



Resumen de las actividades

1. **Introducción:** Bola de nieve, tormenta de ideas, discusión grupal
2. **¿Qué son los productos y servicios?:** Lluvia de ideas grupal
3. **Análisis:** Cuaderno de ejercicios, votación por puntos, lluvia de ideas, discusión en grupo
4. **Diseño y desarrollo:** Ejemplo y cuaderno de actividades
5. **Implementación y monitoreo:** Debate grupal y cuaderno de actividades
6. **Revisión:** Estudios de caso y debate grupal

Objetivos de aprendizaje

Cuando finalice esta sesión, los participantes serán capaces de:

1. Explicar el concepto de productos, servicios y cadenas de suministro de letrinas.
2. Evaluar un contexto para diseñar y desarrollar un plan de productos y servicios de letrinas.
3. Describir formas de fortalecer una cadena de suministro para un programa de letrinas.

Materiales

- Cuaderno de actividades para participantes (1 por participante)
- PowerPoint: Productos y servicios
- Estudios de casos de saneamiento
- Apunte: Análisis de una cadena de suministro (Laos)
- Apunte: Dificultades de las cadenas de suministro
- Papel de rotafolio y marcadores
- Ojalillos para hojas

Lecturas recomendadas

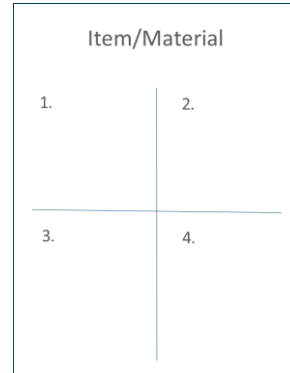
- Resumen técnico: Productos y servicios
- Estudios de casos de saneamiento

15 minutos

Introducción: Bola de nieve, tormenta de ideas, discusión grupal



1. Pídale a cada persona que tome un trozo de papel, dibuje dos líneas y numere los cuadrantes (ver la imagen).
2. Pídale a cada persona que elija un ítem o material que sea parte de una letrina y lo escriba en la parte superior del papel (p. ej.: tubería de PVC, plancha de zinc, anillo de concreto, placa de cerámica o papel higiénico). Indíqueles a los participantes que hagan un bollo con el papel y lo arrojen aleatoriamente hacia otra parte del salón. Luego, pídale a todos que busquen una "bola de nieve" y la abran.
3. Pídale a cada persona que escriba, en el cuadrante 1, las materias primas que se usan para fabricar el ítem escrito y de dónde provienen esas materias primas. Pídeles que vuelvan a hacer un bollo con el papel y lo arrojen por el salón.
4. Cuando tengan una bola nueva, pídeles que escriban, en el cuadrante 2, dónde se fabrica el ítem que figura en el papel (p. ej.: en una fábrica en el extranjero ubicada en China). Diga: "¡Abollen y arrojen el papel!".
5. Cuando tengan una bola nueva, pídeles que escriban, en el cuadrante 3, quién vende el ítem mencionado, quién lo distribuye y cómo (p. ej.: un mayorista de la capital vende y promociona el ítem y se distribuye en camiones administrados por una empresa de transporte). Diga: "¡Abollen y arrojen el papel!".
6. Pídeles que tomen otra bola de papel nueva y escriban, en el cuadrante 4, todos los proveedores de servicios y grupos de interés que participan del proceso (p. ej.: empresa de transporte, mayorista, fabricante de China, operador de buque, albañil o vendedor).
7. Presente los objetivos de aprendizaje o haga un resumen de la lección.



10 minutos

¿Qué son los productos y servicios?: Lluvia de ideas grupal



1. Presente las definiciones de los términos **productos** y **servicios**. Para ilustrar el significado de la palabra "productos", muestre un ejemplo de productos de letrinas de Laos. Para ilustrar el significado de la palabra "servicios", muestre la tabla de servicios de letrinas (antes de la instalación, durante la instalación y después de la instalación).
2. Presente la definición de **cadena de suministro**. Haga que los participantes debatan sobre las actividades de la tabla y que, en grupo, piensen en ejemplos de grupos de interés que participan en cada parte de la tabla.
3. Muestre el ejemplo de diagrama de cadena de suministro. Dé 2 minutos para que lean el diagrama. Pídale a un voluntario que describa la cadena de suministro.

Puntos clave

- Brindar servicios a las familias antes, durante y después de la instalación de una letrina es necesario para la sostenibilidad del programa de letrinas.
- Una cadena de suministro nunca es lineal; de hecho, suele ser compleja.

