

**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA PRIVADA  
“TOULOUSE LAUTREC”**



**USO DEL APLICATIVO WHATSAPP PARA OBTENER EL SERVICIO DE AGUA  
POTABLE Y SANEAMIENTO ENTRE EL ASENTAMIENTO HUMANO “JENNY  
BUMACHAR DE KOURI” Y LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA**

Trabajo de Investigación para obtener el grado de Bachiller en  
Publicidad y Marketing Digital

**AUTOR:**

**PIERO EDUARDO CORONADO PRINCIPE**

(<https://orcid.org/0009-0002-2463-1408>)

Trabajo de Investigación para obtener el grado de Bachiller en  
Comunicación Audiovisual y Multimedia.

**AUTOR:**

**HECTOR RAY VALLE NAGASHIRO**

(<https://orcid.org/0009-0005-1565-6285>)

**ASESOR:**

**GIOVANNA GUZMAN DE LAMA**

(<https://orcid.org/0000-0002-5641-8938>)

**Lima-Perú**

**2024**

PAPER NAME

**INFORME\_FINAL\_GRUPO\_04\_5.pdf**

AUTHOR

-

WORD COUNT

**7645 Words**

CHARACTER COUNT

**45444 Characters**

PAGE COUNT

**33 Pages**

FILE SIZE

**1.0MB**

SUBMISSION DATE

**Sep 21, 2024 1:46 AM GMT-5**

REPORT DATE

**Sep 21, 2024 1:46 AM GMT-5**

### ● 18% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 17% Internet database
- 4% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 10% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

## Resumen

El desarrollo de este estudio se debe a la inaccesibilidad del agua y saneamiento en la población del asentamiento Jenny Bumachar de Kouri del distrito de Ventanilla, esto conlleva a que la comunidad no cuente con estos recursos básicos que no les permite tener un estilo de vida digno como cualquier otro poblador que si cuenta con estos beneficios. Además, la falta de agua potable y sistemas de saneamiento adecuados ha generado un impacto negativo en la salud y bienestar de los residentes, lo que ha producido enfermedades que pudieron ser prevenibles y ha obstaculizado su progreso económico. Esta situación ha generado frustración entre los pobladores, quienes buscan soluciones efectivas y sostenibles a largo plazo.

La meta de la investigación es cooperar a la mejora de la comunidad y reforzar los lazos con la municipalidad para mejorar su forma de vida en cuanto al problema de agua limpia y saneamiento. La metodología que se empleó en este caso fue el Toulouse Thinking la cual se basa en investigar, idear, desarrollar y transferir. Asimismo, el proyecto se desarrolló en el departamento de Lima, Distrito de Ventanilla, donde se aplicó entrevistas y un taller a profundidad para la recolección de datos.

Como resultado, tanto la comunidad como la municipalidad responsable del distrito podrán tener una mejor conexión para que ambas partes puedan llegar a un acuerdo común para el desarrollo de proyectos a futuro. Finalmente se busca lograr un impacto positivo dentro de la comunidad.

Palabras claves: Apoyo, unión, desabastecimiento, agua, desagüe.

## Tabla de contenido

|   |    |
|---|----|
| Lista de Tablas .....                   | 5  |
| 1. Contextualización del Problema ..... | 6  |
| 2. Justificación .....                  | 7  |
| 2.1 Justificación Social .....          | 7  |
| 2.2 Implicaciones prácticas .....       | 8  |
| 2.3 Implicaciones Metodológicas .....   | 8  |
| 3. Reto de innovación .....             | 9  |
| 3.1 Preguntas .....                     | 9  |
| 3.1.1. Pregunta general .....           | 9  |
| 3.1.2. Preguntas específicas .....      | 9  |
| 3.2. Objetivos .....                    | 10 |
| 3.2.1. Objetivo general .....           | 10 |
| 3.2.2. Objetivos específicos .....      | 10 |
| 4. Sustento Teórico .....               | 10 |
| 4.1. Estudios previos .....             | 10 |
| 4.2. Marco teórico .....                | 17 |
| 5. Beneficiarios .....                  | 19 |
| 6. Propuesta de Valor .....             | 21 |
| 6.1. Propuesta de valor .....           | 21 |
| 6.2. Segmento de clientes .....         | 21 |
| 6.3. Canales .....                      | 21 |
| 6.4. Relación con los clientes .....    | 22 |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 6.5. Actividades clave .....   | 22 |
| 6.6. Recursos clave .....      | 23 |
| 6.8. Fuentes de ingresos ..... | 24 |
| 6.9. Presupuestos.....         | 24 |
| 7. Resultados .....            | 25 |
| 8. Conclusiones .....          | 26 |
| 9. Bibliografía .....          | 27 |
| 10. Anexos .....               | 32 |

**Lista de Tablas**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Tabla 1 Presupuesto 1    | 24 |
| Table 2 Gastos Mensuales | 24 |

## 1. Contextualización del Problema

La sobrepoblación humana se define como la situación en la que el número de una población excede la capacidad del entorno, en otras palabras, la capacidad del medio ambiente para sustentar esa población sin degradar sus recursos naturales ni su calidad de vida. En esa línea, Espinoza Miranda (2011) describió que la sobrepoblación se trata cuando el crecimiento excesivo de una población altera de manera negativa el equilibrio de los seres que conviven en un determinado ecosistema, afectando los recursos y espacios.

En 1960, la cantidad de población en el mundo era de aproximadamente 3 mil millones; En el 2000, era de 6,2 mil millones y para el 2014 era de 7,2 mil millones. La ONU proyecta que para el año 2030 la población mundial será mayor los 8 mil millones y para el 2050, esta excedería los 9 mil millones.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) informó que el 2022, el Perú alcanzó una población mayor a los 33 millones de habitantes, este número sería más del doble del que se registró en año 1972. Por otra parte, Santa María, R. (2008) destacó que para el año 2005, en el Perú, la red de alcantarillado publico creció en 17% comparado con el desarrollo del año 1993 y que el alcance de este servicio solo lo poseía el 48% de la población.

En la actualidad, más de 3 millones de peruanos no cuentan con un servicio de agua potable y más de 6 millones no cuentan con servicio de alcantarillado. Gastañaga MC (2018) expone que, en el Perú, el 28,1% de los peruanos que viven en zonas rurales no tienen servicio de agua por red pública, por este motivo, muchos tienen que acceder al agua de los ríos, acequias, manantiales o pozos. Pueblo, D. d (2007) nos dice que todos los peruanos estamos facultados a participar en el desarrollo social, económico y político, siempre y cuando se formulen las políticas de desarrollo equitativo de recursos y beneficios de estos.

Las municipalidades provinciales se encargan principalmente de la regulación del agua y el saneamiento, mientras que las municipalidades distritales se ocupan en mayor medida de la gestión de estos, incluyendo sus procesos de concesión. La Ley Orgánica de Municipalidades N.º 27972 y la Ley General de Servicios de Saneamiento N.º 26338 establecen que las municipalidades de los distritos deben promover la gestión sostenible de recursos naturales, difundir programas de saneamiento y administrar o reglamentar el servicio de agua potable y alcantarillado, ya sea directamente o mediante concesión.

