como correlato que se dedique una elevada cantidad de horas al análisis de diversos temas.

El diccionario de la Real Academia Española dice que estudio es “Ejercitar el entendimiento para alcanzar o comprender algo”.

Sin embargo; Hernández Roberto, en el documento El estudio y la investigación científica, dice: que el estudio es comprender un conocimiento ya existente.

Con todo lo anterior el estudio planteado como propuesta de proyecto se visualiza abordar como un proceso, en la cual tenga como actores principales a los miembros de comités, y socios de los diferentes servicios de agua, ya que con los conocimientos, experiencias y prácticas se buscará entender el funcionamiento de los servicios. Para que el estudio sea de manera completa e integra se recurrirá a instancias rectoras que faciliten información de las prácticas que realizan para el alcance de la sostenibilidad de los procesos establecidos por ellos.

Desde el enfoque de WFPG específicamente del programa de Fortalecimiento Comunitario (AOM-GIRH) el estudio es la concentración de información recopilada con los actores directos, que son miembros de las comunidades rurales y entidades afines, el cual concentra la realidad de las diversas acciones que realizan en relación al funcionamiento de los servicios de agua y cuales hasta el momento han sido las experiencias buenas o males que han contribuido o no en la sostenibilidad de los mismos. Así también será una herramienta para incidir ante organizaciones de toma de decisiones para el aporte económico o técnico para solucionar algunos problemas priorizados.

La Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 3.1 (2000-2011), establece que para la realización de un estudio de sostenibilidad es necesario el proceso de la búsqueda del consenso a través del diálogo con grupos de interés de la comunidad inversora, los empleados, la sociedad civil, los auditores y la comunidad académica, entre otras. Todos los documentos están sujetos a comprobación y a mejoras continuas según lo indiquen los interesados.

Todo el proceso debe de realizarse de forma participativa.

La calidad de agua en las comunidades representa un beneficio en la salud pública, el medio ambiente y la economía de las familias, incluyendo mayor resiliencia ante los desastres relacionados con la contaminación y menor incidencia de las enfermedades transmitidas por el agua.

## **7.8 Estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad**

La elaboración de estrategias son directrices, enfocadas a acciones que emprenderá la organización de una planificada en un determinado tiempo para alcanzar los objetivos y resultados planteados, contribuyendo de esta manera en la reorientación y aplicación de nuevos procesos. Las estrategias como un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo.

Mintzberg Henry, Quinn y Voyer John en el libro, El Proceso Estratégico (Edición libre) James La estrategia es un plan: una especie de curso de acción conscientemente determinado, una guía (o una serie de guías) para abordar una situación específica.

Es importante mencionar que Water For People emplean una diversidad de estrategias en la aplicación de los diferentes procesos que realizan los programas. Sin embargo con el estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua de cuatro

comunidades, se plantearán estrategias de cómo vamos a llegar a los resultados esperados desde el planteamiento de un patrón de acciones para el intercambio de experiencias intercomunitarias, municipales, departamentales y en los niveles donde sea necesario, para la mejora de las prácticas de administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua.

## **7.9 Monitoreo y Evaluación**

En el libro de Formulación y Gestión de Proyectos (Búcaro Adolfo, 2005) menciona “El monitoreo es la supervisión continua o periódica de la implementación de un proyecto. No sólo habría que monitorear el proceso físico del proyecto, sino también el impacto del proyecto y desarrollo en su medio ambiente (factores externos) Debería haber un formato para monitorear e informar durante toda la vida del proyecto. Esto ayudará a tener una base sólida para analizar las tendencias definir las estrategias y será muy útil cuando se produzca un cambio de personal, dirección y responsables”.

Por las propiedades y beneficios del monitoreo; su aplicación resulta ser necesaria en la implementación de los proyectos, por lo tanto, al planear el sistema de monitoreo es importante definir claramente desde el principio los objetivos del monitoreo y que la información al ser recopilada satisfaga las necesidades de los diferentes actores; de esta forma enriquecer el procesos.

El Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social de Perú, aporta diciendo “Un plan de monitoreo es una herramienta de administración básica y vital que provee a los miembros de la red y a otros interesados información que es esencial para el diseño, implementación, administración, y evaluación de las actividades”.

