

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA



TESIS

**IMPACTO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN LA
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EJECUCIÓN
DE UNA OBRA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
EN EL DISTRITO DE BAÑOS DEL INCA: CASO
RETAMA, 2021**

**Para optar el Título Profesional de:
LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA**

**Presentada por la Bachiller:
YULIZA ARACELI CERQUIN GUTIERREZ**

**Asesor:
M. Cs. Soc. PEDRO ALCIDES YAÑEZ ALVARADO**

**Cajamarca - Perú
2024**

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Datos del Autor:

Investigador (1):

Nombres y Apellidos: Yuliza Araceli Cerquin Gutierrez.

DNI: 75283761.

Escuela Académico Profesional/Unidad UNC: Sociología.

2. Asesor: M.Cs. Pedro Alcides Yañez Alvarado.

Facultad/Unidad UNC: Facultad de Ciencias Sociales

3. Grado Académico o Título Profesional

☐ Bachiller

☒ Título profesional

☐ Segunda especialidad

☐ Maestro

☐ Doctor

4. Tipo de Investigación:

☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional

☐ Trabajo académico

5. Título del Trabajo de Investigación: "IMPACTO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EJECUCIÓN DE UNA OBRA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL DISTRITO DE BAÑOS DEL INCA: CASO RETAMA, 2021".

6. Fecha de evaluación: 03/02/2026

7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)

8. Porcentaje de Informe de Similitud: 8%.

9. Código Documento: 3117:405364465.

10. Resultado de la Evaluación de Similitud:

☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 02/03/2026

*Firma y/o Sello
Emisor Constancia*



Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto
Directora de la Unidad de Investigación

DNI: 26676451

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

Dedicatoria

A mis padres, por su amor incondicional y apoyo durante todo mi recorrido académico.

A mis maestros, por compartir su sabiduría y sembrar en mí la pasión por seguir aprendiendo.

A mí misma, porque a pesar de las dificultades y contratiempos, he podido concluir mis estudios.

Agradecimientos

A mi madre, Eslinda y a mi papá Miguel, por su apoyo incondicional y calidez a pesar de los altibajos que hemos atravesado durante este proceso universitario.

A mis docentes por su guía académica, sus consejos y por compartir generosamente sus conocimientos.

A mi asesor Pedro Yáñez, por su orientación constante y sus valiosas sugerencias que fueron fundamentales para la culminación de este trabajo

A la universidad, por ofrecerme las herramientas y el espacio para crecer como profesional y como persona.

Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a que este proyecto se concrete.

Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice general	v
Lista de tablas.....	vii
Lista de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción	11
CAPÍTULO I EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Justificación de la investigación	15
1.4. Objetivos.....	16
1.4.1. General.....	16
1.4.2. Específicos.....	16
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.2. Bases teóricas.....	22
2.3. Marco conceptual.....	24
CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA	29
3.1. Hipótesis.....	29
3.1.1. Variables	30
3.2. Metodología de la investigación	31
3.2.1. Tipo de investigación.....	31
3.2.2. Diseño de investigación	31
3.2.3. Método de investigación	32
3.2.4. Unidad de Análisis y Observación	32
3.2.4.1. Unidad de Análisis	32
3.2.4.2. Unidad de Observación.....	32
3.2.5. Población y Muestra	32
3.2.5.1. Población.....	32
3.2.5.2. Muestra	33

3.2.5. Técnicas e Instrumentos de Recojo de Información.....	34
3.2.6. Procesamiento y Análisis de Resultados.....	35
3.2.7. Aspectos éticos de la investigación	35
3.2.8. Matriz de consistencia metodológica	37
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1. Resultados por dimensiones	38
4.2. Resultados totales de las variables investigadas	43
4.3. Prueba de hipótesis	44
4.3. Discusión de resultados.....	48
CONCLUSIONES.....	54
SUGERENCIAS.....	56
REFERENCIAS.....	58
APÉNDICES Y/O ANEXOS.....	65

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	30
Tabla 2 Resultados del Alfa de Cronbach.....	34
Tabla 3 Matriz de consistencia metodológica.....	37
Tabla 4 Resultados descriptivos en torno a la dimensión interactividad	38
Tabla 5 Resultados descriptivos en torno a la dimensión interdisciplinariedad	38
Tabla 6 Resultados descriptivos en torno a la dimensión carácter pro bienestar.....	39
Tabla 7 Resultados descriptivos en torno a la dimensión innovación.....	40
Tabla 8 Resultados descriptivos en torno a la dimensión análisis del objeto del conflicto social	41
Tabla 9 Resultados descriptivos en torno a la dimensión desarrollo de acuerdos en el mediano plazo	41
Tabla 10 Resultados descriptivos en torno a la dimensión solución de la problemática inmediata	42
Tabla 11 Resultados descriptivos en torno a la variable intervención social	43
Tabla 12 Resultados descriptivos en torno a la variable resolución de conflictos.....	44
Tabla 13 Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	44
Tabla 14 Prueba de hipótesis general.....	45
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica n° 1.....	46
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica n° 2.....	47
Tabla 17 Prueba de hipótesis específica n° 3.....	48

Lista de figuras

Figura 1	<i>Resultados descriptivos en torno a la dimensión interactividad.....</i>	38
Figura 2	<i>Resultados descriptivos en torno a la dimensión interdisciplinariedad.....</i>	39
Figura 3	<i>Resultados descriptivos en torno a la dimensión carácter pro bienestar</i>	39
Figura 4	<i>Resultados descriptivos en torno a la dimensión innovación</i>	40
Figura 5	<i>Resultados descriptivos en torno a la dimensión Análisis del objeto del conflicto social</i>	41
Figura 6	<i>Resultados descriptivos en torno a la dimensión desarrollo de acuerdos en el mediano plazo</i>	41
Figura 7	<i>Resultados descriptivos en torno a la dimensión solución de la problemática inmediata....</i>	42
Figura 8	<i>Resultados descriptivos en torno a la variable intervención social.....</i>	43
Figura 9	<i>Resultados descriptivos en torno a la variable resolución de conflictos</i>	44

Resumen

Se tuvo como objetivo el determinar el nivel de impacto de la intervención social en la resolución de conflictos en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, **Caso Retama, 2021**. En vista de ello, se utilizó una metodología de tipo básica en adición a un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo; además de un diseño de tipo no experimental. La muestra estuvo compuesta por 102 pobladores del sector Retama en el que se desarrolló el estudio, aplicándose entre ellos un cuestionario como instrumento de recolección de datos. La prueba de hipótesis general arrojó un coeficiente de correlación de 0.666 entre la intervención social y la resolución de conflictos, con una significancia bilateral igual a 0.000. Entonces, este resultado indica una relación positiva, de tipo moderada y de índole significativa entre las dos variables. Dado que el valor de significancia no es superior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que explica que la intervención social tuvo un impacto directo y significativo en la resolución de conflictos durante la ejecución del proyecto de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca: Caso Retama, en 2021.

Palabras clave: Agua, saneamiento, conflictos, intervención social.

Abstract

The objective was to determine the level of impact of social intervention in conflict resolution in the execution of a drinking water and sanitation project in the district of Baños del Inca, Retama case, 2021. In view of this, a basic methodology was used in addition to a quantitative approach, at an explanatory level; in addition to a non-experimental design. The sample consisted of 102 inhabitants of the Retama sector in which the study was carried out, and a questionnaire was used as a data collection instrument. The general hypothesis test yielded a correlation coefficient of 0.666 between social intervention and conflict resolution, with a bilateral significance equal to 0.000. Thus, this result indicates a positive, moderate and significant relationship between the two variables. Since the significance value is not greater than 0.05, the null hypothesis was rejected and the alternative hypothesis was accepted, which explains that social intervention had a direct and significant impact on conflict resolution during the implementation of the drinking water and sanitation project in the Baños del Inca district, Retama case, in 2021.

Keywords: Water, sanitation, conflicts, social intervention.

Introducción

El proyecto de agua potable y saneamiento llevado a cabo en el distrito de Baños del Inca, ejecutado en 2021, en un total de 6 anexos: Puyllucana, Tartar Grande, Tartar Chico, Cerrillo, Bajo Otuzco, La Esperanza, Baños del Inca ciudad y Retama, tuvo como objetivo optimizar la calidad de vida de la población a través del mejoramiento del acceso a servicios básicos. Sin embargo, su ejecución en el anexo Retama, se vio afectada por diversos conflictos entre los actores involucrados, entre ellos los pobladores, las autoridades y los responsables del proyecto. Estos conflictos, muchas veces derivados de problemas de comunicación, diferencias en las expectativas y falta de comprensión mutua, generaron tensiones que, en ciertos momentos, dificultaron el avance del proyecto. Ante esta situación, se consideró necesario implementar una intervención social como estrategia para abordar y resolver los conflictos, promoviendo la comunicación y la participación de los miembros de la comunidad en el proceso.

La intervención social en este contexto buscó no solo resolver los conflictos inmediatos, sino también garantizar las relaciones entre los actores pertenecientes al ámbito de la intervención, fomentar el entendimiento del proyecto y adaptarlo a las necesidades locales. Las acciones incluyeron actividades de trabajo social, pedagogía comunitaria, y enfoques innovadores en la mediación de intereses, con el fin de construir consensos y hacer más fácil el proceso de toma de decisiones conjuntas. Ergo, el desarrollo del presente análisis tiene como finalidad evaluar el impacto de estas intervenciones sociales en la resolución de los conflictos que surgieron durante la ejecución de la obra, analizando cómo contribuyeron a la colaboración, la eficiencia en la toma de decisiones y la efectividad en la implementación de soluciones que resultaran beneficiosas para toda la comunidad.

En ese sentido, el informe en el que se muestran los resultados de la presente investigación se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema de Investigación

Presenta la formulación del problema, la formulación del problema general y específicos, la justificación y los objetivos de la investigación, que buscan evaluar el impacto de la intervención social en la resolución de conflictos durante el proyecto.

Capítulo II: Marco Teórico

Incluye los antecedentes de investigaciones similares y las bases teóricas que sustentan el estudio, abordando conceptos de intervención social, resolución de conflictos y métodos de mediación en proyectos comunitarios.

Capítulo III: Hipótesis y Metodología

Define las hipótesis y variables de la investigación, detalla la metodología (tipo, diseño, métodos, unidades de análisis), la población y muestra, además de las técnicas de recolección de datos, procesamiento de resultados y consideraciones éticas. También presenta una matriz de consistencia metodológica.

Capítulo IV: Resultados y Discusión

Expone los resultados por dimensiones, analiza las variables y prueba las hipótesis. Finaliza con Conclusiones, resumiendo los hallazgos, y Sugerencias, que ofrecen recomendaciones para mejorar la intervención en futuros proyectos similares.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Se ha reconocido que toda persona tiene un derecho humano fundamental a obtener servicios básicos de agua y saneamiento. Sin embargo, a pesar de su importancia, un número considerable de personas sigue sin poder acceder a estos servicios esenciales (Bayu et al., 2020). Cerca de 4.200 millones de habitantes alrededor del mundo carece de instalaciones de saneamiento adecuadas, y unos 2.200 millones no pueden acceder a servicios de gestión de agua potable limpia (Organización de las Naciones Unidas, 2023a). Además, 2.000 millones carecen de instalaciones básicas de higiene, 3.500 millones no tienen la facilidad de acceder a instalaciones de saneamiento seguras, de los cuales 419 millones todavía defecan al aire libre, y 115 millones dependen de las aguas superficiales para beber, de las cuales 653 millones no cuentan con ningún tipo de instalación (Organización de las Naciones Unidas, 2023).