“La falta de agua es una desventaja corrosiva, afecta la salud, la educación, al acceso al trabajo y otras capacidades del ser humano. En el Perú, 9 de cada 10 personas (3.3 millones) tiene agua potable y 8 de cada 10 (6.4 millones) tiene desagüe. Lo que queremos a través de este foro es que estos servicios sean parte de la agenda del sector saneamiento y de todo el Estado”, comentó el presidente ejecutivo de la SUNASS, Mauro Gutiérrez.

## **2. Justificación**

### **2.1 Justificación Social**

Se espera que la relevancia social de este proyecto radique en proporcionar las bases para implementar soluciones en cuanto al agua potable y saneamiento en el Asentamiento Humano Jenny Bumachar de Kouri. Los beneficiarios directos serán los residentes de la comunidad, quienes verán mejoras significativas en su calidad de vida, bienestar y salud. El acceso al agua potable disminuirá las enfermedades causadas por la falta de higiene, mientras que contar con un sistema de saneamiento eficiente elevará la calidad de vida y la dignidad de los residentes. Adicionalmente, la creación de Bumachat fortalecerá la colaboración y comunicación entre la comunidad y las autoridades locales, fomentando una mayor cohesión social y empoderamiento comunitario.



## **2.2 Implicaciones prácticas**

Este proyecto de investigación se centra en la creación y gestión de un “Chat de Comunidad” en el aplicativo de WhatsApp para contribuir a la mejora de la comunidad y reforzar los lazos con la municipalidad para mejorar su estilo de vida en cuanto al problema de agua limpia y saneamiento.

Este chat de WhatsApp será de fácil uso e interacción, ya que actualmente esta aplicación es muy usada y familiar para gran parte de la población en general, lo que va a facilitar su uso y adopción en la comunidad. La ventaja de usar este apartado es que es una herramienta que permitirá a los administradores difundir los diferentes tipos de contenidos, mensajes, anuncios, noticias, enlaces, contenido audiovisual, entre otros; de manera instantánea, lo que nos permitirá asegurarnos de que la información relevante pueda llegar rápidamente a todos los usuarios involucrados en el chat. Los habitantes recibirán las notificaciones en tiempo real si se mantienen conectados a una red de internet en sus dispositivos, caso contrario, de igual forma la información compartida quedará registrada para que los usuarios se mantengan informados.

Como consecuencia, la implementación y el uso de estas herramientas en la comunidad facilitarán el establecimiento de una red de apoyo entre ambas partes, lo que permitirá una respuesta, conexión, comunicación y colaboración más efectiva en situaciones de problema, mejorando su calidad de vida.

## **2.3 Implicaciones Metodológicas**

Se utilizó herramientas como el mapa del problema, donde se pudo definir el problema dentro del AAHH, el mapa de actores, que facilito el reconocimiento de los actores relacionados, el lienzo de propuesta de valor, con el que se pudo identificar el valor agregado del producto. Sumado a esto, se aplicó Toulouse Thinking, diseño que se basa en investigar, idear, desarrollar y transferir. Cabe destacar que la muestra en el departamento de Lima,

Distrito de Ventanilla, donde se aplicó entrevistas y un taller a profundidad para la recolección de datos.

### **3. Reto de innovación**

#### ***Problema***

La falta de acceso al servicio de agua potable y saneamiento debido a la nula comunicación entre la Municipalidad de Ventanilla y el AA.HH. "Jenny Bumachar de Kouri" en el 2024.

#### ***Idea Innovadora:***

Creación y desarrollo de un "Chat de Comunidad" en el aplicativo WhatsApp para reforzar los lazos entre los pobladores y la municipalidad, a través de las diferentes interacciones, contenidos y actividades que unan a la comunidad en busca de la realización del proyecto de agua.

### **3.1 Preguntas**

#### **3.1.1. Pregunta general**

¿De qué manera la creación y desarrollo de un "Chat de Comunidad" en el aplicativo WhatsApp permitirá el acercamiento entre los pobladores del AA. HH "Jenny Bumachar de Kouri y la Municipalidad de Ventanilla para obtener el servicio de agua y alcantarillado?

#### **3.1.2. Preguntas específicas**

¿Qué tipos de reportes o quejas tiene la comunidad del asentamiento humano "Jenny Bumachar de Kouri"?

¿Qué recursos se usarán para compartir las quejas de la población para la Municipalidad?

¿Qué impacto traería la implementación de un "Chat de Comunidad" al estilo de vida del poblador del asentamiento humano?

## **3.2. Objetivos**

### **3.2.1. Objetivo general**

Evaluar de qué manera la creación y desarrollo de un “Chat de Comunidad” en el aplicativo WhatsApp permitirá el acercamiento entre los pobladores del AA. HH "Jenny Bumachar de Kouri” y la Municipalidad de Ventanilla para obtener el servicio de agua y saneamiento.

### **3.2.2. Objetivos específicos**

Identificar los tipos de reportes o quejas que tiene la comunidad del AA. HH "Jenny Bumachar de Kouri”.

Definir los recursos se usarán para compartir las quejas de la población para la Municipalidad

Determinar qué impacto traería implementar un “Chat de Comunidad” al estilo de vida del poblador del asentamiento humano

## **4. Sustento Teórico**

### **4.1. Estudios previos**

Como primer antecedente tenemos a los investigadores Silvia Marcos García, Hugo Doménech-Fabregat y Andreu Casero-Ripollés, quienes en el 2021 estudiaron las diferentes formas de uso que las diferentes instituciones locales le otorgan a los aparatos móviles de mensajería para contactarse con la población. La solución al dilema se dio gracias al uso del WhatsApp, el cual es una herramienta que el ayuntamiento lo adoptó como un camino de contacto eficaz y rápido con la comunidad, a parte también de que ayudó a mejorar su servicio público. Asimismo, permitió a las administraciones iniciar a trabajar de manera más transparente, más comunicada y generar cercanía con los ciudadanos. Por todo ello, se cuentan con dos resultados significativos. La primera es que, por parte del segmento administrativo local, la adaptación a las plataformas digitales se produjo como contestación a

las demandas de la comunidad, se ha detectado cambios en la rutina de consumo de la ciudadanía, quienes ahora usan más sus dispositivos móviles para efectuar sus consultas. El segundo resultado es que se ha generado un cambio respecto a las prácticas comunicativas de las instituciones locales, donde los métodos antiguos utilizados para la comunicación fueron apartados por el uso de las plataformas online; uno de estos métodos, por ejemplo, era la megafonía, método por el cual se transmitía de forma verbal cualquier aviso o reporte relevante. Finalmente, este trabajo se vincula con nuestra investigación porque se asemeja a nuestro reto, el mismo que se centra en buscar el acercamiento entre los pobladores del asentamiento humano con la Municipalidad del distrito de Ventanilla, en la ciudad de Lima.

Como segundo antecedente tenemos a Jhonatang Garcia Chavez, quien en el 2020 investigó la importancia del uso de la red social Facebook para poder mejorar la imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Pucayacu, a raíz de que este lugar la relación entre la población y la municipalidad es efímera porque no se encuentran cercanos y no existe tantos medios de comunicación para que ambas partes puedan informarse directamente.