El monitoreo como proceso fue desarrollado en la presente intervención desde la creación de formatos cuyos indicadores rigen el cumplimiento de las acciones

correspondientes al mantenimiento adecuado de los proyectos de agua y saneamiento.

Desde la perspectiva del proceso de seguimiento, la implementación de las mismas pretende el empoderamiento y cultivación de una cultura comunitaria responsable en el apropiamiento y control de sus proyectos. La elaboración de las mismas atiende a la postura expresada por Búcaro, Adolfo (2005) diciendo". Debería haber un formato para monitorear e informar durante toda la vida del proyecto"; cuya deficiencia de acompañamiento debilita el alcance de los objetivos.

(Lauro Soto, 2010), define "El monitoreo se relaciona directamente con la gestión administrativa y consiste en un examen continuo o periódico que se efectúa durante la implementación del proyecto, en las etapas de inversión y/o operación. Se realiza con el objetivo de hacer un seguimiento del desarrollo de las actividades, medir los resultados de la gestión y optimizar sus procesos a través del aprendizaje que resulta de los éxitos y fracasos detectados al comparar lo realizado con lo programado.

Desde el análisis de los diferentes aportes encontrados; se puede concluir en que el monitoreo se desarrolla en distintos niveles de la gestión, con el objeto de conocer sobre los insumos, actividades, procesos y productos cuyos principales indicadores se relacionan con el tiempo, la cantidad, la calidad como medida de optimización de recursos; así mismo toma como centro de análisis la eficacia y la eficiencia.

### **7.10 La Gerencia Social del Trabajo Social**

El enfoque gerencial que le da la Universidad Rafael Landívar de la carrera de Trabajo Social; hace que la intervención a realizar esté en función de un proceso y de generar nuevos. Los cambios acelerados que hoy en día vivimos en nuestra sociedad hacen que como profesionales nos comprometamos más en asumir el reto de generar procesos participativos, multidisciplinarios y funcionales. Todo ello

exige formas concretas de acción social, planificadas y ejecución eficiente y eficaz en los procesos a abordar.

El enfoque gerencial condiciona la intervención profesional del Trabajador Social; quien debe asumir el compromiso de aportar y gestionar proyectos de acuerdo a las necesidades latentes de la sociedad; que involucre a las comunidades y las haga protagonistas de su propio desarrollo.

Para que la Gerencia Social se oriente al beneficio de las comunidades, es fundamental promover la participación social que garantice la búsqueda del mejoramiento de la calidad de vida. Las competencias de la gerencia social abarcan diferentes aspectos que se pueden identificar de las siguientes maneras.

Capacidad para identificar e influir en sus responsabilidades con la organización, cumpliendo con lo convenido a conciencia y voluntad personal, una capacidad para identificar equipos de trabajo y favorecer las competencias de cada uno en pro de un mayor aporte a la organización. Capacidad para comprender las características, elementos, desarrollar el pensamiento estratégico en torno al reconocimiento y ejercicio del liderazgo. Un mayor grado de autoconocimiento y reflexión sobre su comportamiento individual y en grupos, como punto de partida para repensar sus intervenciones de liderazgo.

(Callejas, Castillo & Grajeda,2008) definen a la Gerencia Social como *“El proceso específico de dirección, conducción, administración y orientación de las distintas organizaciones sociales públicas o no, que tienen como misión la definición de las líneas generales de la estrategia de desarrollo social, así como la definición, medidas, regulaciones y acciones que están dirigidas a la promoción del Bienestar Social de manera íntegra”*.

No obstante la gerencia fue una de las principales herramientas utilizadas desde el proceso de identificación de las necesidades institucionales y los procesos