Incluso en las regiones metropolitanas, donde este tipo de sistema es más adecuado, el número de personas conectadas a una red de alcantarillado es mucho menor en América Latina, a pesar de que el acceso a servicios de saneamiento mejorados supera el 60% en las zonas urbanas y en la mayoría de los entornos rurales. En estas áreas, el acceso a servicios mejorados ronda o supera el 90%, pero el acceso a agua corriente en el hogar se reduce a un 72% (Gómez et al., 2021). En el Perú, el 74.8% de las personas tiene acceso a la red pública de alcantarillado, aunque esta cobertura es mayor en zonas urbanas (89.7%) que en rurales (19.5%). Además, el 90.8% de la población accede a agua para consumo humano proveniente de la red pública (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020).

Dado que en la región de Cajamarca el 64% de la población vive en zonas rurales (Compañía Peruana de Estudios de Mercado y Opinión Pública, 2022), En los últimos años se ha trabajado

mucho para incrementar las posibilidades de acceso a los servicios de agua y saneamiento. En este contexto, se formuló un proyecto de inversión social en el distrito de Baños del Inca, que beneficiaría a 5,156 familias de 27 comunidades rurales.

Pero en este caso, la comunidad local no participa activamente en el proceso y no está bien informada. A pesar de coordinar con los presidentes de las JASS “El Sapo” y “La Huachina” que son las que conforman el sector de Retama y a las reuniones constantes convocadas con los dirigentes de la zona y la sensibilización social realizada en campo, se presentaron algunos conflictos significativos durante la ejecución de obra: al momento de iniciar con las excavaciones en el Jr. La Retama, un grupo de pobladores salió de manera alterada a oponerse al inicio de la actividad, aduciendo que no han sido informados y que su acceso principal se ve afectado, impidiendo que sus vehículos circulen libremente, de igual manera, en otra ocasión, tanto los presidentes de la JASS como los pobladores se opusieron al proyecto, pues no estaban conformes con el planteamiento técnico de las redes de agua, ya que consideraban que el nuevo sistema proyectado les reduciría la presión de agua y horas de disponibilidad del servicio. Esto demuestra que la población local no está suficientemente informada sobre los beneficios que traerá la obra ni sobre el proceso de ejecución, lo que podría generar desconfianza y descontento en el futuro. La ausencia de una comunicación efectiva entre los responsables ejecutivos del proyecto y la comunidad podría llevar a malentendidos y, eventualmente, a la desaprobación de la obra, lo que afectaría negativamente su implementación y los resultados esperados en términos de acceso a agua potable y saneamiento básico. Por ello, se planteó estudiar el impacto de la intervención social en la resolución de conflictos en la ejecución de esta obra en Baños del Inca: Caso Retama, 2021.

En primer lugar, se contacta directamente a los dirigentes o aliados estratégicos de Retama, a fin de establecer vínculos de comunicación y coordinación entre la empresa ejecutora y los beneficiarios. Estos acercamientos permiten identificar la percepción social respecto al

proyecto, así mismo, ayudan a gestionar reuniones informativas con la población, promoviendo la inclusión social y participación ciudadana, consulta colectiva y transparencia de la información.

Se programaron reuniones informativas, se estableció el diálogo directo con la población, se recogió su malestar y se determinaron objetivos colectivos que beneficiarían a las partes, de esta manera, la población se sintió escuchada y atendida, estableciendo acuerdos formales que permitieron continuar con la ejecución de obra.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál ha sido el impacto de la intervención social en la resolución de conflictos en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca: Caso Retama, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál ha sido el impacto de la intervención social en el análisis del objeto de conflicto social en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca: Caso Retama, 2021?

¿Cuál ha sido el impacto de la intervención social en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca: Caso Retama, 2021?

¿Cuál ha sido el impacto de la intervención social en la solución de la problemática inmediata en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca: Caso Retama, 2021?

1.3. Justificación de la investigación

A nivel teórico, la indagación se basó en conceptos relacionados con la manera en la que se gestionan los conflictos y la toma de decisiones participativas; por lo tanto, buscó contribuir a la comprensión teórica y práctica de cómo la intervención social puede ser un elemento clave en la resolución de conflictos en proyectos de desarrollo comunitario, con un enfoque específico en el acceso a servicios esenciales como el agua y el saneamiento.

A nivel metodológico, el análisis cuantitativo permitió recopilar datos de múltiples participantes, incluyendo a la comunidad local, autoridades y miembros del equipo de proyecto, facilitando una comprensión integral de cómo la intervención social impactó en la resolución de conflictos durante la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento. Además, las encuestas brindaron la oportunidad de medir percepciones, actitudes y opiniones de manera estandarizada, lo cual fue fundamental para analizar el grado de aceptación y apoyo a la intervención social en diferentes segmentos de la población.

Este estudio evaluó el contexto social en torno a la optimización de los estándares de calidad en cuanto a las condiciones de vida en las zonas afectadas por las iniciativas de agua y saneamiento. Derecho humano fundamental, el acceso al agua potable y a un saneamiento de calidad implica una mejora significativa de la salud, la felicidad y la calidad de vida del individuo si se aplica bien. Sin embargo, la ejecución de tales proyectos puede dar lugar a tensiones y conflictos, especialmente cuando no se aborda adecuadamente la participación y las necesidades de la comunidad local. Al comprender cómo la intervención social contribuyó a la resolución de conflictos en este contexto, esta investigación buscó informar prácticas que busquen promover un desarrollo más equitativo y sostenible.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Determinar el impacto de la intervención social en la resolución de conflictos en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca: Caso Retama, 2021.

1.4.2. Específicos

Determinar el impacto de la intervención social en el análisis del objeto de conflicto social en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca: Caso Retama, 2021.

Determinar el impacto de la intervención social en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca: Caso Retama, 2021.

Determinar el impacto de la intervención social en la solución de la problemática inmediata en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca: Caso Retama, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En el contexto internacional, en Bolivia, Quinteros (2023) desarrolló un estudio con el fin de examinar los efectos del proyecto DESCOM/FI en el desarrollo del Sistema de Alcantarillado Sanitario DM 8 El Alto con descarga en Puchokollo, poniendo especial énfasis en las tareas del componente social, evaluando las actividades más o menos exitosas y extrapolándolo al contexto, acciones, circunstancias y dinámica poblacional. La estrategia metodológica empleada fue la observación participante a través de la realización de talleres, reuniones / capacitaciones, encuestas, además del diagnóstico y la salida del proyecto. Sus resultados mostraron que el componente DESCOM influye más eficazmente en la población a través de procesos educativos que permiten el uso de diversas técnicas (talleres, reuniones, visitas, juegos), y la respuesta e implicación de la población en las tareas realizadas es muy importante para alcanzar los indicadores del proyecto. Las organizaciones de juntas vecinales establecidas, reconocidas y exitosas inciden en el alto nivel de respeto y participación de la población en todas las actividades relacionadas con el proyecto. Acciones similares deben llevarse a cabo a nivel de los presidentes de cada urbanización, que deben participar activamente en todas las reuniones informativas, inspecciones y difusión de información.

En Bolivia, Mejía (2021) desarrolló un trabajo de fin de grado con el fin de analizar el caso de la comunidad de Cala Cala, en la provincia de Aroma - La Paz, y las cuestiones sociales, económicas y culturales que afectan a la sostenibilidad y la gobernanza del agua. Para ello delimitaron un estudio con enfoque cualitativo mediante el estudio de caso. Encontró que los residentes de la comunidad establecen conexiones funcionales entre sí y con las instituciones públicas como parte de su organización social, todo ello en beneficio del crecimiento de la

comunidad. La comunidad cumple los objetivos de un bien común, el buen uso y gestión del agua, mediante una comunicación basada en la reciprocidad, los usos y las costumbres.

En Colombia, Genes et al. (2020) desarrollaron un trabajo de fin de grado con el fin de explicar las intervenciones sugeridas por el trabajador social para los proyectos de infraestructura de agua y saneamiento básico en las regiones de difícil gestión del Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Para su elaboración se utilizó un enfoque híbrido de técnicas cualitativas y cuantitativas, que implicó el análisis de documentos técnicos publicados por las organizaciones encargadas de supervisar los proyectos de infraestructura y servicios públicos domiciliarios en el departamento de Antioquia, así como el uso de entrevistas con ocho trabajadores sociales que tuvieron experiencia de trabajo en proyectos similares entre 2018 y 2020. Los resultados demostraron cómo los enfoques pedagógicos creativos conectan a la comunidad con los procesos educativos, permitiendo el establecimiento de una capacidad instalada, un sentimiento de comunidad y una comprensión de la normativa local. En cuanto los trabajadores sociales llegan a la zona, sus esfuerzos se ven validados. Implican a los líderes locales y explican sus ideas a las instituciones para mejorar el tejido social.

En Bolivia, Paz (2019) desarrolló un trabajo final con el fin de implementar integralmente el desarrollo comunitario en la comunidad de Santo Domingo a partir del proyecto de mejoramiento del sistema de agua potable, mediante un proceso participativo y planificado de toma de decisiones para la sostenibilidad en la prestación de los servicios de agua y saneamiento, tomando en cuenta las características de la comunidad, el tiempo de ejecución de las obras y el tipo de población. La estrategia de formación basada en el compromiso de la comunidad sirvió de base a la técnica, cuyo objetivo incrementar cualitativamente las condiciones de vida de la población mediante la construcción de conocimientos. Los informantes claves de la comunidad fueron elegidos en base a su edad, cargo y tiempo de pertenencia a la comunidad, para lo cual se tomó en cuenta la participación de 7 individuos:

entre autoridades comunales y representantes de la EPSA. Sus resultados mostraron que la sostenibilidad del proyecto fue posible gracias a la participación de toda la comunidad a lo largo del tiempo y su aceptación como propio, a la realización de todas las actividades sugeridas de la mejor manera posible, a la educación y formación de los operarios del sistema de agua para su funcionamiento y mantenimiento, y a la calidad y coherencia en el acceso al agua.

En Sudáfrica, Kumbirai (2018) presentó su tesis de maestría con el fin de articular las percepciones y expectativas que tienen las partes interesadas involucradas en proyectos de infraestructura de saneamiento en asentamientos informales para determinar las implicaciones que sus puntos de vista contrastantes tienen para el fortalecimiento de los procesos participativos. La investigación se llevó a cabo utilizando el estudio de caso único del Proyecto Silvertown de 2010 en el municipio de Khayelitsha en Ciudad del Cabo. Se utilizaron recursos documentales sobre el estudio de caso para recopilar datos secundarios sobre los grupos de partes interesadas y se analizaron utilizando heurística de sistemas críticos, un marco basado en el pensamiento sistémico. Sus resultados encontraron que había disyunciones dentro de las esferas de gobierno en relación con las interpretaciones de políticas, sobre la visión y los resultados del proyecto entre los grupos de partes interesadas que no se resolvieron, sobre la participación comunitaria y la toma de decisiones. A esto se le añade el hecho de que hubo poca capacitación de la población en el proceso participativo, generando situaciones que devinieron en una representación ilegítima de los residentes por parte de los líderes comunitarios.