Esta problemática se pudo solventar gracias al uso del Facebook, ya que es una herramienta que cuenta con efectividad inmediata y que a través de ella se pudo compartir notas de prensa, publicaciones de actividades e información en diferentes formatos, manteniendo a la población bien informada las 24 horas del día. Asimismo, el uso de esta red social permitió compartir fotografías, videos, diseños y variados elementos informativos, influyendo de manera positiva en la población. Los resultados generados fueron que, gracias a la planificación comunicativa utilizada en la red social de Facebook de la Municipalidad Distrital de Pucayacu, se obtuvieron reseñas positivas por parte de la mayoría de los visitantes o usuarios que interactuaron con esta página, quienes reconocieron los trabajos logrados, las gestiones realizadas y las actividades que se llevan a cabo en el distrito. Finalmente, este trabajo se relaciona con nuestra investigación porque nuestro reto es buscar

una mejor conexión, comunicación o acercamiento entre los pobladores del AA. HH Jenny Bumachar de Kouri con la Municipalidad de Ventanilla en la ciudad de Lima a través de una plataforma digital en el cual también se puedan compartir diferentes tipos y formatos de informaciones.

En el tercer antecedente, Pablo Ignacio Solé Órdenes investigó en el 2022, la creación de un proyecto de comunicación participativa a través de la aplicación WhatsApp; La cual nombró: “Añadir participantes”. El objetivo de este proyecto era invitar a los vecinos y líderes sociales, usuarios de la Escuela de Formación Social (EFS) de la División de Organizaciones Sociales (DOS) del Gobierno de Chile, a dialogar sobre sus necesidades. Al igual que nuestro proyecto “Bumachat”, el proyecto “Añadir Participantes” buscaba principalmente, entender los intereses y opiniones sobre el servicio ofrecido por la institución gubernamental y como con esta información poder mejorar el entorno. Solé Órdenes concluye que sería valioso para la EFS abrir un canal de estas características y traería un muy buen avance para los fines de la DOS, siempre y cuando el diseño de comunicación sea en una escala menos asimétrica. En caso contrario, el dialogo sería imposible.

Como cuarto antecedente, Salomón Ernesto Chanduví Piña analizó en el 2020, el lazo que existe entre la relación de gobierno con la intervención ciudadana en el Terminal Portuario de Chimbote. El Terminal Portuario de Chimbote es una entidad del estado que no disponía de una oficina de imagen en su estructura organizativa. Esto llevó a que la ciudadanía no esté informada sobre las actividades o servicios de la institución estatal. La falta de comunicación gubernamental resultó en una escasa intervención ciudadana en la propuesta de privatización u otros proyectos. La investigación de Chanduví Piña fue descriptiva, teniendo como técnica de recopilación de datos, las encuestas y cuestionarios. Chanduví Piña confirma que existe una conexión entre ambas variantes. Si se tiene una impresión aceptable sobre la ejecución de la comunicación de gobierno, es muy probable que

tengas una percepción favorable del grado de participación ciudadana. Esta investigación se vincula con nuestra investigación demostrándonos que una mala comunicación gubernamental con su población trae consigo el estancamiento de la participación ciudadana y transparencia en el desarrollo de proyectos que podrían mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Como quinto antecedente, Oscar Vinicio Guallasamin Cevallos, quien en el 2022 se enfocó en analizar y evaluar el entorno de la comunicación social en el barrio El Cabre, comunidad que se viene desarrollando de manera óptima en los últimos años. Esta problemática se pudo solventar por iniciativa de su comité con la idea de mejorar para la creación de una comunidad de WhatsApp denominado “Chat de seguridad”, siendo este su principal medio y canal para la comunidad que permite conocer a detalle sobre la seguridad y sus diferentes necesidades, estas acciones permitiendo que la población pueda identificar los procesos de comunicación social y poder analizar el impacto que genera la información compartida mediante el grupo de WhatsApp. Esto resultó en una comunidad activa y comprometida, que busca herramientas y maneras de cuidar salvaguardar la seguridad y necesidades del barrio esperando mejorar las condiciones de vida en la comunidad. Finalmente, este trabajo se vincula con nuestra investigación en la similitud del reto propuesto. Se enfoca en mejorar la relación entre la comunidad del asentamiento humano junto con la Municipalidad de Ventanilla, en Lima.

Como sexto antecedente, Luis Ignacio Sierra Gutiérrez analizó en el 2020, manifestaciones de información ciudadana a través de WhatsApp. Este estudio exploratorio se realizó en base a tres comunas y un municipio en Medellín (Colombia). Los hallazgos muestran el uso incipiente de WhatsApp por parte de la población en los sectores seleccionados.

Como séptimo antecedente, los investigadores Nila Juana Limachi Qqueso, Fernán Manuel Chavéz Dávila, Arturo Eduardo Melgar Begazo, quienes en el 2022 estudiaron técnicas de comunicación para promover la participación ciudadana entre los residentes del distrito de Aucallama. La relación de esta investigación con nuestra propuesta se ve reflejada con la creación y construcción de una plataforma digital destinada a fortalecer las relaciones entre habitantes y la municipalidad. La investigación señala que las estrategias de comunicación efectivas son cruciales para aumentar la participación ciudadana, un componente crucial de la gestión pública. Se destaca cómo la población se siente desinteresada y desconfiada hacia las autoridades locales debido a la falta de herramientas y la comunicación deficiente. En este sentido, las plataformas digitales como las redes sociales pueden servir como un medio de comunicación interna, externa y corporativa que facilite la interacción continua entre los habitantes y la ciudad. Además, se menciona el uso de las redes sociales en los municipios para mejorar la difusión de información y participación ciudadana, en consonancia con la finalidad de promover una mayor participación comunitaria.

Como octavo antecedente, los investigadores Cristina Zurutuza Muñoz e Ines Garcia Herrer, en el año 2021 explicaron que la comunicación y participación ciudadana en los pequeños municipios, con una atención especial a los municipios con concejo abierto en la región de Campo de Daroca, Zaragoza. Se demuestra como la falta de participación directa de los ciudadanos en los procedimientos de toma de decisiones ha contribuido a una crisis de representación y al distanciamiento entre la ciudadanía y las instituciones. Dentro de toda la investigación un punto a resaltar es que como herramienta de comunicación más utilizada entre alcaldes y vecinos es la aplicación WhatsApp a comparación de otras herramientas de comunicación. Un ejemplo de ellos son las llamadas tradicionales, email, Web y plataformas digitales. De acuerdo con los casos examinados denota un crecimiento progresivo de una nueva practica de información participativa mediante los canales digitales. Sin embargo, en

dichas comunidades se observa la falta de una estrategia planificada para abarcar la información depositada en plataformas como WhatsApp y otras. Con esto se invita a apoyar el uso de WhatsApp y otras plataformas para denotar la necesidad de la comunidad. Este trabajo se vincula con nuestra investigación porque se asemeja a nuestro reto, enfocándolo en mejorar los lazos entre la población y la Municipalidad, siendo el canal principal de información WhatsApp donde se podrá informar, solicitar y accionar de manera rápida en conjunto con la Municipalidad de Ventanilla, en la ciudad de Lima.

En el noveno antecedente tenemos a la investigación que realizó Franco Aguilar Collantes, él estudio las estrategias digitales en la comunicación gubernamental en la municipalidad provincial de Trujillo en el año 2022. En esta investigación él induce que las estrategias digitales que se usan en la municipalidad provincial presentan importantes limitaciones tales como la nula interacción con el ciudadano, la falta de planificación y la politización de sus canales de medios. Para demostrar lo siguiente se usó un enfoque cualitativo, investigación fenomenológica y guías de entrevistas elaboradas por él mismo. El concluye que sus indicios fueron acertados y que la MPT carece de estrategias digitales efectivas con su población, también determina que las redes sociales han desplazado a los medios tradicionales, sin embargo, la efectividad de esta comunicación depende de cuales sean los objetivos planteados y a que público se dirija. Esta investigación nos ayuda en poner en alerta la deficiencia que también pueden tener la comunicación mediante a redes como nuestro trabajo Bumachat propone, ya que esta si bien es la nueva manera masiva, Aguilar Collantes objeta que esta no favorece a la participación ciudadana debido a la falta de retroalimentación y amplio tiempo de espera de resultados.