50 minutos

Análisis: Cuaderno de ejercicios, votación por puntos, lluvia de ideas, discusión en grupo



1. Repase el paso sobre análisis del marco de programa ADDIM.
2. Explique por qué es importante analizar la demanda de letrinas, los productos y servicios existentes, las políticas gubernamentales y los factores técnicos y ambientales. *Consejo para los capacitadores: Hacer que los participantes compartan su propia experiencia.*
3. Pídales a los participantes que regresen al **cuaderno de actividades** y completen las primeras 4 filas de la tabla (pregunta 1): demanda, políticas, ambiente, productos/servicios/cadena de suministro existentes.

Consejo para los capacitadores: Los participantes pueden completar la tabla de manera individual o en los grupos del cuaderno. Durante este tiempo, recorra el salón para responder preguntas y hacer sugerencias.

4. Explique que las otras 2 partes del paso de análisis son determinar las necesidades y las preferencias de los usuarios, y analizar la asequibilidad y la predisposición para pagar. Pídales a los participantes que presten atención a las hojas de rotafolio del salón donde se muestran las preguntas para votar: "¿Sentarse o ponerse en cuclillas, qué superestructura prefieren, lavadores o limpiadores?" y "¿Cuánto pagarían por usar un baño en un lugar público?". "¿Cuánto pagarían por una letrina de fosa individual?". Entregue los ojalillos y pídale a los grupos que recorran el salón y voten cuáles son sus preferencias usando los ojalillos.

Consejo para los capacitadores: Para las hojas de rotafolio sobre predisposición para pagar, deberá conocer el precio local de las letrinas. Agregue los precios que sean más bajos y más altos que el precio promedio de una letrina. Los participantes deberían colocar un ojalillo en el precio que estarían dispuestos a pagar.

5. Una vez que finalice la votación, facilite un debate sobre los resultados. Pregunte: "¿Qué notaron? ¿Los resultados los sorprendieron? ¿Cuál es la importancia de investigar las preferencias de los usuarios, la asequibilidad y la predisposición para pagar?".
6. Pídales a los participantes que piensen ideas sobre cuáles podrían ser algunas de las necesidades y las preferencias de los usuarios. Pregunte: "¿El sector del saneamiento hace un buen trabajo en satisfacer las necesidades de los usuarios?".
7. Debatan sobre la asequibilidad y la predisposición para pagar. Pregunte: "¿Cuáles son las dificultades de determinar la asequibilidad? ¿Cómo se puede determinar la asequibilidad?". Luego, pregunte: "¿Cuáles son las dificultades de determinar la predisposición para pagar?". Los participantes analizarán el estudio sobre predisposición para pagar en el módulo sobre finanzas.

8. Pídales a los participantes que regresen al **cuaderno de actividades** para completar las 2 filas restantes de la tabla: asequibilidad/predisposición para pagar y necesidades de los usuarios/preferencias.

60 minutos

Diseño y desarrollo: Ejemplo y cuaderno de actividades



1. Repase el paso sobre diseño y desarrollo del marco de programa ADDIM.
2. Explique que, después de hacer el análisis, es hora de seleccionar los productos y servicios de letrinas. Pídales a los participantes que regresen al **cuaderno de actividades** y respondan la pregunta 2 (productos, cadena de suministro y servicios). Los participantes deberían usar el resumen técnico como ayuda para entender y seleccionar los servicios. Deles 30 minutos para completar la actividad.
3. Pregúnteles a los participantes si tienen alguna pregunta sobre la selección de productos y servicios de letrinas.
4. Explique que, después de seleccionar productos y servicios y desarrollar cadenas de suministro, los implementadores deben fortalecer dicha cadena. El análisis de la cadena de suministro mostrará las debilidades que tiene esa cadena. Haga un resumen general del análisis de la cadena de suministro de Laos.

*Consejo para los capacitadores: Usted puede presentar el análisis o entregar el apunte **Análisis de una cadena de suministro (Laos)** para que los participantes lo lean.*

5. Presente cuatro dificultades comunes de las cadenas de suministro. Entregue dos dificultades a cada grupo (**Apunte: Dificultades de las cadenas de suministro**) o deje que los grupos identifiquen las dificultades por sí mismos. Pídales a los participantes que regresen al **cuaderno de actividades** y piensen ideas sobre cómo superarían esas dificultades (pregunta 3). Los participantes deberían usar el resumen técnico para identificar soluciones. Deles 10 minutos para completar la actividad.

Consejo para los capacitadores: Seleccionar las dificultades que sean más relevantes para el contexto. Pensar dificultades nuevas si fuera necesario.

6. Pídale a cada grupo que comparta las dificultades y las soluciones que identificaron. Comparta otras soluciones que conozca. Deje que otros participantes compartan otras soluciones.