A nivel nacional, en Moquegua, Asillo (2022) presentó su informe de suficiencia profesional con el fin de sistematizar las experiencias laborales que se adquirieron del 2014 al 2020 en Superconcreto del Perú S.A.C. en el área de intervención social. Para ello, describió minuciosamente las funciones y actividades que desempeñó a lo largo de los tres momentos distintos en los que actuó como formador y promotor sociales del equipo ejecutivo social en el transcurso de la ejecución de los proyectos de agua y saneamiento. Estos roles se

desarrollaron con el objetivo de generar cambios sociales en los beneficiarios de los proyectos, valorar los servicios prestados por el sistema de saneamiento y brindar apoyo para que las obras se realizaran de manera pacífica. Concluyó que, la sostenibilidad de los proveedores de saneamiento depende de la intervención social tanto antes como durante la ejecución de los proyectos para garantizar que la población beneficiaria del proyecto aprecie los servicios de saneamiento a largo plazo y que el servicio pueda continuar.

En Lima, Escate (2022) presentó su tesis de maestría con el fin de examinar cómo se está utilizando y/o aplicando el enfoque intercultural en los proyectos rurales andinos de agua y saneamiento. Para establecer los elementos teóricos de la tesis y explicar el contexto intercultural contemporáneo en materia de agua y saneamiento, así como la aplicación del análisis intercultural, se realizó una búsqueda bibliográfica. Para abarcar a los dos actores clave que interactúan sobre el terreno, también se construyó un estudio cualitativo basado en visitas y entrevistas con los gestores de las localidades elegidas, así como con el personal que lleva a cabo los proyectos de agua y saneamiento. Para complementar los datos adquiridos tanto sobre el terreno como en la oficina, también se aplicaron entrevistas con expertos sectoriales en saneamiento y algunos en cuestiones interculturales. Dado que el concepto de enfoque multicultural es amplio y no define ciertas prácticas culturales que son apropiadas en estas situaciones rurales, el enfoque empleado en las iniciativas de agua y saneamiento del siglo XXI en los Andes rurales es incompleta. En consecuencia, los colaboradores de las organizaciones ejecutoras y la comunidad beneficiaria son llevados a reconocer que la interculturalidad se refleja fundamentalmente en el uso del idioma nativo y la planificación de festividades de acuerdo a las costumbres locales.

En Lima, Aquino (2021) presentó su tesis de maestría con el fin de analizar los factores que pueden apoyar u obstaculizar la intervención social para la sostenibilidad sostenible en el proyecto "Mejoramiento y Ampliación de los Servicios de Agua Potable y Disposición

Sanitaria de Excretas en la Parcialidad de Imata, Distrito de Acora, Provincia de Puno- Puno". Se aplicó una metodología cualitativa y se emplearon herramientas como observaciones, entrevistas y revisiones documentales. También se empleó la triangulación entre los datos recogidos mediante las distintas tecnologías de recopilación de datos para garantizar el calibre de los datos adquiridos y la exactitud de las interpretaciones del contenido. Los resultados mostraron que el enfoque intercultural influye mínimamente en cómo se construyó la intervención social. El uso de recursos didácticos descontextualizados se discute principalmente en términos de dos aspectos (materiales y lenguaje). En este sentido, se emplearon materiales didácticos que presentaban imágenes de personas no locales vistiendo atuendos que no pertenecían a la región aymara. El tipo de materiales educativos empleados no permitió a las familias identificarse adecuadamente con su realidad ni avanzar en la asimilación de los contenidos.

En Lima, Barreda (2021) presentó un informe profesional en el que evalúa la intervención social en las áreas de relaciones comunitarias y comunicación, realizada durante las obras de saneamiento del proyecto "Esquema Lomas de Carabayllo" en el distrito de Carabayllo en 2012 y 2013, ejecutado por el Consorcio Saneamiento Carabayllo II en el marco del Programa Agua para Todos (PAPT), posteriormente conocido como Programa Nacional de Saneamiento Urbano (PNSU). El método dialéctico y participativo de sistematización, en el que intervienen tanto un participante directo como los principales actores del proyecto, tiene por objeto no sólo clasificar los datos, sino también fomentar el pensamiento crítico y extraer conclusiones significativas de la experiencia. El Programa Agua para Todos es un caso que sirve de ejemplos en torno a proyectos de inversión pública en el que la comunicación participativa permitió lograr la aceptación social del proyecto por parte de la población beneficiar y a transmitir una información precisa y clara en la comunicación entre la empresa y los beneficiarios a lo largo de las distintas fases de ejecución.

En Lima, Pérez (2019) presentó un estudio con el fin de examinar cómo la gestión social de SEDAPAL ayuda al desarrollo del proyecto de agua y saneamiento urbano del Esquema Nueva Rinconada Etapa 1 y cómo fomenta la participación de la comunidad. La investigación, de carácter cualitativo y centrada en la intervención de la comunidad en las iniciativas de agua y saneamiento, examinó el plan nacional de saneamiento y cómo lo llevaba a cabo la gestión social de SEDAPAL. Se eligió el estudio de casos como enfoque de investigación, ya que la gestión social de la empresa se desarrolla en la totalidad de los proyectos. Encontró que el programa fomenta la participación comunitaria y mejora el éxito del proyecto de agua y saneamiento. Existen evidencias de buenos avances y posibilidades para analizar y sistematizar los temas sociales en los proyectos de agua y saneamiento, aunque aún falta desarrollar y fortalecer métodos, procedimientos participativos, estrategias, herramientas y talento humano. Los proyectos de agua y saneamiento se benefician de la gestión social porque reduce los conflictos, garantiza un desarrollo óptimo y fomenta la apropiación y participación de la comunidad.

2.2. Bases teóricas

Teoría del conflicto

El conflicto social es un proceso segregador que perjudica la funcionalidad del sistema social porque introduce entropía, lo que provoca problemas de integración sistémica y, en consecuencia, cambia el estatus y las responsabilidades que tienen los distintos agentes sociales (Parsons et al., 1953). El conflicto puede tener importantes consecuencias funcionales latentes a pesar de la aparente disfuncionalidad que conlleva, por lo que sólo una sociedad con escasa integración social lo temerá (Coser, 1970). Por ende, el conflicto sirve de catalizador del cambio porque, en una sociedad plenamente integrada, se considera parte de un proceso de ajuste sistémico en el que el sistema permanece constante; en otras palabras, el conflicto social es un

mecanismo de evolución social por el que se introducen cambios cuantitativos en las relaciones de poder sin afectar a la calidad sistémica (Dahrendorf, 1971).

Por ende, tal y como afirman Alfaro y Cruz (2010), una civilización que afirma ser inmutable en su esencia tiene dos caras: la confrontación y el consenso. Los procesos de un ajuste social que permiten que el sistema perdure en el tiempo son tanto el conflicto social como el consenso. Contrariamente a la tendencia entrópica (física) inherente a cualquier sistema, tanto el desacuerdo como el consenso producen una tendencia negentrópica. En pocas palabras, tanto el acuerdo como el desacuerdo apoyan el statu quo. Por ende, el conflicto y el acuerdo sirven como polos de una filosofía que es obviamente reaccionaria. Desde esta perspectiva, la resolución de conflictos percibe el conflicto como un fenómeno destructivo, siendo la gestión de conflictos un esfuerzo en la formulación de estrategias eficaces para reducir la faceta destructiva del conflicto y potenciar sus funciones constructivas con el fin de mejorar el aprendizaje y la eficacia de las organizaciones (Jia et al., 2011).

Teoría del cambio social

La estructura social está en conflicto porque nunca es aceptada en su totalidad por todos los miembros de la sociedad. Sin embargo, no es tan rígida como para impedir su modificación como resultado de los continuos esfuerzos de quienes han logrado definir la situación social y presionar para elevar el umbral de tolerancia de las supuestas "desviaciones sociales" que ocasionalmente logran ser aceptadas dentro de su sociedad. Por ello, en lugar de centrarse únicamente en los papeles, es importante tener en cuenta a los actores que los interpretan, porque sólo ellos tienen la libertad de hacer lo que quieran, de sugerir modificaciones y, en última instancia, de conseguir que se acepten nuevas estructuras y modelos sociales (Damle, 1987).

Teoría de la justificación

En un entorno contractual justo, los principios de justicia acordados entre personas racionales, libres e iguales pueden ser universalmente válidos y aplicables sin condiciones, estableciendo bases imparciales para lograr resultados justos (Rawls, 2006). Desde una perspectiva utilitarista, Marshall (1997) afirma que la justicia social fundamenta el derecho de cada persona a defender, en igualdad de condiciones con los demás miembros de la colectividad, todos los derechos comunes. De manera similar, Murillo y Hernández (2011) sostienen que solo es posible una sociedad civil o política cuando un grupo de hombres y mujeres se une, renunciando cada uno a la autoridad ejecutiva otorgada por la ley natural a favor de la comunidad. En este contrato social, los derechos y deberes necesarios para vivir en sociedad se establecen mediante el acuerdo entre sus integrantes y no son inmutables, pudiendo ser modificados conforme lo decidan los miembros de la comunidad.

2.3. Marco conceptual

Variable: Intervención social

Se trata de una actividad estructurada que aspira a la legitimidad social o pública y, al mismo tiempo, se esfuerza por satisfacer las necesidades sociales e influir significativamente en la forma en que interactúan las personas (Fantova, 2007).

Por lo tanto, los mecanismos de intervención social deben entenderse como administradores de un espacio público distintivo, en lugar de simples medios para implementar políticas. La promesa de las intervenciones sociales creativas radica en su capacidad para transformar el entorno social. Así, prestar atención a los modos de intervención permite examinar la naturaleza, las características, y los aspectos más y menos visibles de la dimensión pública (Matus, 2006).

Dimensión: Interactividad

La interactividad se refiere a la capacidad de los involucrados, como los profesionales, las entidades y las comunidades, para interactuar de manera efectiva y colaborativa en la planificación, implementación y evaluación de programas o proyectos de intervención social. Esta dimensión implica apertura a la comunicación bidireccional, escucha activa y participación de todas las partes interesadas (Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, 2017). La interactividad es fundamental para asegurar que las intervenciones sean culturalmente sensibles, contextualmente relevantes y tengan un impacto positivo en la población objetivo, permitiendo adaptar las estrategias a necesidades específicas y fomentando un sentido de empoderamiento y colectividad en el proceso de cambio social (Barreto et al., 2003).

Dimensión: Interdisciplinariedad

Esta dimensión reconoce que los problemas sociales suelen ser complejos y multifacéticos, por lo que requieren la colaboración de expertos de diversas áreas, como sociología, psicología, trabajo social, salud y educación, para abordar efectivamente las necesidades de la población objetivo (Suárez, 1989). La interdisciplinariedad facilita una comprensión más completa de los desafíos sociales y permite desarrollar soluciones más integrales y eficaces, aprovechando el conocimiento y las perspectivas diversas de distintas disciplinas (López, 2012). En resumen, la dimensión de interdisciplinariedad en la intervención social destaca la importancia de la colaboración entre profesionales de diferentes campos para enfrentar los problemas sociales de manera más efectiva, integrando enfoques y conocimientos complementarios para lograr resultados significativos y sostenibles en la mejora de la calidad de vida de las comunidades (Naciones Unidas, 2021).