En el décimo antecedente, Rosa Lira Salazar presenta en su ensayo del 2019 un análisis histórico de los llamados “nuevos medios” y como el proceso de comunicación gubernamental ha cambiado de manera no antes vista y sus razones. Mediante una



investigación cuantitativa, Lira nos cuenta como las tecnologías de las comunicaciones han ido evolucionando desde el mismo imperio romano hasta la creación del internet y Facebook, ella concluye que las redes sociales son el mayor canal de expresión por parte de la ciudadanía, esto a causa de que, en ellas, las poblaciones sin exclusión sienten un mayor poder al opinar sobre cualquier tema o diversa crítica, trayendo así inclusive, inquietudes en los gobiernos. Esta investigación nos ayuda a entender por qué una red social puede traer un mayor valor a la voz de la población y como está últimamente pueda sentirse más empoderada al hacerlo.

En el onceavo antecedente, tenemos la investigación que realizó Lorena Carranza, ella estudio las nuevas tecnologías de la información y canales de comunicación (NTICs) en el año 2013. Esta investigación se enfocó en la apertura de conductos de información y comunicación entre autoridades y habitantes. Algunos de los campos donde ha venido creciendo el uso de (NTICs) especialmente en internet, es de las Municipalidades provinciales y distritales en el caso del Perú. Carranza no detalla que dentro de las NTICs se encuentra internet, herramienta muy dilatada a nivel global y que hoy en un día es un intermediario clave para la gobernanza en diversos países del planeta. Ello se debe a que la red surge como una oportunidad que pueda colaborar a mejorar la calidad de las relaciones entre gobernantes y comunidad. Con esto se puede acceder a una mejora en servicios públicos, mayor intervención ciudadana y mayor accesibilidad a la comunicación acompañado de la transparencia de la gestión pública, entre otros. Este trabajo se vincula con nuestra investigación porque se asemeja a nuestro reto, enfocándolo en mejorar los lazos entre la población y la Municipalidad, a través de una red que conlleve progresivamente a mejorar la conexión entre Municipalidad y comunidad, siendo la red principal WhatsApp.

Como doceavo antecedente, tenemos la investigación de Sofia Gabriela Cosquillo Lavado, quien realizó un artículo sobre un gobierno digital y gestión municipal en la

municipalidad de Tarma – Junin del periodo 2019-2020. Esta investigación nos relata sobre la idea de una plataforma digital para fortalecer los lazos entre los pobladores y la municipalidad de Tarma, está claramente relacionada con el enfoque de digitalización que se encuentra muy bien mencionado en dicho artículo. Las propuestas tienen como objetivo mejorar la comunicación y aumentar la transparencia y accesibilidad de los servicios municipales. Una plataforma comunitaria, como en Tarma, podría facilitar el acceso a información importante, como la organización de actividades locales, la resolución de quejas y la mejora en la gestión de servicios básicos, fomentando una mayor participación y colaboración entre los ciudadanos y sus autoridades. Esto reforzaría los lazos comunitarios mediante el uso de tecnologías digitales.

#### **4.2.Marco teórico**

##### ***WhatsApp.***

Se define WhatsApp por (Marcos García, Doménech Fabregat, & Casero Ripollés, 2021) como una aplicación cuyo fin es proporcionar a los usuarios el poder intercambiar mensajes de manera instantánea a través de un aparato móvil instalado; los mensajes enviados por este aplicativo no son de paga.

##### ***Asentamiento Humano.***

El asentamiento se define por (Montiel & Trilla, 1986) como toda manifestación o presencia de personas con estadía sedentaria en un lugar determinado, a partir de la cual desarrollan sus actividades cotidianas. Se pueden clasificar de diferentes formas: por su tamaño, su tipo de actividad o condición socioeconómica (Verón, 2010).

##### ***Redes Sociales.***

Redes Sociales se define por (Flores Cueto, Rodríguez Vila & Morán Corzo, 2009) como una prestación que permite a las comunidades construir un perfil público o privado dentro de un sistema definido, articular una lista de otros contactos con los que comparten

una conexión, y ver recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro de la red.

### ***Plataformas Digitales.***

Plataformas digitales se define por (Agustí Canals & Ian Hülskamp, 2020) como estructuras que organizan y facilitan la interacción no lineal entre diversos actores, como empresas, proveedores y clientes. Las plataformas digitales surgieron por la digitalización avanzada y la proliferación de tecnologías electrónicas, lo que permitió interacciones. Esto difiere de las plataformas tradicionales o analógicas, que limitaban la interacción a un espacio físico o procesos más sencillos. El uso de hardware electrónico para procesar datos ha permitido el desarrollo de nuevos modelos organizativos y de interacción que no serían posibles sin la tecnología digital.

### ***Comunidad.***

Comunidad se define por (Causse Cathcart, Mercedes, 2009) como la disposición de progresar por los comunitarios para comprometerse, promover y proteger los valores propios de su comunidad. Sentimiento de enorgullecimiento con el que se expresa la historia viva de su barrio, como la razón de ser.

### ***Saneamiento.***

Saneamiento se define por (Yennesit Palacios, 2020) al conjunto de sistemas encargados de la recolección, transporte, proceso, supresión o reciclaje de excretas, así como a la higiene relacionada con estos temas.

### ***Municipalidad.***

Municipalidad se define por (Gaby Zárate, 2019) a la entidad responsable de impulsar y promover el desarrollo local, donde para cumplir con los objetivos, es esencial implementar un conjunto de actividades, estrategias y técnicas adecuadas que permitan su crecimiento

interno y proyecten a la comunidad una imagen de gobierno consciente, eficiente y eficaz, alineada con las expectativas de la población.

### ***Participación ciudadana.***

La participación ciudadana se define por (Alejandra Naser, Alicia Williner & Carlos Sandoval, 2021) como un derecho esencial que permite a las personas involucrarse en la toma de decisiones sobre temas de su interés. Este derecho otorga legitimidad al hecho de formar parte del proceso de decisiones en asuntos públicos.

## **5. Beneficiarios**

De acuerdo con las entrevistas realizadas de manera presencial, los usuarios o beneficiarios de este proyecto son tanto niños, jóvenes y adultos, que se encuentran en un perfil demográfico de nivel socioeconómico “D” o “E”; siendo el arquetipo de cliente una persona de 12 a 45 años, ya que este proyecto apunta a buscar o generar el acercamiento y una mejor conexión entre pobladores del asentamiento humano y la Municipalidad, donde se abarcan tantos niños como personas adultas. El perfil demográfico de esta persona se encuentra en el nivel socioeconómico medio o bajo. Se sienten cómodos pasando tiempo en casa con sus propios familiares. Día con día luchan con el abastecimiento del agua potable para el consumo propio y la de sus familias, no pueden consumir de manera descontrolada y en la mayoría de las viviendas la repartición del agua les es insuficiente semanalmente.