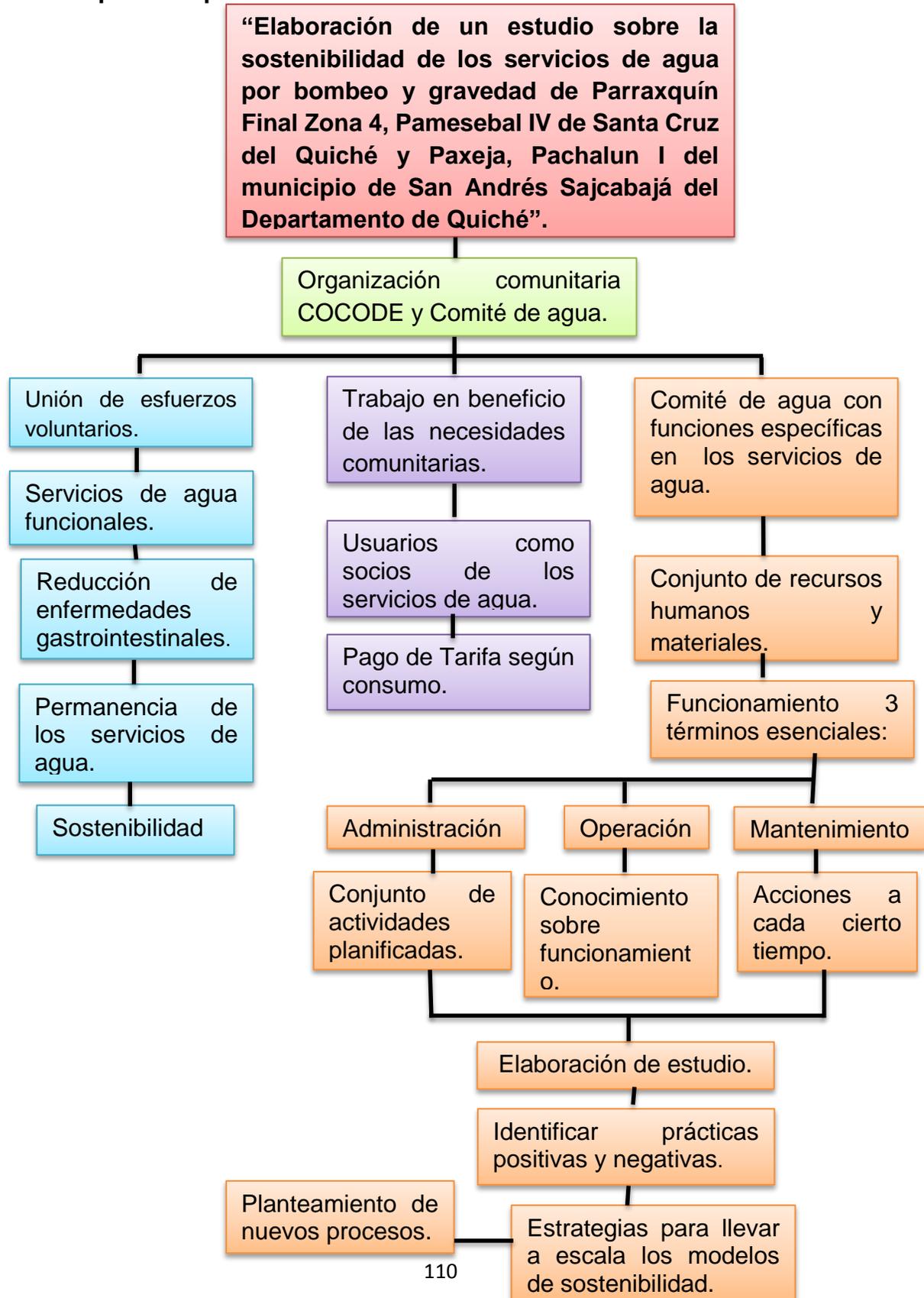
generados como Trabajadora Social, en la implementación de un proyecto que involucrara los intereses institucionales e intereses comunitarios.

El Trabajo Social como profesión ha pasado por diversas etapas para su desarrollo, hoy en día se habla de un trabajo social con énfasis en gerencia del desarrollo, lo que implica y compromete a todo profesional de Trabajo Social proyectarse a la sociedad desde acciones estratégicas e innovadoras que coadyuven los procesos internos y externos de una organización y fortalezca el desarrollo social.

Ante tal realidad el proceso de Práctica Profesional se realiza con el enfoque Gerencial del Trabajo Social lo que implica la aplicación de herramientas necesarias las cuales permitieron identificar la debilidad del programa de Agua y el aporte que este necesita para garantizar la sostenibilidad e integralidad de sus procesos para alcanzar impacto social de desarrollo.

La gerencia social en el trabajo social viene a convertirla en una intervención cuyos resultados tengan una duración de largo plazo, y que a través de las acciones metodológicas implementadas las capacidades técnicas sufran un proceso de transición hacia aquellos quienes en su realidad no han tenido la posibilidad de desarrollarla.