Dimensión: Carácter pro bienestar

Esta dimensión se refiere a la orientación fundamental de las intervenciones hacia la promoción y mejora del bienestar de las personas y comunidades afectadas (Gobierno del Perú, 2006). Esto implica que las intervenciones deben ser diseñadas e implementadas con un enfoque claro en el beneficio y la mejora de la calidad de vida de los individuos y grupos en cuestión (Naciones Unidas, 2021). Asimismo, se subraya la importancia de considerar cuidadosamente las necesidades y aspiraciones de las poblaciones involucradas, garantizando que las intervenciones sean éticas, respetuosas de los derechos humanos y enfocadas en el empoderamiento de las personas, de modo que puedan alcanzar su máximo potencial y bienestar (Fantova, 2018).

Dimensión: Innovación

Es la capacidad de introducir enfoques, métodos y estrategias innovadoras y creativas en la planificación y ejecución de programas o proyectos de intervención. La innovación en intervención social implica no conformarse con soluciones tradicionales, sino buscar continuamente nuevas formas de abordar los problemas sociales, aprovechando avances tecnológicos, investigaciones actuales y enfoques interdisciplinarios. Esta dimensión fomenta la adaptación a entornos cambiantes y la búsqueda de soluciones más efectivas y eficientes para enfrentar desafíos sociales complejos (Fantova, 2018).

Variable: Resolución de conflictos

Se refiere a un proceso crucial mediante el cual se abordan y resuelven las diferencias, tensiones o disputas que pueden surgir entre individuos, grupos, organizaciones e incluso naciones (París, 2005). Este proceso busca gestionar el conflicto de manera constructiva, promoviendo la comunicación abierta, la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones justas y aceptables para todas las partes involucradas (de Armas, 2003). La resolución de conflictos puede implicar

diversos enfoques, como la mediación, la negociación, el arbitraje o la intervención de terceros imparciales (Centro Internacional de Formación y Organización Internacional del Trabajo, 2013). Su importancia radica en prevenir la escalada de los conflictos, reducir la hostilidad y fomentar la cooperación, lo que puede conducir a relaciones más saludables, sociedades más estables y un mundo más pacífico (García, 2002).

Dimensión: Análisis del objeto del conflicto social

Se refiere a la evaluación exhaustiva y profunda de las causas, características y mecánicas del conflicto en cuestión. Implica descomponer el conflicto en sus componentes esenciales, identificar las raíces subyacentes y comprender las percepciones, necesidades y aspiraciones de todas las partes involucradas (García, 2002). El análisis del objeto del conflicto social es fundamental para diseñar estrategias de resolución efectivas, ya que proporciona una base sólida para abordar las cuestiones subyacentes y encontrar soluciones sostenibles. Además, puede revelar oportunidades para prevenir conflictos futuros y abordar factores sistémicos que contribuyen a la conflictividad (Proyecto USAID & Perú ProDescentralización, 2012).

Dimensión: Desarrollo de acuerdos en el mediano plazo

Se refiere a la capacidad de las partes involucradas en el conflicto para establecer acuerdos sostenibles y a largo plazo que aborden de manera efectiva las cuestiones en disputa (García, 2002). Esta dimensión reconoce que algunas soluciones pueden requerir un tiempo considerable para implementarse completamente y garantizar la estabilidad a largo plazo. Implica la planificación estratégica y la colaboración continua entre las partes y los mediadores, así como la consideración de las implicaciones a medio y largo plazo de los acuerdos alcanzados (Schnitman et al., 2020). El enfoque en el desarrollo de acuerdos a mediano plazo contribuye a prevenir la recaída en conflictos y a establecer una base sólida para la reconciliación y la convivencia pacífica en el futuro (Proyecto USAID & Perú ProDescentralización, 2012).

Dimensión: Solución de la problemática inmediata

Es la capacidad de abordar de manera efectiva y rápida las cuestiones más urgentes y apremiantes que desencadenan el conflicto. Implica identificar y atender las necesidades inmediatas de las partes involucradas, como la mitigación de tensiones, la prevención de daños adicionales o la satisfacción de demandas urgentes (García, 2002). La solución de la problemática inmediata es esencial para calmar las aguas y crear un ambiente propicio para un proceso de resolución de conflictos más completo y a largo plazo, ya que reduce las tensiones y permite a las partes centrarse en abordar las cuestiones subyacentes de manera más constructiva (Proyecto USAID & Perú ProDescentralización, 2012).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

Hipótesis general

La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en la resolución de conflictos en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

Hipótesis específicas

La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en el análisis del objeto de conflicto social en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en la solución de la problemática inmediata en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

3.1.1. Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Intervención social	Se define operacionalmente como un conjunto de acciones que se miden a través de la interactividad, interdisciplinariedad, y carácter pro bienestar (Fantova, 2018).	Interactividad	Actividades generales	1
		Interdisciplinariedad	Actividades transversales	2
			Actividades instrumentales	3
			Trabajo social	4
			Pedagogía social	5
			Intervención social	6
		Carácter pro-bienestar	Intervención social preventiva	7
			Intervención social personalizada	8
			Intervención social integrada	9
			Intervención social ecológica	10
		Innovación	Innovación tecnológica	11
			Innovación social	12
Resolución de conflictos	Se define operacionalmente como un conjunto de acciones que se miden a través del análisis del objeto del conflicto social, el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo, y la solución de la problemática inmediata (Proyecto USAID & Perú ProDescentralización, 2012).	Análisis del objeto del conflicto social	Comprensión del Contexto	1
			Identificación de Causas Comunes	2
			Análisis de Intereses	3
		Desarrollo de acuerdos en el mediano plazo	Eficiencia en la generación de propuestas	4
			Nivel de colaboración en la negociación	5
			Efectividad en la definición de compromisos	6
		Solución de la problemática inmediata	Rapidez en la toma de decisiones	7
			Coherencia en la ejecución de soluciones	8
			Medición de resultados positivos	9

Nota. Elaboración propia.

3.2. Metodología de la investigación

3.2.1. Tipo de investigación

El paradigma de la investigación se enmarca en el positivista, en la medida que se sustenta en el contraste de hipótesis mediante el uso de herramientas estadísticas que permitieron una tabulación descriptiva e inferencial (Ramos, 2015).

En términos de temporalidad, el presente estudio se corresponde con la metodología transversal, toda vez que se analizaron datos recolectados en un periodo temporal específico.

En ese sentido, la pesquisa se rige, por las características del estudio, bajo el enfoque cuantitativo, el cual busca hacer énfasis en la naturaleza lógica – empírica que se deriva del uso de procedimientos de recolección de datos primarios que se puedan cuantificar mediante las herramientas estadísticas previamente seleccionadas, tal y como mencionan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Conforme a su fin, el proyecto es de tipo básica porque su objetivo fue recopilar información primaria y secundaria con respecto a las particularidades de las variables de la investigación (Esteban, 2018).

3.2.2. Diseño de investigación

Debido a las características que muestra el estudio, el diseño del actual trabajo optó por ser del tipo no experimental, toda vez que se evita manipular las variables a analizar, pues se analizó la información recolectada tal y como se presentaron en la realidad Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

3.2.3. Método de investigación

Por su finalidad, el estudio se rigió por el método hipotético – deductivo, el mismo que es definido por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) como aquel en el que se parte de la teoría, de la cual se derivan los enunciados hipotéticos que, posteriormente, será sometidos a prueba, yendo de lo particular a lo general.

3.2.4. Unidad de Análisis y Observación

3.2.4.1. Unidad de Análisis

La unidad de análisis en este caso es la intervención social en la resolución de conflictos durante la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

3.2.4.2. Unidad de Observación

La unidad de observación son los beneficiarios de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

3.2.5. Población y Muestra

3.2.5.1. Población

Según Ñaupas et al. (2014) se entiende como población al conjunto de elementos que poseen propiedades homogéneas útiles para el avance de una investigación. En ese sentido, la población del presente estudio estuvo constituida por 136 habitantes del anexo Retama – distrito de Baños del Inca - Cajamarca.

Criterios de inclusión:

- Pobladores beneficiarios del proyecto.

- Mayores de 18 años.

Criterios de exclusión:

Se excluirán del estudio a los pobladores que:

- Rechacen participar en la investigación.
- Menores de edad.

3.2.5.2. Muestra

Se hizo uso del muestreo probabilístico aleatorio, el cual se caracteriza por permitir que todos los elementos de la muestra sean representativos de la población (Ñaupas et al., 2014), para lo cual se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza.

S: desviación estándar de la población conocida

E: mayor error o discrepancia entre la media poblacional y la media muestral que una persona está dispuesta a tolerar con un determinado grado de confianza

Reemplazando:

p: 136

Z: 96%

S: 95%

E: 5%

Entonces:

Tamaño de la muestra $n = 102$

3.2.5. Técnicas e Instrumentos de Recojo de Información

Se empleó la encuesta como técnica para realizar el respectivo recojo de datos, la cual se define por Sánchez et al. (2018) como aquel procedimiento en el que, tras desarrollar un proceso de muestreo, se busca recolectar información a partir de un grupo de personas; para lo cual se utilizó un cuestionario como instrumento para recolectar los datos primarios.

Se hizo uso del cuestionario como instrumento para recoger los datos necesarios, cuya composición se deriva de una serie de elementos a considerar en la elaboración de los ítems o las interrogantes, que pueden ser abiertas o cerradas (Baena, 2017), o aplicarse mediante un formato escrito bajo la modalidad de interrogatorio físico o virtual (Sánchez et al., 2018b).

Para medir las variables se utilizó un cuestionario de 21 preguntas. Mediante el coeficiente Alfa de Cronbach se evaluó su fiabilidad; los resultados se exponen a continuación:

Tabla 2
Resultados del Alfa de Cronbach

Instrumento	Número de preguntas	Alfa de Cronbach
Intervención social	12	0.884
Resolución de conflictos	9	0.884

Nota. Obtenido de SPSS.

3.2.6. Procesamiento y Análisis de Resultados

En primer lugar, se evaluaron los instrumentos de recogida de datos desde el punto de vista de los especialistas en metodología que trabajaron en la creación de los instrumentos de evaluación. Tras la confirmación, los instrumentos se distribuyeron a los 102 aldeanos que componían la muestra de la investigación. A continuación, se analizaron los datos principales. Una vez recogidos los datos, se sistematizaron para poder evaluarlos adecuadamente.

El proceso de síntesis de datos consistió en delimitar los resultados del cuestionario administrado que se transformaron en datos estadísticos utilizando Microsoft Excel y SPSS 25. Así, empleando variables en Excel para la intervención social y la resolución de conflictos en la realización de la obra, se calcularon sumas en escala Likert primero por pregunta, luego por indicadores, después por dimensiones y por último a nivel global. Antes de evaluar las hipótesis del estudio, se analizaron los datos mediante tablas de doble entrada en Excel y pruebas de fiabilidad y normalidad para identificar el coeficiente estadístico pertinente.

3.2.7. Aspectos éticos de la investigación

En la investigación se consideraron diversos aspectos éticos fundamentales para garantizar la integridad del estudio. En primer lugar, el principio de no maleficencia se respetó al asegurar que la investigación no generará daño alguno a los participantes ni a la comunidad, promoviendo una intervención social responsable y segura. La beneficencia, por otro lado, guio la búsqueda de beneficios directos para la población, asegurando que los resultados del estudio contribuyeran al bienestar social y mejoraran las condiciones de vida de los involucrados. Además, se garantizó la justicia y la equidad al seleccionar una muestra que respete la representatividad de la población beneficiaria,

sin sesgos o discriminación, procurando que todos los grupos tuvieran igualdad de oportunidades de participar. En cuanto al respeto a los derechos de autor, se implementó un estricto protocolo de citación y referencia para todos los materiales y fuentes utilizadas, protegiendo así la propiedad intelectual y la integridad académica del estudio.