Gran parte de los adultos se quejan de sus vecinos por la falta de consciencia al arrojar sus desperdicios líquidos a las calles, lo que genera la acumulación de lodo y a consecuencia de ello, la cisterna encargada de la repartición del agua no puede acceder a ciertas viviendas. Además, enfatizan que su comunidad no está unida y que cada uno vela por su beneficio, no acuerdan para alzar la voz como población y hacer llegar los reclamos a la Municipalidad para que agilicen los proyectos sobre agua limpia y saneamiento para su comunidad. Por otro lado, no se observa una preocupación notable de la Municipalidad de Ventanilla hacia este

asentamiento humano, los pobladores indican no confiar en esta entidad ya que andan en la misma situación desde hace unos 10 años. Por su lado, la junta directiva sigue manteniendo la misma posición de intentar trabajar en conjunto para el beneficio de su comunidad, pero no se visualizan buenos resultados.

Los actores centrales incluyen a la comunidad del asentamiento humano Jenny Bumachar de Kouri. Los actores directos abarcan la Municipalidad de Ventanilla, los vecinos del asentamiento, la cisterna encargada de distribuir el agua, la Junta Directiva del asentamiento, SEDAPAL y los aguateros. Los actores indirectos comprenden a los medios de comunicación, los ministerios de Salud y el de Economía, organizaciones no gubernamentales, instituciones académicas de investigación, empresas relacionadas con infraestructura y construcción, y la Municipalidad del Callao. Estos actores desempeñan roles cruciales en la interacción de nuestro trabajo, cada uno contribuyendo desde su ámbito de influencia.

El asentamiento humano Jenny Bumachar de Kouri tiene alrededor de 1,848 residentes que se beneficiarán directamente del desafío de innovación, según los datos proporcionados por Elías Cortez, encargado de Asentamientos Humanos de la Municipalidad de Ventanilla. La creación y el desarrollo de una plataforma digital basada en redes sociales es el objetivo de este proyecto. El objetivo es establecer una conexión más fuerte entre los residentes del asentamiento y la Municipalidad de Ventanilla. La plataforma proporcionará una variedad de interacciones, contenidos y actividades comunitarias que fomenten la colaboración y la participación de los habitantes en el proyecto de acceso al agua potable. Los beneficiarios son miembros del sector social de una comunidad urbana periférica ubicada en Ventanilla, que forma parte de la Provincia Constitucional del Callao, en Perú.

## **6. Propuesta de Valor**

### **6.1. Propuesta de valor**

Contar con los servicios de agua potable y saneamiento son derechos humanos básicos y deben de ser accesibles para todos sin que nadie se vea privado del acceso a estos recursos por no tener la capacidad de pagar o verse afectados por una mala organización gubernamental, por ello se busca unir y acercar la brecha de comunicación entre los habitantes del AAHH Jenny Bumachar de Kori y la Municipalidad de Ventanilla, mediante la creación de una "Comunidad de WhatsApp" y redes sociales para ayudar a fortalecer la contribución de la población local respecto a la mejora de la gestión sobre estos servicios básicos.

### **6.2. Segmento de clientes**

Tenemos dos tipos de clientes, en este caso, directos e indirectos. Como principal cliente tenemos a la población del asentamiento humano Jenny Bumachar de Kouri, padres de familias e hijos, ya que son las personas afectadas directamente por el problema quienes tienen dificultades para el servicio de agua potable y saneamiento. La otra parte de cliente son los funcionarios de la Municipalidad de Ventanilla, porque esta organización gubernamental se encuentra a cargo o se encarga de velar por el asentamiento humano y, en este caso, no llevan buena conexión con esta comunidad.

### **6.3. Canales**

Nuestro trabajo se basará en utilizar el medio digital de WhatsApp. En esta plataforma se planea crear y gestionar un "Canal" para facilitar la comunicación entre los residentes del AAHH Jenny Bumachar de Kori y la Municipalidad de Ventanilla. Subsecuentemente, utilizaremos también esta misma plataforma para realizar la entrega de la información recopilada a la organización municipal.

#### **6.4. Relación con los clientes**

Se espera el fortalecimiento de los vínculos entre ambas partes mediante las diversas interacciones por el chat y los contenidos compartidos en esta. Esto facilitará optimizar la comunicación y a fortalecer la integración de la comunidad, fomentando una mayor participación para el futuro.

#### **6.5. Actividades clave**

Dentro de las actividades principales que se realizan están:

##### ***Creación de la cuenta.***

Para poder impulsar y darle a una identidad a nivel de redes sociales a la comunidad. Se creará una comunidad de WhatsApp, donde se podrá difundir y comunicar diferentes actividades e iniciativas que hayan dentro de la comunidad. Donde podrá participar la Municipalidad para promover algún evento o activación.

##### ***Diseño de la cuenta***

Se creará una identidad de marca de la mano con una línea grafica para la comunidad de Bumachat, esto se verá plasmado en todas las comunicaciones que mantenga activa la comunidad como avisos, flayers entre otros.

##### ***Planificación de publicaciones.***

Se realizará una grilla de contenidos, con esto se mantendrá un orden específico sobre fechas y publicaciones estratégicamente alineadas para comunicar e impactar de tal manera a la comunidad que promueva la participación e interacción de los vecinos.

##### ***Promoción de los Posts***

Para poder impactar al público objetivo, gestionaremos campañas de publicidad pagada (SEM) donde buscaremos posicionarnos en la mente del consumidor, reforzando esto con campañas BTL donde buscaremos cerrar la participación del Asentamiento Humano con la comunidad Bumachat.

### ***Activación por parte de la Municipalidad.***

Mediante la municipalidad y la comunidad promoveremos activaciones como para difundir el uso de Bumachat, esto vendrá acompañado de capacitaciones para el uso del canal, como también difusiones de otras actividades que conlleve el uso de Bumachat.

## **6.6. Recursos clave**

### ***Diseñador Gráfico***

La responsabilidad principal del diseñador gráfico será desarrollar una línea grafica coherente de acuerdo con Bumachat y una identidad de marca concisa que pueda impactar en la mente del consumidor. También colaborará en la creación de contenido semanal, diseñando posts de alto impacto que refuercen la comunicación con la comunidad.

### ***Content Creators***

Los content creators serán responsables de generar contenido atractivo y relevante para la comunidad. Estos generaran ideas innovadoras, creación de videos, fotos y textos que se alineen con los valores y la comunicación de Bumachat.

### ***Contador***

La función principal del contador será administrar los gastos y el uso adecuado del presupuesto, supervisando los gastos y garantizando un uso eficiente de los recursos económicos. Su trabajo será esencial para mantener la estabilidad financiera del proyecto y permitir una toma de decisiones informada.

## **6.7. Aliados clave**

Se han identificado como aliado clave a la Municipalidad de Ventanilla es la autoridad local que implementa políticas y programas de desarrollo urbano para mejorar los servicios básicos de la comunidad.

## **6.8. Fuentes de ingresos**

Las fuentes de ingresos se clasifican en las siguientes categorías:



### *Consultorías y asesoramiento técnico.*

Servicios de asesoramiento para el desarrollo e implementación de estrategias y soluciones en temas de saneamiento y acceso al agua potable, conforme a las necesidades del asentamiento humano Jenny Bumachar de Kouri.