## 7.11 Mapa conceptual



## BIBLIOGRAFÍA

- Código Municipal. Decreto Número 12-2002.
- Código de Salud, Decreto No. 90-97 de la del Congreso de la Republica
- Comisión Brundtland (2006) en el **Informe Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo** pág. 9.
- Constitución Política de la República de Guatemala.
- Cruz Roja,(2005). **Manual de Operación y Mantenimiento de Sistemas de Agua, Módulo, Unidad Técnica de Agua y Saneamiento. Guatemala.**
- Guía de normas para el diseño de abastecimientos de agua potable y disposición final de excretas y aguas residuales en zonas rurales de Guatemala, (Enero 2011), pág. 13, 14 y 15.
- Hernández Roberto, en el documento El estudio y la investigación científica
- Johansen, Oscar en el libro **Introducción a la teoría general de sistemas, Bertoglio- Mexico, Limusa 2004**, pág. 54.
- Ley de consejo de Desarrollo Urbano y Rural.
- Luiseisly Colmenares en el **documental de Sistemas, tipos y clasificación** en Abr 2010.
- Política del Sector de Agua Potable y Saneamiento, pág. 8.
- Plan territorial en salud, área de salud del Quiche, Mayo 2012.
- Water For People Guatemala “**Manual comunitario para la sostenibilidad de los proyectos de agua por gravedad 2011**, pág. 9.

## EGRAFÍA

- Diccionario Municipal de Guatemala (2009). Fundación Konrad Adenauer. Guatemala, Guatemala, en [wikiguate.com.gt/wiki/Consejo\\_Comunitario\\_de\\_Developmento#sthash.QnJck1wB.dpuf](http://wikiguate.com.gt/wiki/Consejo_Comunitario_de_Developmento#sthash.QnJck1wB.dpuf)
- Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión 3.1 (2000-2011). Disponible en: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>
- <http://definicion.mx/estrategia/#ixzz3GVo4qOcb>
- Mintzberg Henry, Quinn y Voyer John en el libro, El Proceso Estratégico (Edición libre) pág. 15. Disponible en: [http://books.google.com.gt/books?id=YephqTRD71IC&pg=PA15&dq=definicion+estrategias&hl=es&sa=X&ei=rYxCVJ6GMYTJggS274GQDw&ved=0CB\\_oQ6AEwAA#v=onepage&q=definicion%20estrategias&f=false](http://books.google.com.gt/books?id=YephqTRD71IC&pg=PA15&dq=definicion+estrategias&hl=es&sa=X&ei=rYxCVJ6GMYTJggS274GQDw&ved=0CB_oQ6AEwAA#v=onepage&q=definicion%20estrategias&f=false).
- Objetivos de Desarrollo del Milenio. Disponible en [http://es.wikipedia.org/wiki/Objetivos\\_de\\_Developmento\\_del\\_Milenio#Objetivo\\_7:\\_Garantizar\\_la\\_sostenibilidad\\_del\\_medio\\_ambiente](http://es.wikipedia.org/wiki/Objetivos_de_Developmento_del_Milenio#Objetivo_7:_Garantizar_la_sostenibilidad_del_medio_ambiente)
- Vieira y Morais, 2005; WHO, 2011; Bartram et al., 2009. Disponible en: [file:///C:/Users/Jenifer/Documents/DECIMO%20SEMESTRE/DOC.%20PARA%20PRACTICAS/gestion%20de%20riesgo%20de%20la%20distribuci%C3%B3n%20de%20agua%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Jenifer/Documents/DECIMO%20SEMESTRE/DOC.%20PARA%20PRACTICAS/gestion%20de%20riesgo%20de%20la%20distribuci%C3%B3n%20de%20agua%20(1).pdf)
- Saavedra Martinez, Carlos - Antofagasta (2007). Disponible en [www.atinachile.cl/content/view/45748/GestionComunitaria.html](http://www.atinachile.cl/content/view/45748/GestionComunitaria.html). citado el 25/04/2011.
- SAGUAPAC Bolivia. Disponible en: <http://www.saguapac.com.bo/aplicacion/vista/servicio-agua-potable.html>

## ANEXOS

### Anexo 1.

Cuadro No. 16.