3.2.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia metodológica

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	METODOLOGÍA
¿Cuál ha sido el impacto de la intervención social en la resolución de conflictos en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021?	Determinar el impacto de la intervención social en la resolución de conflictos en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.	La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en la resolución de conflictos en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.	Tipo: Básica. Diseño: No experimental. Alcance: Descriptivo – explicativo.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	
¿Cuál ha sido el impacto de la intervención social en el análisis del objeto de conflicto social en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021?	Determinar el impacto de la intervención social en el análisis del objeto de conflicto social en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.	La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en el análisis del objeto de conflicto social en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.	
¿Cuál ha sido el impacto de la intervención social en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021?	Determinar el impacto de la intervención social en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.	La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.	
¿Cuál ha sido el impacto de la intervención social en la solución de la problemática inmediata en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021?	Determinar el impacto de la intervención social en la solución de la problemática inmediata en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.	La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en la solución de la problemática inmediata en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.	

Nota. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados por dimensiones

Dimensión: Interactividad

Tabla 4

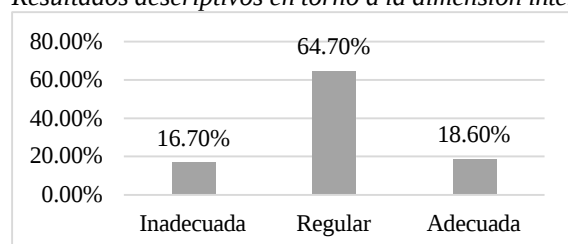
Resultados descriptivos en torno a la dimensión interactividad

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Inadecuada	17	16.7%
Regular	66	64.7%
Adecuada	19	18.6
Total	102	100%

Nota. Obtenido de SPSS

Figura 1

Resultados descriptivos en torno a la dimensión interactividad



Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

El 16.7% de los encuestados percibe la interactividad como inadecuada, mientras que el 64.7% la califica como regular, lo que sugiere que la mayor parte de los encuestados asumen que la interacción no fue óptima. Solo el 18.6% percibe la interactividad como adecuada, lo que indica un apuro por mejorar la calidad y efectividad de la comunicación y colaboración en las intervenciones sociales.

Dimensión: Interdisciplinariedad

Tabla 5

Resultados descriptivos en torno a la dimensión interdisciplinariedad

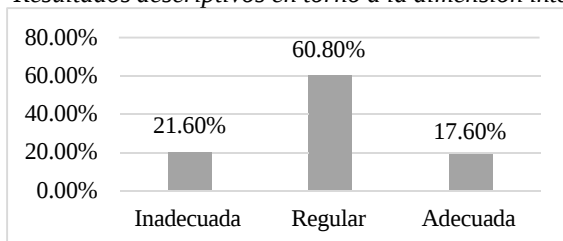
	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Inadecuada	22	21.6%

Regular	62	60.8%
Adecuada	18	17.6%
Total	102	100%

Nota. Obtenido de SPSS

Figura 2

Resultados descriptivos en torno a la dimensión interdisciplinariedad



Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

El 21.6% de los encuestados considera la interdisciplinariedad como inadecuada, mientras que el 60.8% la califica como regular, lo que apunta a que la mayoría de los participantes perciben una colaboración limitada entre disciplinas. Solo el 17.6% considera la interdisciplinariedad como adecuada, lo que realza la necesidad de optimizar la integración y coordinación entre los diversos enfoques profesionales en las intervenciones sociales.

Dimensión: Carácter pro bienestar

Tabla 6

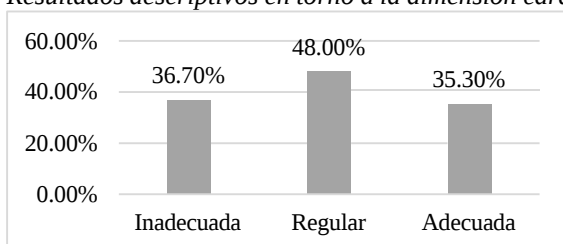
Resultados descriptivos en torno a la dimensión carácter pro bienestar

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Inadecuada	17	36.7%
Regular	49	48%
Adecuada	36	35.3%
Total	102	100%

Nota. Obtenido de SPSS

Figura 3

Resultados descriptivos en torno a la dimensión carácter pro bienestar



Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

El 36.7% de los encuestados considera que el carácter pro bienestar de la intervención es inadecuado, mientras que el 48% lo califica como regular, lo que señala que la mayoría de los participantes encuestados llegan a percibir una intervención que no cumple completamente con las expectativas de bienestar. Solo el 35.3% opina que la intervención tiene un carácter adecuado pro bienestar, de lo que se desprende la necesidad de incrementar la eficiencia de las estrategias enfocadas en el beneficio directo de la población.

Dimensión: Innovación

Tabla 7

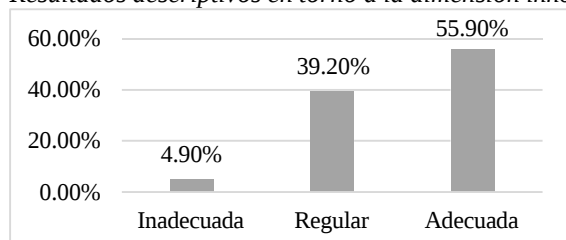
Resultados descriptivos en torno a la dimensión innovación

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	5	4.9%
Regular	40	39.2%
Adecuada	57	55.9%
Total	102	100%

Nota. Obtenido de SPSS

Figura 4

Resultados descriptivos en torno a la dimensión innovación



Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

La mayoría de los encuestados, un 55.9%, considera que la intervención en términos de innovación es adecuada. Un 39.2% la califica como regular, de lo que se delimita que una parte significativa de la población percibe que aún se pueden realizar mejoras en este aspecto. Solo el 4.9% de los encuestados opina que la innovación en la intervención es inadecuada, lo que indica que, en general, la intervención es vista como suficientemente innovadora.

Dimensión: Análisis del objeto del conflicto social

Tabla 8

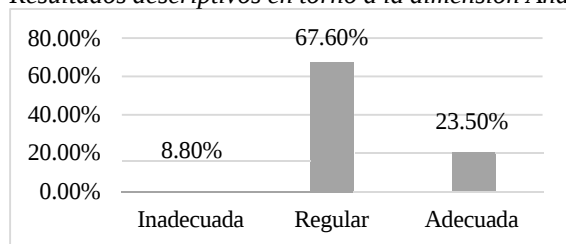
Resultados descriptivos en torno a la dimensión análisis del objeto del conflicto social

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Inadecuada	9	8.8%
Regular	69	67.6%
Adecuada	24	23.5%
Total	102	100%

Nota. Obtenido de SPSS

Figura 5

Resultados descriptivos en torno a la dimensión Análisis del objeto del conflicto social



Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

La mayoría de los encuestados considera este análisis como regular, con un 67.6% de respuestas en esta categoría. Un 23.5% lo percibe como adecuado, lo que sugiere que hay un reconocimiento de su efectividad, aunque con áreas para mejorar. Un 8.8% de los participantes califica este análisis como inadecuado, lo que refleja una menor proporción de insatisfacción, pero también señala que existen aspectos a revisar y ajustar para una mejor intervención.

Dimensión: Desarrollo de acuerdos en el mediano plazo

Tabla 9

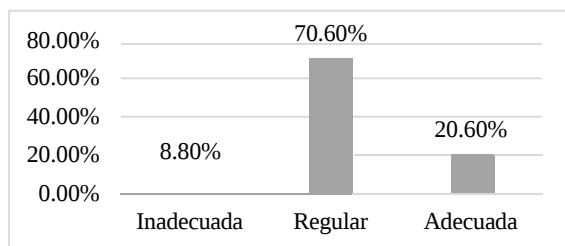
Resultados descriptivos en torno a la dimensión desarrollo de acuerdos en el mediano plazo

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Inadecuada	9	8.8%
Regular	72	70.6%
Adecuada	21	20.6%
Total	102	100%

Nota. Obtenido de SPSS

Figura 6

Resultados descriptivos en torno a la dimensión desarrollo de acuerdos en el mediano plazo



Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

La mayoría de los encuestados considera este aspecto como regular, con un 70.6% de respuestas en esta categoría. Un 20.6% lo percibe como adecuado, lo que indica que existe una cierta efectividad en el desarrollo de acuerdos, pero también con espacio para mejorar. Solo un 8.8% de los participantes lo califica como inadecuado, lo que refleja una pequeña proporción de insatisfacción, aunque señala que aún hay oportunidades para fortalecer este aspecto en el afán de resolver conflictos.

Dimensión: Solución de la problemática inmediata

Tabla 10

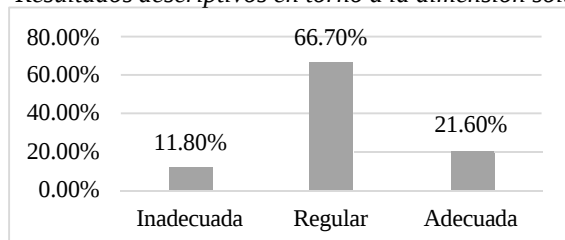
Resultados descriptivos en torno a la dimensión solución de la problemática inmediata

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Inadecuada	12	11.8%
Regular	68	66.7%
Adecuada	22	21.6%
Total	102	100%

Nota. Obtenido de SPSS

Figura 7

Resultados descriptivos en torno a la dimensión solución de la problemática inmediata



Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

La mayoría de los encuestados considera este aspecto como regular, con un 66.7% de respuestas en esta categoría. Un 21.6% lo percibe como adecuado, lo que delimita que una buena parte de la población beneficiaria reconoce esfuerzos por resolver problemas inmediatos, aunque con espacio para mejorar. Solo un 11.8% califica la solución como inadecuada, lo que refleja una proporción moderada de insatisfacción en la respuesta a las situaciones urgentes dentro del conflicto.

4.2. Resultados totales de las variables investigadas

Variable: Intervención social

Tabla 11

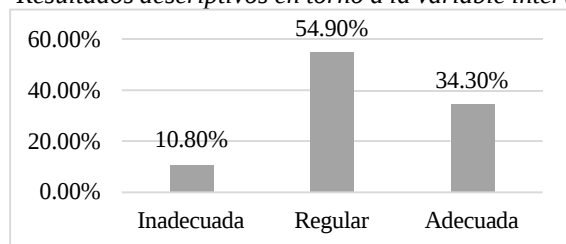
Resultados descriptivos en torno a la variable intervención social

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>
Inadecuada	11	10.8%
Regular	56	54.9%
Adecuada	35	34.3%
Total	102	100%

Nota. Obtenido de SPSS

Figura 8

Resultados descriptivos en torno a la variable intervención social



Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

El 10.8% de los encuestados considera que la intervención social fue inadecuada, mientras que el 54.9% la califica como regular, lo que indica una percepción mayoritaria de que la intervención no fue completamente satisfactoria. Solo el 34.3% percibe la intervención como adecuada, lo que resalta que más de la mitad de la población considera que se requieren mejoras significativas en las acciones sociales implementadas.