### *Desarrollo de plataformas digitales.*

Actualizar plataformas digitales para que la comunidad y la Municipalidad de Ventanilla puedan comunicarse y trabajar juntos. Estas plataformas optimizarán la gestión de los servicios municipales y fomentarán una mayor participación ciudadana.

## **6.9. Presupuestos**

Tabla 1

### *Presupuesto 1*

| <i>Items</i> | <i>Descripción</i> | <i>Cantidad</i> | <i>Costo Unitario</i> | <i>Monto Total</i> |
|--------------|--------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| 1            | Gestión de Reporte | 1               | S/. 300.00            | S/. 300.00         |
| 2            | Contador           | 1               | S/. 500.00            | S/. 500.00         |
| 3            | Volantes           | 2000            | S/. 0.40              | S/. 800.00         |
| 4            | Publicidad pagada  | 1               | S/. 1500.00           | S/. 1500.00        |
| 5            | Movilidad          | 4               | S/. 15.00             | S/. 60.00          |
| <b>Total</b> |                    |                 |                       | S/. 3160.00        |

Tabla 2

### *Gastos Mensuales*

| <i>Items</i> | <i>Descripción</i> | <i>Cantidad</i> | <i>Costo Unitario</i> | <i>Monto Total</i> |
|--------------|--------------------|-----------------|-----------------------|--------------------|
| 1            | Reportería de data | 1               | S/. 300.00            | S/. 300.00         |
|              | Content Creators   | 4               | S/. 625.00            | S/. 2500.00        |
|              | Contador           | 1               | S/. 500.00            | S/. 500.00         |
|              | Movilidad Semanal  | 4               | S/. 60.00             | S/. 240.00         |
| <b>Total</b> |                    |                 |                       | S/. 3540.00        |

## 7. Resultados

Los resultados fueron posibles gracias a las entrevistas realizadas de manera presencial, éstas fueron nuestras dos experimentaciones en momentos distintos. La primera, fueron entrevistas dirigida netamente a las personas de la comunidad, donde se expuso y dio a conocer sobre nuestra propuesta de solución “Bumachat”, se les detalló la idea de nuestro negocio y cómo esta propuesta podría solucionar la problemática que este asentamiento está teniendo, teniendo como resultado comentarios positivos y la aprobación de la propuesta, pues se convencieron de que ésta puede ser una solución viable y que podemos contar con sus participaciones.

En nuestra segunda experimentación se realizó la entrevista a un funcionario de la Municipalidad de Ventanilla, que, igual que nuestra primera experimentación, los resultados obtenidos fueron eficaces. En esta entrevista se le comentó sobre la problemática, la propuesta de solución y sobre todo se enfocó en el tema económico, pues se le compartió la información sobre los requerimientos de nuestro proyecto para confirmar si es rentable, teniendo así respuestas positivas y la noción de poder contar con el apoyo de la Municipalidad de Ventanilla para la viabilidad del proyecto.

La comunidad de WhatsApp, "BUMACHAT", demostró ser efectiva para el fortalecimiento de los vínculos entre los habitantes del Asentamiento Humano| Jenny Bumachar de Kouri y la Municipalidad de Ventanilla. La plataforma ha facilitado la comunicación bidireccional, promoviendo el intercambio de información relevante y estimulando la colaboración activa de los pobladores y funcionarios municipales, evidenciando así un exitoso en el alineamiento de los objetivos propuestos en nuestro reto de innovación.

Aunque se logró establecer una buena comunicación, esto no quiere asegurar que la Municipalidad accione rápidamente, ya que hay ciertos procesos que seguir y para ellos el

seguimiento se llevaría a ambas partes para concluir el proyecto con éxito, pero se espera que esta solución pueda dejar todo en caminado.

## **8. Conclusiones**

La investigación realizada identifica los tipos de quejas o reportes que los pobladores de la comunidad Jenny Bumachar de Kouri tienen en el día a día respecto a la problemática del agua y saneamiento, estos reportes eran de variedad, tales como: mala comunicación y apoyo entre los vecinos, problemas con la repartición del agua, inundaciones de lodo por las calles y casas, desabastecimiento de agua, falta de instalación de desagüe y hasta problemáticas civiles. En base ello, se definieron que los recursos ideales sea la creación de un “Chat de Comunidad” dentro del aplicativo de WhatsApp para que la población pueda usarla y realizar sus quejas o reportes a través de ella y también, contar con un reporte semanal el cual contendrá un informe detallado y automatizado de todas las interacciones de las personas que usen el “Chat de Comunidad”, el cual será entregado y evaluado por un encargado del área de asentamientos humanos de la Municipalidad de Ventanilla. Finalmente, se da a conocer la satisfacción, la interacción y la colaboración de la comunidad, ya que indican que la propuesta es viable y que ayudará de manera positiva a que la población sea más unida.

Lo anterior explicado permite generar el acercamiento y fortalecer la participación de la población con la Municipalidad de Ventanilla para que el asentamiento humano cuente con una mejora de la gestión del agua y saneamiento.

## 9. Bibliografía

Aguilar Collantes, F.C. (2023). Estrategias digitales para la comunicación gubernamental de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Recuperado a partir de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/142230>

Agustí Canals & Ian Hülskamp. (2020). Plataformas digitales: fundamentos y una propuesta de clasificación. Recuperado a partir de:

[https://sga.unemi.edu.ec/media/archivomateria/2023/05/07/archivomaterial\\_202357104311.pdf](https://sga.unemi.edu.ec/media/archivomateria/2023/05/07/archivomaterial_202357104311.pdf)

Alcocer Vela, F. G., Silva Flores, O. F., & Varela García, C. M. (2019). Megatendencias y ciudades sostenibles. Revista De Investigaciones De La Universidad Le Cordon Bleu, 5(2), 7-17. Recuperado a partir de:

<https://doi.org/10.36955/RIULCB.2018v5n2.001>

Carranza, L. (2013). Nuevas tecnologías, gobierno local y participación ciudadana: el caso de la Municipalidad de San Borja. Canalé, (5), 83-90. Recuperado a partir de:

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/canale/article/view/14711>

Cause Cathcart, M., (2009). El concepto de comunidad desde el punto de vista socio - histórico-cultural y lingüístico. Ciencia en su PC, (3), 12-21. Recuperado a partir de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181321553002>

Cedeño, Carlos. (2023, 17 abril). Problemas de la sobrepoblación: análisis de causas, consecuencias, áreas más pobladas, soluciones, teorías que se oponen.... Grandes Porqués. Recuperado a partir de:

<https://grandesporques.com/problemas-de-la-sobrepoblacion/>

Cevallos G., Vinicio O. (2022). Procesos de comunicación comunitaria en el grupo de WhatsApp “chat de seguridad” del barrio el Cabre. Recuperado a partir de:

<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23275>

Chanduví, S.E., Malca, J.W., Saldaña, J.M. (2021). La comunicación de Gobierno y su vínculo con la participación ciudadana en el terminal portuario de Chimbote. Horizonte Empresarial, 8(1), 415-424. Recuperado a partir de:

<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1647>

Cosquillo, S. (2021). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020. Revista Cientific, 6(22), 332-344, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de:

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>

Espinoza Miranda, M. (2011). El Fenómeno Actual de Sobrepoblación Humana y los Retos que Plantea la Situación Demográfica para el Perú. Derecho & Sociedad, (37), 325-330. Recuperado a partir de:

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechosociedad/article/view/13182>