<b>FODA aplicado al problema priorizado.</b>	
<b>Fortaleza</b>	<b>Oportunidad</b>
<p><b>F-1</b> Oficina de País ubicada en el área de trabajo.</p> <p><b>F-2</b> Equipo multidisciplinario</p> <p><b>F-3</b> Cuentan con una estrategia clara de implementación.</p> <p><b>F-4</b> Asesoría técnica especializada en agua y saneamiento.</p> <p><b>F-5</b> Cuentan con un sistema innovador de monitoreo (Akvo FLOW)</p> <p><b>F-6</b> Monitoreo y evaluación continua de procesos por parte de equipo técnico a los servicios de agua.</p> <p><b>F-7</b> Capacidad de coordinación con otros actores y aliados del sector.</p> <p><b>F-8</b> Incidencia en diferentes ámbitos</p> <p><b>F-9</b> Proyectos pilotos replicables por otras entidades.</p> <p><b>F-10</b> Se cuenta con un sistema innovador de contabilidad (nets suit).</p> <p><b>F-11</b> Proyectos ejecutados con planificación técnica.</p>	<p><b>O-1</b> Entidades de cooperación aportan financiamiento para A&amp;S (agua y saneamiento)</p> <p><b>O-2</b> Optimización de recursos por aporte municipal y comunitario en ejecución de proyectos.</p> <p><b>O-3</b> Participación en la Red departamental, Nacional, y regional C.A. de Agua y Saneamiento.</p> <p><b>O-4</b> Participación en el consejo directivo de Global Water Partnership.</p> <p><b>O-5</b> Existencia de otras organizaciones que trabajan proyectos de agua en la región.</p> <p><b>O-6</b> Proyectos de agua administrados por comités capacitados.</p> <p><b>O-7</b> Existe una política nacional del sector de agua y saneamiento.</p> <p><b>O-8</b> Existencia de reglamento de normas sanitarias para la construcción, administración, operación y mantenimiento de los servicios de</p>

	<p>abastecimiento de agua para el consumo humano.</p> <p><b>O-9</b> Municipalidades conocen de los proyectos y formas de funcionamiento.</p> <p><b>O-10</b> Practica Profesional Supervisada por Estudiante de la Universidad Rafael Landívar, de la Carrera de Licenciatura en Trabajo Social con Énfasis en Gerencia del Desarrollo.</p>
<b>Debilidad</b>	<b>Amenaza</b>
<p><b>D-1</b> Poca disponibilidad de tiempo por parte del staff de Water For People para realización de estudios y sistematización de sostenibilidad de los servicios de agua.</p> <p><b>D-2</b> Escaso recurso humano para atender diversas actividades.</p> <p><b>D-3</b> No se cuenta con estudios para llevar a escala las experiencias de agua y saneamiento.</p> <p><b>D-4</b> Escasos recursos económicos para la realización de estudios de sostenibilidad y sistematización de procesos.</p> <p><b>D-5</b> Debilidad del staff de Water For People en hablar el idioma K'iche' e inglés.</p>	<p><b>A-1</b> Partidos políticos crean divisionismo en la comunidad por diferentes intereses.</p> <p><b>A-2</b> La sequía afecta la disponibilidad de fuentes de agua.</p> <p><b>A-3</b> Poca inversión nacional para reparación de los servicios de agua.</p> <p><b>A-4</b> Poca inversión para estudios de investigación.</p> <p><b>A-5</b> Altos porcentajes de pobreza y pobreza extrema en áreas de cobertura.</p> <p><b>A-6</b> Alto porcentaje de comités de agua no son legalizados.</p>

**Anexo 2.**

**Técnica de priorización de proyecto intervención**

Cuadro No. 17.

Total	6
Existen recurso humanos, financieros para el proyecto	0
Los beneficiarios aceptan el proyecto	1
Ofrece facilidad su ejecución	0
El proyecto cuenta con el apoyo político local	0
Es urgente para la comunidad la realización del proyecto	1
Está preparada la comunidad para el proyecto.	0
El proyecto está vinculado a la filosofía del centro de práctica.	1
Tiene impacto social en la vida de la comunidad	1
Se puede alcanzar en un semestre	1
Se enmarca dentro del eje de Gestión de Riesgos.	1
Nombre del proyecto	Gestión del conocimiento entre comités de los municipios de

cobertura para incrementar las posibilidades de sostenibilidad de los proyectos.											
Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de agua por	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	<b>9</b>