5 minutos

Implementación y monitoreo: Debate grupal y cuaderno de actividades



1. Repase el paso sobre implementación y monitoreo del marco de programa ADDIM.
2. Pregunte: "¿Qué sucedería si no se monitorea la cadena de suministro?".
3. Pídales a los participantes que regresen al **cuaderno de actividades** y respondan la pregunta 4.

Revisión: Estudios de caso y debate grupal



1. Pídales a los participantes que lean y repasen los estudios de casos para identificar de qué manera otros implementadores han gestionado los productos y servicios.
2. Pregunte: "¿Qué les pareció interesante? ¿Qué les sorprendió?".
3. Verifique que nadie tenga más preguntas ni inquietudes sobre los productos y servicios de letrinas.
4. Resuma los puntos clave.

Este documento es de contenido abierto y está elaborado bajo la licencia [Creative Commons Atribución-Compartir Igual 4.0 Internacional](#). Consulte las guías de CAWST para distribuir, traducir, adaptar o citar los recursos de CAWST (resources.cawst.org/cc).



Análisis de una cadena de suministro (Laos)

Apunte

Propósito y objetivos del análisis

- Aportar información para una futura estrategia de comunicación y marketing a escala y un plan de implementación con el fin de fortalecer la oferta de productos y servicios de saneamiento asequibles, accesibles y deseables para las familias rurales, en particular aquellas de ingresos bajos.
- Analizar las oportunidades, los problemas, las restricciones y los posibles riesgos de la cadena de suministro actual y sus capacidades.
- Hacer un diagrama de los grupos de interés de toda la cadena de suministro de productos y servicios de saneamiento e identifique cómo se relacionan.

Metodología

- Ocho entrevistas no estructuradas con informantes clave (p. ej.: Lao Cement, banco ACLEDA, Dirección de Aduanas, Dirección de Impuestos y una empresa de logística/transporte).
- Doscientas entrevistas individuales detalladas con actores del mercado (p. ej.: importadores de materiales de construcción, vendedores minoristas, fabricantes de productos de concreto, albañiles e instituciones de microfinanciación) en 7 provincias.
- Diecisiete discusiones grupales (104 participantes en total) donde diversos actores del mercado debatieron sobre oportunidades, problemas y limitaciones relacionadas con la cadena de suministro actual.

Resultados

En la siguiente tabla, se mencionan alguno de los hallazgos del análisis. No se incluyen aquí otros hallazgos del estudio.

Categorías	Hallazgos
Empresas de saneamiento	Las empresas dependen de otras fuentes de ingresos; no se ven como parte de la cadena de suministro de saneamientos.
Consumidores	La mayoría (82%) de quienes no tienen letrinas no quieren pedir dinero prestado para obtener una letrina.
Opciones de letrinas y costos	Los costos de mano de obra pueden duplicar el costo de una letrina.
Competencia y márgenes	Algunos actores piensan que los márgenes de los productos de letrinas son inferiores a los de otras actividades.
Costos de transporte	Muchos pueblos son de difícil acceso y hay muchos a los que no se puede acceder para hacer entregas durante la estación húmeda.
Finanzas	Las empresas muestran preocupación por el pago tardío o la falta de pago por parte de los consumidores.

(Emerging Markets Consulting, 2014)

Mano de obra	La disponibilidad de mano de obra es una limitación que se repite en las empresas de la economía de Laos.
Gobierno	Los funcionarios gubernamentales tal vez vean a toda la oferta de letrinas en zonas rurales como resultado de los programas gubernamentales (cuando solo aplica al 24% de las letrinas rurales).

Dificultades de las cadenas de suministro

Apunte

Dificultad 1: Capacidades

- Los fabricantes no saben cómo evaluar la calidad de las materias primas.
- Los albañiles no tienen las habilidades para promocionar sus servicios.

Dificultad 2: Finanzas

- Los proveedores de servicios no tienen dinero suficiente para comenzar a operar.
- Los proveedores de servicios quizás no ganan suficiente dinero para cubrir los costos del servicio.

Dificultad 3: Coordinación

- Las familias no saben cómo contactar a los proveedores de servicios.
- Los fabricantes compran materias primas lejos cuando hay una opción más económica y más cercana.

Dificultad 4: Incentivos

- Los proveedores de servicios no quieren trabajar en el sector del saneamiento porque no creen que ganarán dinero.
- Los proveedores de servicios no quieren trabajar en el sector del saneamiento porque es tabú.

Dificultad 5: Entorno favorable

- Los proveedores de servicios no pueden extender sus servicios a las comunidades vecinas que tienen caminos en malas condiciones.
- Algunos proveedores de servicios no respetan las normas porque no se controla su cumplimiento; por lo tanto, los proveedores de servicios que respetan las normas tienen menos cantidad de trabajo.