Variable: Resolución de conflictos

Tabla 12

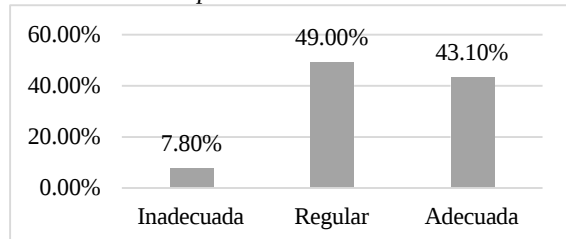
Resultados descriptivos en torno a la variable resolución de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	8	7.8%
Regular	50	49%
Adecuada	44	43.1%
Total	102	100%

Nota. Obtenido de SPSS

Figura 9

Resultados descriptivos en torno a la variable resolución de conflictos



Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas perciben la resolución de conflictos como adecuada, con un 43.1% de respuestas en esta categoría. Sin embargo, un porcentaje significativo, el 49%, la califica como regular, lo que demuestra la demanda por mejorar en este aspecto. Solo el 7.8% de los participantes considera que la resolución de conflictos es inadecuada, lo que resalta áreas de mejora.

4.3. Prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

Tabla 13

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Estadístico	gl	Sig.
Variable: Intervención social	,082	102	,000
Dimensión: Interactividad	,090	102	,000
Dimensión: Interdisciplinariedad	,107	102	,000
Dimensión: Carácter pro bienestar	,090	102	,000
Dimensión: Innovación	,154	102	,000
Variable: Resolución de conflictos	,100	102	,000
Dimensión: Análisis del objeto del conflicto social	,201	102	,000
Dimensión: Desarrollo de acuerdos en el mediano plazo	,146	102	,000
Dimensión: Solución de la problemática inmediata	,124	102	,000

Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, toda vez que la cantidad de datos a emplearse son más de 50, cuyos resultados muestran que todas las variables y dimensiones evaluadas (Intervención social, Interactividad, Interdisciplinariedad, Carácter pro bienestar, Innovación, Resolución de conflictos, Análisis del objeto del conflicto social, Desarrollo de acuerdos en el mediano plazo, y Solución de la problemática inmediata) tienen valores de significancia cuyo valor no supera el 0.05, lo que determina que los datos no siguen una distribución normal. A partir de ello se decidió emplear el coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman.

Hipótesis general

HG₀: La intervención social NO ha tenido un impacto directo y significativo en la resolución de conflictos en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

HG₁: La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en la resolución de conflictos en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

Tabla 14
Prueba de hipótesis general

		Intervención social	Resolución de conflictos
Intervención social	Coeficiente de correlación	1,000	,666**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	102	102

Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

La prueba de hipótesis general permite identificar un coeficiente de correlación de 0.666 entre la intervención social y la resolución de conflictos, con una significancia bilateral equivalente

0.000. Este valor de correlación indica una relación catalogada como positiva moderada y significativa entre ambas variables. Dado que el valor de significancia no es superior a 0.05, se decidió rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto muestra que la intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en la resolución de conflictos en la ejecución de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

Hipótesis específica 1:

HE₁₀: La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en el análisis del objeto de conflicto social en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

HE₁₁: La intervención social NO ha tenido un impacto directo y significativo en el análisis del objeto de conflicto social en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

Tabla 15
Prueba de hipótesis específica n° 1

		Intervención social	Análisis del objeto de conflicto social
Intervención social	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	102	102

Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

La prueba de hipótesis específica 1 muestra un coeficiente de correlación de 0.600 entre la intervención social y el análisis del objeto de conflicto social, con una significancia bilateral igual a 0.000. Este valor de correlación indica una relación positiva moderada y significativa entre ambas variables. Dado que el valor de significancia no es superior a 0.05, se procedió a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que la intervención social ha tenido un impacto de tipo directo y significativo en el análisis del objeto de conflicto

social en la ejecución de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

Hipótesis específica 2:

HE2₀: La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

HE2₁: La intervención social NO ha tenido un impacto directo y significativo en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

Tabla 16
Prueba de hipótesis específica n° 2

		Intervención social	Desarrollo de acuerdos en el mediano plazo
Intervención social	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	102	102

Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

La prueba de hipótesis específica 2 permitió identificar un coeficiente de correlación de 0.651 entre la intervención social y el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo, con una significancia bilateral de 0.000. Este valor de correlación refleja una relación positiva moderada y significativa entre ambas variables. Dado que la significancia no es superior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y, por ende, se procede a aceptar la hipótesis alternativa. Esto indica que la intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

Hipótesis específica 3:

HE30: La intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en la solución de la problemática inmediata en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

HE31: La intervención social NO ha tenido un impacto directo y significativo en la solución de la problemática inmediata en la ejecución de una obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

Tabla 17
Prueba de hipótesis específica n° 3

		Intervención social	Solución de la problemática inmediata
Intervención social	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	102	102

Nota. Obtenido de SPSS.

Interpretación

La prueba de hipótesis específica 3 mostró un coeficiente de correlación de 0.571 entre la intervención social y la solución de la problemática inmediata, con una significancia bilateral igual al valor 0.000. Este valor indica una correlación positiva moderada y significativa entre ambas variables. Dado que el valor de la significancia no es superior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula, procediendo a aceptar la hipótesis alternativa. Esto explica que la intervención social ha tenido un impacto directo y significativo en la solución de la problemática inmediata en la ejecución de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021.

4.3. Discusión de resultados

El resultado obtenido en la prueba de hipótesis general, que muestra un coeficiente de correlación equivalente a 0.666 entre la intervención social y la resolución de conflictos, con una significancia bilateral de 0.000, confirma la importancia de la intervención social en la

gestión y resolución de conflictos durante la ejecución de proyectos de infraestructura de agua potable y saneamiento. Este valor de correlación refleja una relación positiva moderada y significativa, lo que sugiere que las estrategias de intervención social contribuyen de manera sustancial al éxito de dichos proyectos al mitigar los conflictos que podrían retrasar o desestabilizar la ejecución de las obras. El hecho de que la significancia sea menor a 0.05 refuerza la validez de los hallazgos, lo que indica que la intervención social no solo es relevante, sino fundamental para lograr una resolución eficiente de los conflictos, un hallazgo que coincide con lo observado por autores como Quinteros (2023), quienes destacan que los procesos educativos y la participación activa de la comunidad tienen un impacto significativo en la resolución de conflictos en proyectos de saneamiento. La correlación moderada también sugiere que, aunque la intervención social es crucial, no es la única variable que llega a influir en la resolución de los conflictos, sino que interactúa con otros factores contextuales y operativos del proyecto.

El contexto de la investigación se ve respaldado por los antecedentes previos que subrayan la relevancia de la intervención social en proyectos de infraestructura de saneamiento. Por ejemplo, Mejía (2021) y Genes et al. (2020) afirman que la participación activa de la comunidad y el uso de estrategias pedagógicas innovadoras son claves para promover un sentido de pertenencia y colaboración, lo que a su vez reduce las tensiones y conflictos. A pesar de estos hallazgos, estudios como los de Kumbirai (2018) y Aquino (2021) advierten que las disyunciones en la interpretación de políticas o en el enfoque intercultural pueden dificultar la efectividad de la intervención social. No obstante, los datos obtenidos en esta investigación sugieren que, en el caso específico de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, la intervención social aplicada fue exitosa en la resolución de conflictos, corroborando la hipótesis planteada. Esto resalta la importancia de un enfoque adaptado a las particularidades de cada comunidad y la necesidad de contar con una comunicación

participativa, como la destacada por Barreda (2021), que promueva la aceptación y el entendimiento mutuo entre los diferentes actores involucrados.

El resultado de la prueba de hipótesis específica 1, con un coeficiente de correlación igual a 0.600 entre la intervención social y el análisis del objeto de conflicto social, permite demostrar una relación de tipo positiva moderada y significativa. Este valor de correlación, acompañado de una significancia bilateral de 0.000, sugiere que la intervención social ha tenido un impacto considerable en el proceso de análisis de los conflictos sociales en la ejecución de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021. Los datos numéricos obtenidos refuerzan la idea de que una intervención social eficaz no solo resuelve conflictos, sino que también facilita la identificación y comprensión de los problemas subyacentes que originan dichos conflictos. La significancia de 0.000 es un indicador de que esta relación es estadísticamente relevante, por lo que se puede concluir que la intervención social ha sido un factor clave para abordar los conflictos de manera efectiva, alineándose con los resultados obtenidos por autores como Quinteros (2023) y Mejía (2021), quienes destacan que la participación activa de la comunidad y el enfoque educativo son esenciales para el análisis y resolución de conflictos en proyectos de saneamiento.

Este hallazgo también se ve respaldado por investigaciones previas que destacan el papel fundamental de la intervención social en proyectos de infraestructura. Por ejemplo, Genes et al. (2020) resaltan que la vinculación de la comunidad a procesos educativos y la promoción de un sentido de pertenencia son vitales para la sostenibilidad de los proyectos y la resolución de conflictos. Sin embargo, es importante señalar que el valor de correlación moderada de 0.600 sugiere que la intervención social, aunque significativa, no es la única variable que llega a influir en el análisis del conflicto social, ya que existen otros factores, como la comunicación participativa y la relación entre las partes implicadas, que también juegan un papel crucial. La correlación observada en este estudio se alinea con lo que señalan Paz (2019) y Barreda (2021),

quienes afirman que la adecuada gestión social y la participación activa de los beneficiarios contribuyen a la mejor comprensión y resolución de los conflictos, favoreciendo el éxito del proyecto y su aceptación en la comunidad.

El resultado obtenido en la prueba de hipótesis específica 2, con un coeficiente de correlación de 0.651 y una significancia bilateral equivalente a 0.000, evidencia una relación positiva moderada y significativa entre la intervención social y el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo en la ejecución de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca. Estos datos numéricos sugieren que una intervención social efectiva facilita el establecimiento de acuerdos entre las partes involucradas, lo cual es fundamental para la sostenibilidad y el éxito del proyecto. El valor de correlación de 0.651 indica que la intervención social tiene un impacto moderado pero significativo en la construcción de acuerdos a largo plazo, lo que se alinea con los hallazgos de Mejía (2021), quien resalta cómo la participación activa y la comunicación recíproca son clave para fortalecer la gobernanza local del agua y, por ende, mejorar los resultados de los proyectos.

Los resultados obtenidos también se apoyan en investigaciones previas, como las de Asillo (2022) y Pérez (2019), que destacan la importancia de la intervención social para fomentar la valoración de los servicios de saneamiento y asegurar el desarrollo adecuado de los proyectos. Al fomentar la comunicación y la participación de la comunidad, la intervención social no sólo ayuda a resolver conflictos rápidamente, sino que también facilita la construcción de acuerdos a mediano plazo que son esenciales para el éxito de proyectos de infraestructura, como el de agua potable y saneamiento en Baños del Inca. Sin embargo, aunque la relación entre intervención social y desarrollo de acuerdos es significativa, un valor de correlación moderado como 0.651 sugiere que existen otros factores, como la interpretación de políticas y la representación comunitaria, que también influyen en el proceso. Esto concuerda con lo señalado por Kumbirai (2018), quien encontró que disyunciones en la interpretación de

las políticas y la participación comunitaria pueden afectar negativamente el proceso participativo, lo que subraya la complejidad de los factores involucrados en el desarrollo de acuerdos a mediano plazo.