bom beo y grav edad de Parr axqu ín Final Zona 4, Pam eseb al IV de Sant a Cruz del Quic hé y de Paxe ja y Pach alum I de San Andr és Sajc											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

abaj á del Depa rtam ento de Quic hé.											
Dise ñar e imple ment ar estra tegia s para llevar a escal a los mod elos de soste nibili dad de los servi cios	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	8

de agua .											
Eval uar y siste matiz ar el nivel de cono cimie nto de los comit és de admi nistr ación oper ación y mant enimi ento de los servi cios de	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	4

agua de las comunidades .											
Potencializar conocimientos y empoderamiento de los comités de administración, operación y mantenimiento	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	7

ento de los servi cios de agua de las com unid ades .											
Dise ñar una ruta de imple ment ación de estra tegia s de incid encia interi nstitu ciona l	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	5

para la gestión sostenible de recursos hídricos.											
Sistema de pago por servicios ambientales.	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	8
Gestión de riesgo o integro en temas de agua	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	7

y saneamiento para el fortalecimiento de medios de vida.											
Elaboración de un plan estratégico o de coordinación interinstitucional.	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	5

Fortalecimiento institucional para la gestión de conocimientos y materiales ante organizaciones afines.	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	6
Diseñar e implementar una ruta de	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	6

estrategias de implementación de un modelo de trabajo coordinado.											
Confirmación de un programa que sirva de apoyo a la gobernabilidad	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	7

del agua en los componentes de legislación y reglamentación pública.											
Estudio intercomunitario de viabilidad de la conformación de la red.	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	6

Elaboración de estrategias de funcionamiento de la red.	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	6
Gestionar la legislación de la red, conformada por los miembros de los Comi	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	5

tés de los servi cios de agua .											
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### Anexo 3.

#### Marco lógico.

**Nombre de Proyecto:** Estudio sobre la sostenibilidad de los servicios de Parraxquín Final Zona 4, Pamesebal IV de Santa Cruz del Quiché y Paxeja, Pachalum I de San Andrés Sajcabajá del Departamento de Quiché.

Cuadro No. 18.

Jerarquía de Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos o hipótesis
<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las familias mediante el acceso del servicio de agua potable para todos y para siempre.</p>	<p>Mejora de las condiciones de vida de las personas y familias de las comunidades donde Water For People Guatemala tiene proyección.</p>	<p>- Informe de monitoreo y evaluación.</p>	
<p><b>Objetivos Específicos 1.</b></p> <p>Identificar los aspectos positivos y negativos de la gestión de los comités en la: Administración, Operación y Mantenimiento de</p>	<p>A finales del mes de abril de 2015 fueron identificados los aspectos positivos y negativos de la gestión de los comités de administración,</p>		<p>- El responsable del programa de fortalecimiento comunitario se involucra activamente en el proceso de</p>

los servicios de agua.	operación y mantenimiento.		ejecución del proyecto.
<b>Objetivos Específicos 2.</b> Incrementar los niveles de sostenibilidad de los servicios de agua en el ámbito rural y urbano, mediante la elaboración de estrategias.	A finales del mes del mes de mayo de 2015 se cuentan con propuesta de estrategias para incrementar el nivel de sostenibilidad de los servicios de agua potable.		
<b>R1. OE1.</b> Estudio de sostenibilidad elaborado de cuatro servicios de agua.	A finales del mes de abril de 2015 se cuenta con un estudio de sostenibilidad de cuatro comunidades de dos municipios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramientas para entrevistas para comités y socios.</li> <li>- Informe de sistematización de información de comités y socios.</li> <li>- Listado de participantes.</li> <li>- Informe mensual</li> <li>- Agenda de reunión con</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comités de administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua se empoderan del estudio para mejorar algunos procedimientos de funcionamiento de los servicios.</li> <li>- Estudio de sostenibilidad es una herramienta</li> </ul>

		comités de AOM. - Fotografías	base para dar a conocer la experiencia en otros espacios locales, nacionales e internacionales .
<b>R2. OE2.</b> Diseñadas estrategias y metodologías de implementación para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.	A finales de mayo de 2015 se cuenta con estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.	- Informe mensual. - Estrategias planteadas.	- Water For People y comités de los servicios de agua conocen y se identifican con las estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad.
<b>Actividades</b> <b>R1. OE1.</b> 1.1 Trabajo de gabinete. 1.2 Socialización y validación del diseño a utilizar en el estudio con personal de WFPG.	<b>Recursos</b> - Computador a - Impresora. - Marcadores - Vehículo - Cámara - Resmas de papel bond. - Masquintape - Fotocopias	<b>Costo</b>  Q. 32,197.25	<b>Responsable</b> - Estudiante Universitaria de la PPSII. - Tutor de Practica Profesional Supervisada.