Garcia Chavez, P. J. (2021). Facebook como herramienta para mejorar la Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Pucayacu. Huánuco 2020. Recuperado a partir de:

<https://hdl.handle.net/20.500.13080/6923>

Gastañaga M del C. Agua, saneamiento y salud. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2018 Jul. 3 [cited 2024 Sep. 9];35(2):181-2. Recuperado a partir de:

<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/3732>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (10 de julio de 2021). Población peruana alcanzó los 33 millones de habitantes en el año del bicentenario. Recuperado a partir de:

<https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/534850-poblacion-peruana-alcanzo-los-33-millones-de-habitantes-en-el-ano-del-bicentenario>

Limachi Queso, N. J., Chávez Dávila. , F. M., & Melgar Begazo, A. E. (2022). Estrategias de comunicación en la participación ciudadana en pobladores del distrito de Aucallama, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 9670-9686. Recuperado a partir de:

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4093](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4093)

Lira, R. (2019). Redes Sociales: Hacia un nuevo y efectivo canal de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía. Recuperado a partir de:

<https://tyreditorial.com/pdf/Axon/4/3.pdf>

Marcos-García, S. ., Doménech-Fabregat, H., & Casero-Ripolles, A. (2021). La plataformización de la comunicación política institucional. El uso de WhatsApp por parte de las administraciones locales. *Revista Latina De Comunicación Social*, (79), 100–126. Recuperado a partir de:

<https://doi.org/10.4185/RLCS-2021-1520>

Mendoza Flores, M. M. (2016). En la periferia de la ciudad y la gobernanza: Un estudio de caso sobre la gestión local del agua y saneamiento en el Asentamiento Humano del Cerro Las Ánimas. Recuperado a partir de:

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/7183>

- Márquez Fernández, Olivia, & Ortega Márquez, Maritzel. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista mexicana de opinión pública*, (23), 41-59. Recuperado en 09 de septiembre de 2024, de:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-49112017000200041&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112017000200041&lng=es&tlng=es)
- Naser, A., A. Williner y C. Sandoval (2021), “Participación ciudadana en los asuntos públicos: un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto”, Documento de Proyectos (LC/TS 2020/184), Santiago, CEPAL. Recuperado a partir de:  
<https://hdl.handle.net/11362/46645>
- Palacios Valencia, Y. (2020). Acceso al agua potable y saneamiento: Desafío en las Américas para colectivos étnicos desde los estándares internacionales de protección de los derechos humanos. *Relaciones Internacionales*, (45), 137–162. Recuperado a partir de:  
<https://doi.org/10.15366/relacionesinternacionales2020.45.006>
- Pueblo, D. d. (2007). El derecho al agua en zonas rurales: El caso de las municipalidades distritales (informe defensoría N° 124). Defensoría del Pueblo. Recuperado a partir de:  
<https://hdl.handle.net/20.500.12543/4658>
- Puma Chuquichampi, J. (2021). Propuesta de diseño de red de agua potable con el software Watercad en el Asentamiento Humano Jenny Bumachar De Kouri, distrito Ventanilla, Región Callao. Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado a partir de:  
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/11565>

Santa María, Rosario. (2008). The healthy housing initiative in Peru. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 25(4), 419-430. Recuperado en 08 de septiembre de 2024, de:

[http://rg.peorg.peorg.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342008000400013&lng=es&tlng=en](http://rg.peorg.peorg.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342008000400013&lng=es&tlng=en)

Sierra Gutiérrez L. I. (2021). Información participativa ciudadana a través de WhatsApp. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 44(1), 177-183. Recuperado a partir de:

<https://doi.org/10.5209/dcin.72031>

Solé Órdenes, P. (2022). Estrategia de comunicación participativa “Añadir participantes”: Uso de WhatsApp para dialogar sobre las necesidades de los usuarios de la Escuela de Formación Social de la División de organizaciones sociales del Gobierno de Chile. Recuperado a partir de:

<https://repositorio.uc.cl/handle/11534/65021>

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (s.f.). El 10 % la población peruana no tiene agua potable y 23 % no accede al alcantarillado. Recuperado a partir de:

<https://www.gob.pe/institucion/sunass/noticias/781301-el-10-la-poblacion-peruana-no-tiene-agua-potable-y-23-no-accede-al-alcantarillado/>

Sutorius, Mies, & Rodríguez, Sonia. (2015). La fundamentalidad del derecho al agua en Colombia. *Revista Derecho del Estado*, (35), 243-265. Recuperado a partir de:

<https://doi.org/10.18601/01229893.n35.09>



Tejada, L., (2019). Servicio municipal de abastecimiento de agua potable para el distrito de Santa Rosa, Jaén 2019 [Trabajo de investigación, Universidad Señor de Sipán].

Recuperado a partir de:

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5681plat>

Zárate, G.C. (2019). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros-Apurímac. Recuperado a partir de:

<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/505>

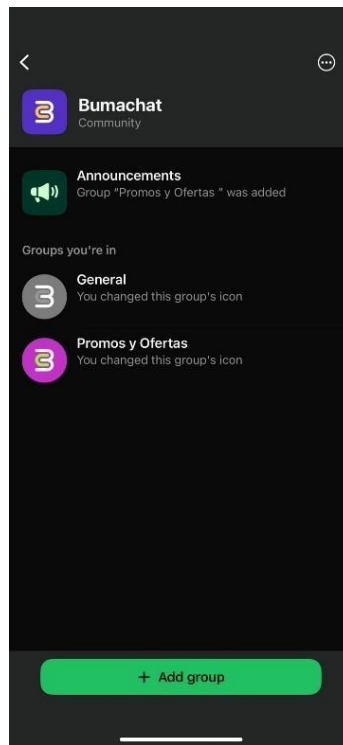
Zurutuza-Muñoz, C., & García Herrer, I. (2021). Comunicación y participación ciudadana en municipios de concejo abierto: un caso de estudio. *AdComunica*, 161–182.

Recuperado a partir de:

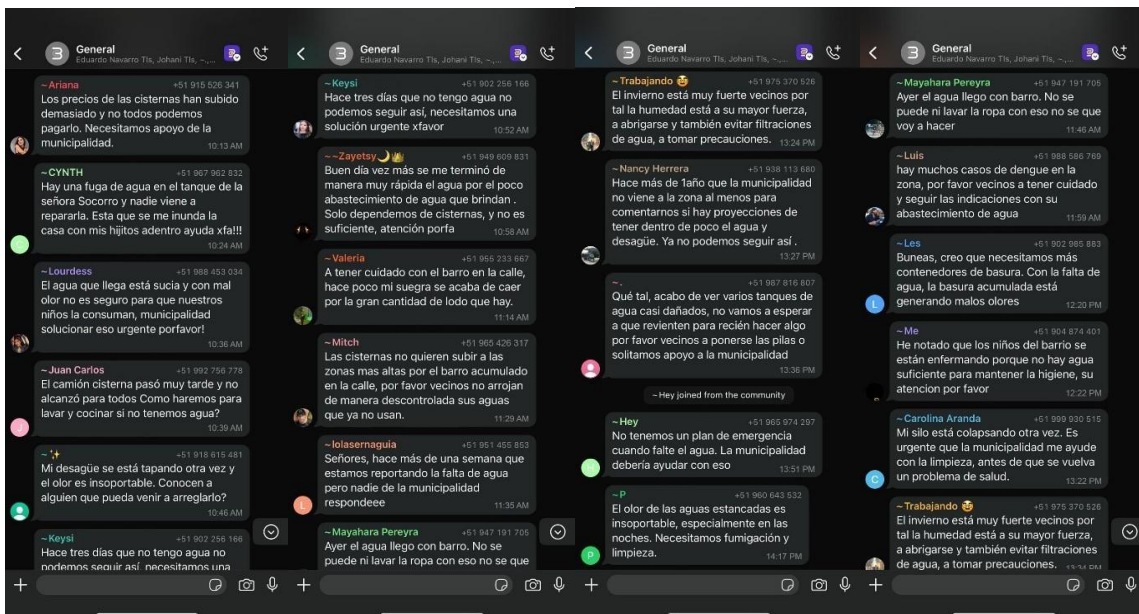
<https://doi.org/10.6035/2174-0992.2021.21.9>