El resultado obtenido en la prueba de hipótesis específica 3, con un coeficiente de correlación de 0.571 y una significancia bilateral de 0.000, revela una relación positiva moderada y significativa entre la intervención social y la solución de la problemática inmediata en la ejecución de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca. El valor numérico sirve como prueba de que la intervención social tuvo un impacto directo y significativo en la resolución de problemas a lo largo de la ejecución del proyecto, lo que garantiza su eficacia y continuidad. La significancia de 0.000 refuerza la relevancia estadística de esta correlación, lo que indica que la intervención social es un factor determinante para la resolución de los conflictos inmediatos en la obra, contribuyendo a mitigar tensiones y a establecer un ambiente más favorable para el progreso del proyecto. Estos hallazgos coinciden con lo señalado por Pérez (2019), quien enfatiza la importancia de la gestión social para reducir conflictos y asegurar el adecuado desarrollo de los proyectos de agua y saneamiento.

El valor de correlación de 0.571, aunque moderado, sugiere que la intervención social es una herramienta clave para abordar los conflictos inmediatos en la ejecución de proyectos de saneamiento, aunque no es el único factor influyente. En este sentido, los antecedentes de investigaciones como las de Mejía (2021) y Asillo (2022) respaldan esta conclusión, pues señalan que la participación activa de la comunidad y la valorización de los servicios de saneamiento juegan un papel crucial en la resolución de problemas y en la sostenibilidad de los proyectos. Sin embargo, la moderada correlación también sugiere que otros elementos, como las políticas de gestión y los recursos didácticos empleados, pueden tener un papel en la resolución de la problemática inmediata, como lo indica Kumbirai (2018). Además, el hecho de que la intervención social haya sido clave en la solución de problemas inmediatos reitera la

relevancia de contar con estrategias bien estructuradas de comunicación y participación, como lo plantea Pérez (2019), para asegurar el éxito y la resolución de conflictos en proyectos complejos de agua y saneamiento.

CONCLUSIONES

El análisis de la prueba de hipótesis general demuestra que existe una relación positiva moderada y significativa entre la intervención social y la resolución de conflictos en la ejecución de la obra de agua potable y saneamiento en el distrito de Baños del Inca, 2021. La significancia bilateral de 0.000 respalda el rechazo de la hipótesis nula, lo que confirma que las intervenciones sociales han tenido un impacto directo y relevante en la resolución de conflictos, contribuyendo al éxito del proyecto. Esta relación confirma que las estrategias de intervención social son esenciales para abordar y mitigar los conflictos en proyectos de infraestructura.

La prueba de hipótesis específica 1 revela una relación positiva moderada y significativa entre la intervención social y el análisis del objeto de conflicto social en la ejecución de la obra de agua potable y saneamiento. Con un coeficiente de correlación de 0.600 y una significancia bilateral de 0.000, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que la intervención social ha influido de manera significativa en el proceso de análisis de los conflictos. Esta relación resalta la importancia de contar con un enfoque social integral que permita identificar y entender los aspectos fundamentales de los conflictos, promoviendo una mejor gestión de los mismos en el desarrollo de proyectos comunitarios.

En la prueba de hipótesis específica 2, la intervención social muestra una relación significativa con el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo, con un coeficiente de correlación de 0.651. El valor de significancia bilateral de 0.000 refuerza la idea de que la intervención social desempeña un papel crucial en la construcción de acuerdos duraderos entre las partes involucradas. Estos resultados indican que, mediante una gestión adecuada de las relaciones sociales, se pueden lograr compromisos que favorezcan la continuidad y el éxito de proyectos de largo plazo, como el de agua potable y saneamiento en Baños del Inca.

Finalmente, la prueba de hipótesis específica 3 evidencia una correlación positiva moderada y significativa entre la intervención social y la solución de la problemática inmediata en la ejecución de la obra. Con un coeficiente de correlación de 0.571 y una significancia bilateral de 0.000, los resultados muestran que la intervención social ha tenido un impacto directo y efectivo en la resolución de los problemas urgentes en el proyecto. Esto subraya la relevancia de las intervenciones sociales para abordar de manera efectiva los desafíos inmediatos que surgen durante la implementación de proyectos, contribuyendo así a la estabilidad y viabilidad de los mismos.

SUGERENCIAS

Dado que la intervención social ha demostrado tener un impacto de tipo positivo y significativo en la resolución de conflictos, se recomienda que, en proyectos futuros, se refuercen las estrategias de intervención temprana. Esto incluye la concepción de espacios de diálogo y la implementación de programas de mediación que permitan a las partes involucradas discutir y resolver conflictos de manera pacífica antes de que escalen. Además, debe asegurarse que la intervención social esté presente a lo largo de todo el ciclo del proyecto, desde su planificación hasta su ejecución, para anticipar posibles desacuerdos y abordarlos de manera efectiva, favoreciendo un ambiente colaborativo y la cooperación entre todos los actores involucrados. Considerando que la intervención social ha influido de manera significativa en el análisis del objeto de conflicto social, se recomienda fortalecer los mecanismos de diagnóstico participativo. Es fundamental involucrar a la comunidad desde el inicio del proyecto en el análisis de los conflictos potenciales, asegurando que sus preocupaciones y necesidades sean identificadas y comprendidas. La intervención debe incluir actividades de sensibilización y talleres informativos para explicar el impacto del proyecto y recoger las inquietudes de la comunidad. Este enfoque permitirá desarrollar estrategias de intervención más ajustadas a la realidad local y promover una mayor aceptación del proyecto por parte de la población.

Dado el impacto de la intervención social en el desarrollo de acuerdos en el mediano plazo, se recomienda que, durante la ejecución de proyectos de infraestructura, se facilite la creación de comités de seguimiento conformados por representantes de la comunidad y del proyecto. Estos comités deberán trabajar juntos para identificar áreas de mejora y resolver posibles discrepancias que surjan a lo largo del proceso. Además, la intervención debe incluir la capacitación de los participantes en habilidades de negociación y resolución de conflictos, para que puedan gestionar los acuerdos de manera eficaz y contribuir al éxito a largo plazo del proyecto.

Ante los resultados que indican una relación significativa entre la intervención social y la solución de la problemática inmediata, se recomienda que las intervenciones sociales se enfoquen en una respuesta rápida y eficiente ante las necesidades urgentes que surjan durante la implementación del proyecto. La creación de un equipo de intervención social dedicado a abordar estos problemas de manera inmediata garantizará que las dificultades no interrumpan el progreso del proyecto. Asimismo, se debe asegurar que los canales de comunicación con la comunidad sean accesibles y eficaces, para que puedan expresar sus inquietudes de forma ágil, y así se puedan ofrecer soluciones inmediatas que refuercen la confianza y el apoyo hacia el proyecto.

REFERENCIAS

- Alfaro, R., & Cruz, O. (2010). Teoría del conflicto social y posmodernidad. *Revista de Ciencias sociales*, 4(1), 63-70.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/8732/8230>
- Ames, A. (2021). *Teoría del Cambio*. Universidad del Pacífico.
[https://www.up.edu.pe/egp/programasespecializacion_copy\(1\)/SiteAssets/Lists/Observatorio/AllItems/TeoriadelCambio10PasosDiseñodeproyectosdeinnovaciónsocialdealtioimpacto-EscueladeGestiónPúblicadeIaUP.pdf](https://www.up.edu.pe/egp/programasespecializacion_copy(1)/SiteAssets/Lists/Observatorio/AllItems/TeoriadelCambio10PasosDiseñodeproyectosdeinnovaciónsocialdealtioimpacto-EscueladeGestiónPúblicadeIaUP.pdf)
- Aquino, M. (2021). *Factores que contribuyen o limitan la intervención social para la gestión sostenible en el proyecto “Mejoramiento y ampliación de los servicios de agua potable y disposición sanitaria de excretas en la parcialidad de Imata, del distrito de Acora* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20331/AQUINO_SALCEDO_MARÍA_TERESA %281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20331/AQUINO_SALCEDO_MARÍA_TERESA%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asillo, J. (2022). *La intervención social en los proyectos de agua y saneamiento en la empresa Superconcreto del Perú S.A.C. en los años 2014-2020* [Informe de suficiencia profesional, Universidad Nacional de Moquegua].
https://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/361/D095_45852864_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria.
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso / Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barreda, A. (2021). *Relaciones comunitarias y comunicaciones en obras de saneamiento. Caso: Esquema Lomas de Carabayllo - Ejecución de obra (2012-2013)* [Informe Profesional para optar el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16102/Barreda_ma.pdf
f? sequence=1&isAllowed=y

Barreto, C., Benavides, J., Garavito, A., & Gordillo, N. (2003). *Metodologías y Métodos de Trabajo Social*. Universidad De La Salle Facultad De Trabajo Social.
<https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000348.pdf>

Bayu, T., Kim, H., & Oki, T. (2020). Water Governance Contribution to Water and Sanitation Access Equality in Developing Countries. *Water Resources Research*, 56(4), 1-13.
<https://doi.org/10.1029/2019WR025330>

Centro Internacional de Formación, & Organización Internacional del Trabajo. (2013). *Sistemas de resolución de conflictos laborales: Organización Internacional del Trabajo*.
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--dialogue/documents/publication/wcms_337941.pdf

Compañía Peruana de Estudios de Mercado y Opinión Pública. (2022). *Perú: Población 2022*.
[https://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/23/poblacion 2022.pdf](https://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/23/poblacion%202022.pdf)

Coser, L. (1970). *Nuevos aportes a la cultura del conflicto social*. Amorrortu editores.
[http://theomai.unq.edu.ar/Conflictos_sociales/Coser_Nuevos-aportes-a-la-teoría-del conflicto-social_cap1 y 2.pdf](http://theomai.unq.edu.ar/Conflictos_sociales/Coser_Nuevos-aportes-a-la-teoría-del-conflicto-social_cap1%20y%202.pdf)

Dahrendorf, R. (1971). *Sociedad y libertad*. Editorial Tecnos, S.A. [https://fundacionrama.com/wp-content/uploads/2023/01/1893.-Sociedad-y-libertad.-Hacia... Dahrendorf.pdf](https://fundacionrama.com/wp-content/uploads/2023/01/1893.-Sociedad-y-libertad.-Hacia...Dahrendorf.pdf)

Damle, Y. (1987). Apuntes sobre la teoría del cambio social. *Revista Mexicana De Ciencias Políticas y Sociales*, 33(127), 135-138.
<https://revistas.unam.mx/index.php/rmcpys/article/view/71811>

de Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, 32, 125.
<https://doi.org/10.5565/rev/educar.294>

