



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN, DESARROLLO Y CAMBIO SOCIAL

Trabajo de grado para optar al título de Magister en Comunicación, Desarrollo y
Cambio Social.

**LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN PLANES DE ASEGURAMIENTO DE
AGUA**

**Sistematización de la experiencia del proyecto de formulación e implementación en las
comunidades de Medellín del Ariari y Canaguaro en el departamento del Meta.**

PATRY MARTINEZ DIZ
PATRICIA ISABEL VILLALBA GARCÍA

Bogotá, D.C, septiembre de 2019

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN, DESARROLLO Y CAMBIO SOCIAL

**LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA EN PLANES DE ASEGURAMIENTO DE
AGUA**

**Sistematización de la experiencia del proyecto de formulación e implementación en las
comunidades de Medellín del Ariari y Canagüaro en el departamento del Meta**

Línea de investigación
Comunicación, Salud, Medio Ambiente y Sostenibilidad

PATRY MARTINEZ DIZ
PATRICIA ISABEL VILLALBA GARCÍA

YANETH ORTIZ NOVA
Directora Trabajo de Grado

Bogotá, D.C, septiembre de 2019

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios por darnos la sabiduría y los medios para avanzar en este proceso tan importante para nuestras vidas como profesionales.

A nuestra Directora de trabajo de grado Yaneth Ortiz Nova, quien con su experiencia, dedicación y paciencia nos orientó en el trabajo de sistematización y motivó a culminar exitosamente nuestros estudios de Maestría.

A la Universidad Santo Tomás y a nuestros profesores de la Maestría Comunicación, Desarrollo y Cambio Social por sus aportes en nuestro proceso educativo.

A las comunidades Medellín del Ariari y Canaguaro por su colaboración, participación e interés permanente durante estos años de investigación, por su cordialidad, disposición y por sus aportes al trabajo de sistematización.

A nuestras familias por su acompañamiento y apoyo incondicional durante nuestros estudios.

A nuestros compañeros y amigos por su constante motivación y por aportar desde sus experiencias y conocimientos a nuestro aprendizaje.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO 1	6
1. Planteamiento del Problema	6
1.1 Justificación y Pertinencia.....	10
1.2 Delimitación de la experiencia	12
1.3 Formulación de la Pregunta Eje de Sistematización	14
1.4 OBJETIVOS.....	14
1.4.1 Objetivo General	14
1.4.2 Objetivos Específicos	15
1.5 Escenario de la sistematización	15
1.5.1 Centro Poblado Medellín del Ariari	16
1.5.2 Centro Poblado Canaguaró	19
1.6 ANTECEDENTES.....	22
1.6.1 Antecedentes internacionales	22
1.6.2 Antecedentes Nacionales.....	27
1.6.3 Antecedentes de sistematizaciones sobre el agua y saneamiento básico.....	32
CAPITULO II. MARCOS DE REFERENCIA.....	37
2.1 MARCO CONCEPTUAL	37
2.1.1 Medio Ambiente.....	37
2.1.2 Territorio y ruralidad.....	41
2.1.3 Gobernanza y cultura del agua	45
2.1.4 Desarrollo y Territorio	52
2.1.5 Empoderamiento	55
2.1.6 Comunicación Estratégica.....	59

2.2	METODOLOGÍA	59
CAPITULO III. SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA		72
3.1	Momento 1 Recuperación del proceso vivido	72
3.2	Momento 2 Interpretación crítica	83
3.3	Momento 3 Transformación de la experiencia - Lecciones aprendidas	127
3.4	Momento 4. La comunicación - Socialización del conocimiento	132
Conclusiones y recomendaciones.....		133
Referencias		141

LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Calles de Medellín del Ariari	17
Imagen 2 Vista satelital de la localidad.....	18
Imagen 3 Ubicación cartográfica de Canaguaro	19
Imagen 4 Calles de Canaguaro	20
Imagen 5 Vista satelital de Canaguaro	21
Imagen 6 Línea de Tiempo comunidad de Canaguaro	74
Imagen 7 Línea de Tiempo comunidad Medellín del Ariari	79
Imagen 8. Grupo Focal Canaguaro	84
Imagen 9. Grupo focal Medellín del Ariari	84
Imagen 10. Edición de Cartillas cultura del agua 1993 y 1998	91
Imagen 11. Cartillas edición 2007 utilizadas por el proyecto de Aseguramiento	92
Imagen 12. Uso de carteleras para convocatorias a talleres	101
Imagen 13 Taller Cartografía social Medellín del Ariari	121
Imagen 14 Trabajo comunitario-cartografía social Canaguaro	127
Imagen 15. Devolución del conocimiento grupo de sistematización Canaguaro.	132
Imagen 16. Devolución del conocimiento grupo de sistematización Medellín del Ariari.....	132

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fases del proyecto	72
Tabla 2. Actores del proceso	73
Tabla 3 Cronograma Investigación	154
Tabla 4 Presupuesto Investigación	155

RESUMEN

El propósito de esta sistematización es analizar la comunicación estratégica como factor determinante en la efectividad de las intervenciones en las zonas rurales; a fin de mejorar las prácticas sobre la cultura del manejo del agua, la apropiación de los recursos en el territorio para el fomento del sentido de pertenencia hacia los servicios de saneamiento.

En el estudio realizado al proyecto de “Formulación e implementación de Planes de aseguramiento para 50 Centros Poblados Rurales; se implementaron estrategias de comunicación con el fin de promover la cultura del agua en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaro, del departamento del Meta.

La metodología utilizada es la “sistematización de experiencias”, basada en la propuesta del profesor Alfonso Torres; las técnicas para la recolección de datos, fue a través de fuentes documentales y aplicación de instrumentos de entrevistas semiestructuradas a actores clave, recorridos, cartografía social, grupos focales y línea de tiempo.

Posteriormente, en el análisis de resultados de la sistematización; se identificó un alto índice de impacto de comunicación estratégica, lograda con actores de las juntas administradoras del servicio de agua, consolidando acuerdos en aspectos administrativos, legales, comerciales, financieros, técnicos y operativos que permitieron mejorar la prestación del servicio, promover el trabajo conjunto y el conocimiento sobre gobernanza del agua.

En reflexión, se concluye que la comunicación es un factor determinante para el logro de participación activa y significativa de los actores que intervienen en el proceso.

ABSTRACT

The purpose of this systematization is to analyze strategic communication as a determining factor in the effectiveness of interventions in rural areas; in order to improve the practices on the culture of water management, the appropriation of resources in the territory for the promotion of the sense of belonging towards sanitation services. In the study carried out on the project "Formulation and implementation of Insurance plans for 50 Rural Populated Centers", communication strategies were implemented in order to promote the culture of water in the populated centers Medellín del Ariari and Canaguaro, in the department of Meta. The methodology proposed is the "systematization of experiences", based on the proposal of Professor Alfonso Torres, the techniques used for data collection it was through Documentary Review, Semi-Structured Interviews to Key Players, Tours, Social Mapping, Focus Groups and Timeline. Subsequently, in the analysis of systematization results; a high impact index of strategic communication was identified, achieved with actors of the water service administrative boards, consolidating agreements in administrative, legal, commercial, financial, technical and operational aspects that allowed to improve the provision of the service, promote joint work and knowledge about water governance.. This is how, it was established that communication is a determining factor for the effectiveness of active and meaningful participation of the actors involved in the process is needed.

Palabras Clave: Comunicación estratégica, cultura del agua, empoderamiento, recurso hídrico, medio ambiente.

Key words: Strategic communication, Water culture, Empowerment, Water resources, Environment.

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio de Colombia a través del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, viene impulsando los Planes Departamentales de Agua y procesos de Aseguramiento rural, que tienen como propósito implementar esquemas eficientes y sostenibles en la prestación de servicios de saneamiento básico y agua potable en las zonas rurales del país. Bajo este contexto en el año 2014 se ejecutó en el departamento del Meta el proyecto “Formulación e implementación de planes de aseguramiento para 50 centros poblados rurales” que brindó capacitación a 50 comunidades rurales en aspectos económicos, sociales y en la prestación del servicio, con el propósito que éstas cambiarán sus hábitos respecto a los usos y costumbres alrededor de los servicios de saneamiento en los centros poblados del departamento del Meta.