## **10. Anexos**

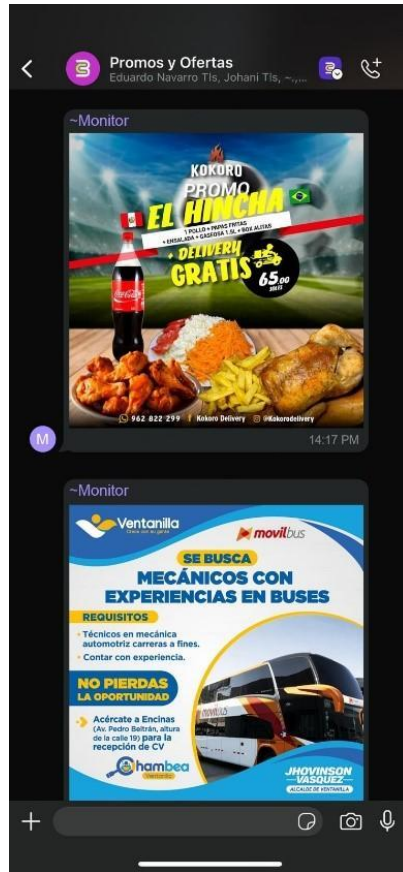
- Anexo 1: Chat comunidad de Bumachat en Whatsapp



- Anexo 2: Grupo "General" dentro del chat comunidad de Bumachat



- Anexo 3: Grupo "Promos y ofertas" dentro del chat comunidad de Bumachat



- Anexo 4: Modelo de documento de informe para la Municipalidad

Fecha: Semana del 11 al 18 de Agosto, del 2024.  
Total de participantes: 20 personas.  
N° de quejas recibidas: 20.

1. RESUMEN EJECUTIVO

Durante la semana del 11 al 18, los pobladores del asentamiento humano "Jenny Bumachar de Kouri" han expresado diversas quejas y preocupaciones a través del grupo de chat de WhatsApp "BUMACHAT", con especial énfasis en los siguientes problemas:

- Falta de agua potable
- Deficiencias en el servicio de saneamiento
- Acumulación de residuos sólidos y generación de lodo
- Preocupaciones por el aumento de enfermedades (como el dengue)
- Otros problemas relacionados con infraestructura y servicios básicos

Este informe sintetiza las quejas más frecuentes y urgentes para su debida atención por su parte.

2. PROBLEMÁTICAS REPORTADAS

2.1 Falta de Agua Potable

- Quejas Recibidas: 16
- Descripción: Los residentes reportan que el suministro de agua mediante cisternas es insuficiente y llega con retraso, afectando la higiene personal y el consumo de agua potable. Algunos mencionan la necesidad de un sistema de tuberías permanente.
- Comentarios de los Residentes:
  - "Una vez más se me terminó de manera muy rápida el agua por el poco abastecimiento de agua que brindan. Dependemos de cisternas, no es suficiente."
  - "Hace tres días que no llega ni una gota de agua. No podemos seguir así, necesitamos una solución urgente."

2.2 Deficiencias en el Saneamiento y Desagüe

- Quejas Recibidas: 5
- Descripción: La comunidad no cuenta con un sistema de desagüe, lo que genera acumulación de aguas residuales, especialmente durante las lluvias, aumentando el riesgo de enfermedades. Se solicita el inicio de obras de infraestructura de saneamiento.
- Comentario de un residente:
  - "El desagüe está colapsando otra vez. Es urgente que lo limpien antes de que se vuelva un problema de salud."

2.3 Arrojo de Residuos y Acumulación de Lodo

- Quejas Recibidas: 5
- Descripción: La falta de recolección eficiente de residuos ha provocado la acumulación de basura en las calles, lo que contribuye a la formación de lodo y contaminación ambiental.
- Comentario de un residente:
  - "A tener cuidado con el barro en la calle, hace poco mi suegra se acaba de caer por la gran cantidad de lodo que hay".

2.4 Enfermedades (Dengue y Otras)

- Quejas Recibidas: 3
- Descripción: Algunos residentes han expresado su preocupación por la proliferación de mosquitos, lo que podría aumentar el riesgo de dengue en la zona. Piden campañas de fumigación y control de plagas.
- Comentario de un residente:
  - "Hay casos de dengue en la zona, por favor vecinos a tener cuidado y seguir las indicaciones con nuestro abastecimiento de agua."

2.5 Otros Problemas Civiles

- Quejas Recibidas: 2
- Descripción: Algunos vecinos reportan problemas con la falta de alumbrado público, caminos sin pavimentar y la falta de espacios públicos para el esparcimiento.
- Comentarios de los Residentes:
  - "Las calles están muy oscuras y es peligroso caminar de noche, hay muy poco alumbrado público."

3. RECOMENDACIONES

3.1 Acciones Inmediatas para el Agua Potable:

- Mejorar la coordinación del suministro de agua potable, asegurando un acceso regular y suficiente para todos los residentes.

3.2 Inicio de Obras de Saneamiento

- Priorizar la construcción de un sistema de desagüe y saneamiento para reducir la acumulación de aguas residuales y evitar riesgos sanitarios.

3.3 Campañas de Limpieza y Recolección de Residuos

- Implementar una recolección de basura más frecuente y campañas de concientización para evitar el arrojo de residuos en las calles.

Fecha: Semana del 11 al 18 de Agosto, del 2024.  
Total de participantes: 20 personas.  
N° de quejas recibidas: 20.



Atentamente,  
**HECTOR RAY VALLE NAGASHIRO**  
Administrador del Grupo de WhatsApp "Bumachat"

3.4 Control de Plagas

- Iniciar una campaña de fumigación para prevenir la propagación del dengue y otras enfermedades transmitidas por insectos.

3.5 Mejora de Infraestructura Básica

- Atender la iluminación pública y el acondicionamiento de caminos para mejorar la seguridad y accesibilidad en la zona.

4. FOTO EVIDENCIAS

A continuación se presentan fotografías enviadas por la comunidad:



4. CONCLUSIÓN

El presente reporte refleja las principales inquietudes y necesidades urgentes de los residentes del asentamiento humano "Jenny Bumachar de Kouri". Solicitamos la **atención prioritaria** a estos temas, ya que afectan directamente la calidad de vida de las familias de esta comunidad. Agradecemos su compromiso y esperamos su pronta respuesta para trabajar en conjunto en la mejora de los servicios básicos de mano con Bumachat.

Atentamente,  
**HECTOR RAY VALLE NAGASHIRO**  
Administrador del Grupo de WhatsApp "Bumachat"