- Escate, J. (2022). *Interculturalidad en la ejecución de proyectos de agua y saneamiento rural: implementación del enfoque intercultural a partir de experiencias en localidades andinas del centro y sur del Perú* [Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Antropología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/19014>
- Esteban, N. (2018). *Tipos De Investigación*. <https://acortar.link/FzRKtQ>
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Documentación Social*, 147, 183-198. https://www.academia.edu/download/33164477/12_REPENSANDO_LA_INTERVE NCION_SOCIAL.pdf
- Fantova, F. (2018). Construyendo la intervención social. *Papeles del Psicólogo*, 39(2), 81-92. <https://www.redalyc.org/journal/778/77855949001/77855949001.pdf>
- García, B. (2002). Una nueva oportunidad para la prevención de conflictos. Universidad de Deusto. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/21264.pdf>
- Genes, Y., Pérez, M., & Marín, Lady. (2020). *Estudio sobre la gestión social en obras de abastecimiento y saneamiento básico en zonas de difícil gestión del Área Metropolitana del Valle de Aburrá* [Trabajo de Fin de Grado, Corporación Universitaria Minuto de Dios Facultad]. https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/15828/1/TE.GS_GenesBedoyaYanethPaola.pdf
- Gobierno del Perú. (2006). *Modelo de arbitraje de promoción de la salud en el Perú*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/promocion/203_prom30.pdf
- Gómez, A., Machado, F., & Datshkovsky, D. (2021). *Servicios de agua y saneamiento en América Latina: panorama de acceso y calidad*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Servicios-de-agua-y-saneamiento-en-America-Latina-panorama-de-acceso-y-calidad.pdf>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta*. Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). *Perú: formas de acceso al agua y saneamiento básico*. En *Boletín: Agua y Saneamiento* (Vol. 9). https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_agua_junio2020.pdf
- Jia, G., Yang, F., Wang, G., Hong, B., & You, R. (2011). A study of mega project from a perspective of social conflict theory. *International Journal of Project Management*, 29(7), 817-827. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2011.04.004>
- Kumbirai, S. (2018). *Assessing Stakeholder Perceptions in Participatory Infrastructure Upgrades – a Case Study of Project Silvertown in Cape Town* [Tesis de Maestría, Universidad del Cabo]. [https://open.uct.ac.za/bitstream/handle/11427/29547/thesis_ebe_2018_kumbirai_sham is o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://open.uct.ac.za/bitstream/handle/11427/29547/thesis_ebe_2018_kumbirai_sham%20is%20o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, L. (2012). La importancia de la interdisciplinariedad en la construcción del conocimiento desde la filosofía de la educación. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, 13, 367-377. <https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846102017.pdf>
- Marshall, T. (1997). Ciudadanía y clase social. *Reis*, 79, 297. <https://doi.org/10.2307/40184017>
- Matus, T. (2006). *Apuntes Sobre Intervención Social*. Universidad Nacional de Cuyo. <http://fcp.uncuyo.edu.ar/upload/APUNTESSOBREINTERVENCIONSOCIAL.pdf>
- Mejía, J. (2021). *Factores que determinan la sostenibilidad y la gobernanza del agua en una EPSA de la comunidad de Cala Cala de la provincia Aroma - La Paz* [Trabajo de Fin de Grado, Universidad Mayor de San Simón]. [http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/26031/1/FACTORESQUE E DETERMINAN LA SOSTENIBILIDAD Y LA GOBERNANZA DEL AGUA ENUNA EPSA.pdf](http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/26031/1/FACTORESQUE%20DETERMINAN%20LA%20SOSTENIBILIDAD%20Y%20LA%20GOBERNANZA%20DEL%20AGUA%20EN%20UNA%20EPSA.pdf)

- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. (2017). *Manual de Evaluación para intervenciones públicas*. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
[https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/methodology/Manual de Evaluación para Intervenciones Públicas.pdf](https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/methodology/Manual%20de%20Evaluaci%C3%B3n%20para%20Intervenciones%20P%C3%BAblicas.pdf)
- Murillo, J., & Hernández, R. (2011). Hacia un Concepto de Justicia Social. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 9(4), 7-23.
<https://www.redalyc.org/pdf/551/55122156002.pdf>
- Naciones Unidas. (2021). *Construir un futuro mejor Acciones para fortalecer la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. CEPAL.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/1a441acf-eeb3-462e-bf93f2948a22f0ab/content>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4a Edición)*. Ediciones de la U.
<https://acortar.link/rOryJ>
- Organización de las Naciones Unidas. (2023a). *Desafíos globales - agua*. Naciones Unidas.
[https://www.un.org/es/global-issues/water#:~:text=200 millones de personas,\(OMS%2FONICEF 2020\).](https://www.un.org/es/global-issues/water#:~:text=200 millones de personas,(OMS%2FONICEF 2020).)
- Organización de las Naciones Unidas. (2023b). *Progreso en saneamiento (meta 6.2 de los ODS)*. Un Water. <https://sdg6data.org/es/indicator/6.2.1a>
- París, S. (2005). *La transformación de los conflictos desde la Filosofía para la Paz* [Tesis Doctoral, Universidad Jaume I de Castellón de la Plana].
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10456/paris.pdf>
- Parsons, T., Bales, R., & Shils, E. (1953). *Apuntes sobre la teoría de la acción*. The Free Press.
[https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/01/1564.-Apuntes-sobre-la teoria-de-...-Parsons-y-otros.pdf](https://fundacion-rama.com/wp-content/uploads/2023/01/1564.-Apuntes-sobre-la-teoria-de-...-Parsons-y-otros.pdf)

- Paz, I. (2019). *Desarrollo Comunitario en el acceso del agua en Coroico Comunidad de Santo Domingo (Gestión 2018)* [Trabajo Final, Universidad Mayor de San Andrés].
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29053/T.TSO1031.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, M. (2019). *Análisis de la gestión social de Sedapal en la participación comunitaria y desarrollo del proyecto de agua y saneamiento urbano - caso esquema Nueva Rinconada etapa 1, en el distrito de Villa María del Triunfo, periodo del 2016 al 2017* [Tesis para optar el Grado Académico de Maestría en Gerencia Social].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17595>
- Proyecto USAID, & Perú ProDescentralización. (2012). *Programa De Capacitación En Gestión De Conflictos Sociales Para Gobiernos Regionales Y Locales. Proyecto USAID/Perú ProDescentralización.*
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/19AB859CE3950C7C05257A7000725B4B/\\$FILE/final.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/19AB859CE3950C7C05257A7000725B4B/$FILE/final.pdf)
- Quinteros, M. (2023). *Un análisis crítico al desarrollo del trabajo del componente Desarrollo Comunitario. Periodo 2016-2019* [Memoria Laboral, Universidad Mayor de San Andrés].
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/32528/P-ML098.MARIA.QUINTEROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos, C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167>
- Rawls, J. (2006). *Teoría De La Justicia*. The Belknap Press of Harvard University Press.
<https://doi.org/10.2307/j.ctt22nmdb8.12>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://acortar.link/WgSywv>

Schnitman, D. F., Schnitman, J., & Hercovici, P. (2020). *La Resolución Alternativa de Conflictos*. CEJAMÉRICAS. <https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/122CEJA-INECIP.pdf>

Suárez, F. (1989). *Problemas sociales y problemas de los programas sociales masivos*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/98d9dc9c-df8c-4fc4-852b-2571fecc1be3/content>

APÉNDICES Y/O ANEXOS

1: Totalmente en desacuerdo.

2: En desacuerdo.

3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo.

4: De acuerdo.

5: Totalmente de acuerdo.

INTERVENCIÓN SOCIAL						
Dimensión: Interactividad		1	2	3	4	5
1	¿Siente que las actividades del proyecto de agua potable y saneamiento respondieron a las necesidades de la comunidad?					
2	¿Cree que las diferentes actividades que se hicieron en el proyecto ayudaron a que todo saliera mejor?					
3	¿Está de acuerdo en que los recursos y herramientas que usaron fueron los necesarios para hacer bien el trabajo?					
Dimensión: Interdisciplinariedad		1	2	3	4	5
4	¿Piensa que el apoyo social brindado a la comunidad ayudó a resolver los problemas durante el proyecto?					
5	¿Cree que las actividades de enseñanza ayudaron a la comunidad a entender mejor de qué iba el proyecto?					
6	¿Considera que el apoyo social ayudó a disminuir los conflictos en la comunidad durante el proyecto?					
Dimensión: Carácter pro bienestar		1	2	3	4	5
7	¿Cree que las actividades preventivas ayudaron a evitar problemas antes de que surgieran?					
8	¿Piensa que el apoyo social se adaptó bien a las necesidades de cada persona en la comunidad?					
9	¿Siente que el apoyo social estuvo bien coordinado con el resto de las actividades del proyecto?					
10	¿Cree que las actividades sociales fomentaron el respeto al medio ambiente?					
Dimensión: Innovación		1	2	3	4	5
11	¿Piensa que las nuevas tecnologías que se usaron facilitaron el proyecto?					
12	¿Considera que se implementaron ideas nuevas que beneficiaron a la comunidad?					
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS						
Dimensión: Análisis del objeto del conflicto social		1	2	3	4	5
1	¿Cree que los encargados del proyecto entendieron bien la situación y necesidades de la comunidad?					
2	¿Siente que identificaron bien las causas de los problemas en la comunidad?					
3	¿Piensa que se tomaron en cuenta los intereses de todos al resolver los conflictos?					

Dimensión: Desarrollo de acuerdos en el mediano plazo		1	2	3	4	5
4	¿Cree que las propuestas para solucionar los problemas se hicieron de forma rápida y adecuada?					
5	¿Está de acuerdo en que hubo buena colaboración entre todos durante las negociaciones?					
6	¿Siente que los compromisos que se tomaron fueron claros y útiles para resolver los problemas?					
Dimensión: Solución de la problemática inmediata		1	2	3	4	5
7	¿Cree que las decisiones para resolver conflictos se tomaron rápido?					
8	¿Piensa que las soluciones que se implementaron realmente resolvieron los problemas que se identificaron?					
9	¿Está de acuerdo en que se midieron bien los resultados del proyecto y que realmente trajeron beneficios a la comunidad?					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
"Norte de la Universidad Peruana"
Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de
1962



FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Cajamarca, en el Auditorio "Felipe Cogorno Vásquez" de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca, el día martes veintitrés de setiembre del año dos mil veinticinco, siendo las cinco de la tarde, se reunieron los docentes: Dr. Jorge Luis Becerra Muñoz (**Presidente**), M.Cs. José Nelson Cubas Vásquez (**Secretario**), Dr. Gilberto Rodolfo Araujo Barboza (**Vocal**), integrantes del Jurado Evaluador para la Sustentación de la Tesis titulada: **"IMPACTO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA EJECUCIÓN DE UNA OBRA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN EL DISTRITO DE BAÑOS DEL INCA: CASO RETAMA, 2021"**, presentado por la Bachiller en Sociología **Yuliza Araceli CERQUIN GUTIERREZ**, para optar el Título Profesional de Licenciados en Sociología.

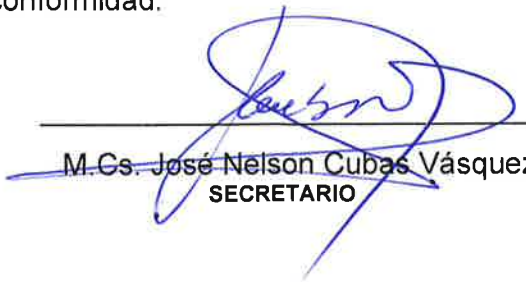
El presidente del Jurado indicó a la Bachiller que cuenta con treinta minutos para la sustentación de la Tesis, por lo que debe centrarse en las partes más importantes de su investigación, dando así por iniciado el acto de sustentación.

Concluida la exposición, los integrantes del Jurado Evaluador realizaron las preguntas, observaciones y sugerencias, las mismas que fueron absueltas y consideradas por la sustentante para la presentación del Informe final.

Acto seguido, el presidente del Jurado Evaluador pidió a los asistentes al Acto Académico, abandonar el recinto para deliberar el resultado de la evaluación. Realizado el Acto Deliberativo, el Jurado determinó **APROBAR** la Tesis con el calificativo de **DIECISÉIS(16)**.

Siendo las siete de la noche del mismo día, se dio por concluido dicho Acto Académico, firmando el jurado en señal de conformidad.


Dr. Jorge Luis Becerra Muñoz
PRESIDENTE


M.Cs. José Nelson Cubas Vásquez
SECRETARIO


Dr. Gilberto Rodolfo Araujo Barboza
VOCAL