La metodología seleccionada es la sistematización; que tiene como propósito la implementación de la comunicación estratégica, en la transformación de las prácticas sobre cultura del agua, la apropiación de los recursos en el territorio y para el fomento del sentido de pertenencia hacia los servicios de saneamiento, además de lo anterior se pretende a través de esta reconstruir el proceso vivido, presentar los aspectos más relevantes de la experiencia y los resultados obtenidos de la misma.

En este sentido, en el proceso de sistematización se analiza el papel de la comunicación estratégica para la transformación de las prácticas sobre cultura del agua en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaro, del departamento del Meta, en el marco del proyecto Formulación e Implementación de Planes de Aseguramiento para 50 centros poblados rurales, ejecutado durante el año 2014, para ello fue necesario documentar los procesos y actividades desarrollados desde la estrategia de comunicación con el fin de conocer sus aportes

respecto al cambio de hábitos y actitudes en relación a los servicios de saneamiento y de esta forma aportar un nuevo conocimiento a las discusiones sobre gobernanza del agua y sobre el lugar de la comunicación estratégica en proyectos de desarrollo social.

Por consiguiente, la sistematización se enmarca dentro de la línea de investigación *comunicación, salud, medio ambiente y sostenibilidad*, dado que se origina en la participación social, prácticas, usos y costumbres alrededor de los servicios de saneamiento que involucra cuidado de fuentes hídricas, ahorro y uso eficiente del agua, educación sanitaria, ambiental y cultura de pago en los centros poblados Medellín del Ariari del municipio de El Castillo y Canaguaró del municipio de Granada en el departamento del Meta.

En suma otro punto relevante, es la responsabilidad con el medio ambiente, por lo que se pretende educar para movilizar sentidos sociales y generar transformaciones en las prácticas simbólicas y culturales en las comunidades. Es decir *“una sociedad próspera depende de un medio ambiente sano que provea de alimentos y recursos, agua potable y aire limpio a sus ciudadanos”* (UNESCO, 2012). Estas fueron las claves para vincular y motivar a las comunidades respecto a la cultura del agua en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaró.

El documento se estructura en tres capítulos, el primero aborda la propuesta general de la sistematización, como punto de partida y el cual contiene el tema de investigación, planteamiento del problema, justificación, objetivos que guían el trabajo, al igual que el eje de sistematización y delimitación de la experiencia.

El segundo capítulo presenta los antecedentes y un marco de referencia sobre los principales fundamentos conceptuales definidos en esta sistematización: Medio ambiente, territorio y ruralidad, territorio y desarrollo, empoderamiento, comunicación estratégica,

gobernanza y cultura del agua. La finalidad de este apartado es presentar las bases conceptuales considerando las diferentes perspectivas que se ofrecen desde la revisión literaria.

Además, en este capítulo se exponen los fundamentos metodológicos (enfoque epistemológico, aspectos metodológicos: metodología, método, técnicas e instrumentos y escenario de la investigación); igualmente, en el desarrollo del proyecto se programaron un ciclo de capacitaciones que fueron realizadas trimestralmente durante un año, este proceso estuvo integrado por encuentros en los territorios y en la ciudad de Villavicencio, donde se convocaban a las poblaciones con el propósito de abordar durante una jornada de 24 a 48 horas temas como el ahorro y uso eficiente del agua, gestión empresarial de la prestación de servicio de acueducto, actividades para la generación de la cultura de pago, buenas prácticas de higiene personal y saneamiento de las viviendas, además de impulsar la toma de conciencia en las comunidades sobre el consumo responsable y el cuidado de las fuentes hídricas.

El tercer capítulo, muestra el momento de interpretación crítica, lecciones aprendidas, que tiene como finalidad presentar los aprendizajes construidos y generar una reflexión acerca de los aportes de la comunicación estratégica en la implementación de los Planes de Aseguramiento en el sector rural del país. Finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

Es importante resaltar, que debido al proceso de sistematización realizado en ésta experiencia se facilitó recuperar de forma ordenada las acciones de comunicación estratégica implementadas en el proyecto para promover la cultura del agua en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaro, además, de contribuir a la generación de nuevo conocimiento sobre el papel de la comunicación en la formulación e implementación de proyectos de intervención social en el sector rural.