<p>1.3 Diseño de herramientas para entrevista con comités, socios y entes rectores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folders y ganchos</li> <li>- Memoria USB.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enlace de Water For People.</li> </ul>
<p>1.4 Reunión con miembros de los comités en cada comunidad.</p>			
<p>1.5 Visita domiciliar a 10 socios de cada comunidad para recopilación de información del funcionamiento de los servicios.</p>			
<p>1.6 Visitas a entes rectores (INFOM y MSPAS).</p>			
<p>1.7 Tabulación, interpretación y análisis de información recolectada con comités, socios de las cuatro comunidades y</p>			

<p>entidades rectoras.</p> <p>1.8 Recopilación de información en el sistema Flow.</p> <p>1.9 Validación de información con comités de AOM de cada comunidad.</p> <p>1.10 Presentación de resultados a enlace y director de Water For People Guatemala.</p> <p>1.11 Reunión con comités de las cuatro comunidades para presentación de resultados.</p> <p><b>R2. OE2.</b></p> <p>2.1 Trabajo de gabinete.</p> <p>2.2 Revisión bibliográfica de estrategias implementadas relacionadas al</p>			
---	--	--	--

<p>tema de servicios de agua en el ámbito nacional.</p> <p>2.3 Diseño de estrategias para llevar a escala los modelos de sostenibilidad de los servicios de agua.</p> <p>2.4 Diseño de estrategias para mejorar los niveles de sostenibilidad de los servicios de agua.</p> <p>2.5 Socialización de estrategias con equipo técnico.</p> <p>2.6 Construcción de procesos metodológicos para la implementación de estrategias.</p> <p>2.7 Elaboración de documento final.</p> <p>2.8 Presentación de estrategias a nivel de organización y comunidades.</p>			
---	--	--	--

## Anexo 4.

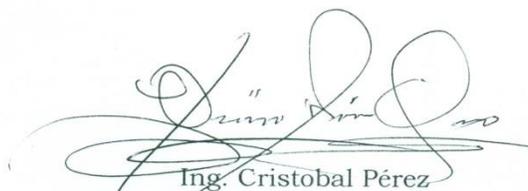
### Nota de cambio de comunidad



Santa Cruz del Quiché 30 de enero de 2015

Licda. Irma Aracely Argueta Donis  
Coordinadora de la facultad de ciencias políticas y sociales  
Universidad Rafael Landívar

Atentamente me dirijo a usted con el propósito de informarle que, inicialmente se había asignado la comunidad de Pamesebal IV a la señorita Yennifer Feliciano Isabel Medrano Chay, como uno de las comunidades de 4 para realizar el trabajo de investigación. Por cuestiones de divisionismo político que existe en la comunidad se ha complicado desarrollar el trabajo de la estudiante, Consecuentemente, se asigna la comunidad de Chicorral para completar la cantidad de comunidades inicialmente acordado para el trabajo de investigación y propuesta de estrategias de sostenibilidad de los servicios de agua potable.

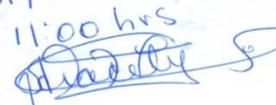


Ing. Cristobal Pérez

Responsable de Forta. Com AOM/GIRH



Recibí:  
31/01/2015  
11:00 hrs



## Anexo 5

### Memoria Fotográfica.

Entrevista a Socio de Chicorral  
Joven Luis Alfredo Tibaja López



Entrevista a socia de Chicorral  
Señora Gloria Beteta Hernández



Entrevista a socio de Pachalum I  
Señor Basilio Ixcuná



Entrevista con socio de Paxejá  
Señor Andrés Aj Sam



Reunión con miembros del Comités de  
Administración, Operación y  
Mantenimiento de Chicorral, Santa Cruz  
del Quiché.

Pozo Mecánico de la comunidad de Chicorral, Santa Cruz del Quiché