CAPITULO 1

1. Planteamiento del Problema

El derecho al acceso de agua potable está relacionado directamente con el derecho a la vida, como uno de los aspectos fundamentales que garantiza el bienestar de los seres humanos. La carencia o consumo del líquido en malas condiciones, así como la falta de un adecuado saneamiento básico, *“puede transmitir enfermedades como la diarrea, el cólera, la disentería, la fiebre tifoidea y la poliomielitis.*

Además, *Se calcula que la contaminación del agua potable provoca más de 502.000 muertes por diarrea al año*”, según lo expone La Organización Mundial de la Salud OMS (2016), así mismo, es importante mencionar que el acceso a los servicios de saneamiento con calidad, no sólo favorece el mejoramiento de la salud pública, sino que *“puede impulsar el crecimiento económico de los países y contribuir en gran medida a la reducción de la pobreza”* (OMS, 2016). En este sentido, el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) manifiesta que:

La escasez de agua afecta a todos los continentes. Cerca de 1.200 millones de personas, casi una quinta parte de la población mundial, vive en áreas de escasez física de agua, mientras que 500 millones se aproximan a esta situación. Otros 1.600 millones, alrededor de un cuarto de la población mundial, se enfrentan a situaciones de escasez económica de agua, donde los países carecen de la infraestructura necesaria para transportar el agua desde ríos y acuíferos.

La escasez de agua es un fenómeno no sólo natural sino también causado por la acción del ser humano. Hay suficiente agua potable en el planeta para abastecer a los 7.000 millones de personas que lo habitamos, pero ésta está distribuida de forma irregular, se desperdicia, está contaminada y se gestiona de forma insostenible. PNUD (2006, p. 1.)

Teniendo en cuenta lo anterior, los gobiernos a nivel mundial, han impulsado iniciativas para llevar agua a las comunidades más necesitadas con el propósito de reducir los porcentajes de morbilidad y mortalidad sobre todo en la población infantil, un ejemplo de estos esfuerzos fue la incorporación dentro de los objetivos de desarrollo del milenio (ODM), el tema de Sostenibilidad y Medio Ambiente, el cual en su apartado 7c expone que: *“Se necesitan esfuerzos acelerados y específicos para llevar agua potable a todos los hogares rurales, dado que la mitad de la población de las regiones en vías de desarrollo carece de servicios sanitarios”* (ONU, 2016).

Además, dentro de este contexto, en América Latina, se vienen impulsando políticas “para disminuir la brecha en el acceso a servicios de agua y saneamiento y promover la inclusión de las necesidades y prioridades de sectores y grupos marginados, particularmente los más pobres”, también es importante mencionar que, pese a los avances logrados en las dos últimas décadas, aún se mantienen diferencias de cobertura entre áreas rurales y urbanas y entre acceso a agua y a saneamiento. Sin embargo, se tienen experiencias exitosas validadas en programas con un amplio componente de participación comunitaria, tales como los de Ecuador, Bolivia, Honduras, Nicaragua y Perú; en varios casos, se cuenta con estrategias de intervención en las que las comunidades rurales implementan la contratación de servicios de los proveedores para acceder a la rehabilitación o construcción de sus sistemas de agua potable y saneamiento básico (Banco de Desarrollo de América Latina, 2016, p. 9).

En el caso particular de Colombia, la Constitución Política de 1991 no establece el acceso al agua potable como un derecho fundamental, sin embargo, su artículo 365, relacionado con los servicios públicos domiciliarios, señala que: *“Es deber del Estado asegurar la prestación eficiente de estos a todos los habitantes”*, y que será objetivo fundamental del Estado *“la solución de las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento*

ambiental y de agua potable, para ello el gasto público social será prioritario” Artículo 366 Constitución Política de Colombia (1991).

Entre tanto, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE y con proyecciones basadas en el *Censo Nacional de Población y Vivienda del año 2018*, la población del país llegó a 48,2 millones de habitantes, de los cuales 77,1% se ubica en las cabeceras municipales, 7,1% en centros poblados y el 15,8% están ubicados en zonas rurales dispersas, los datos relacionados con el acceso a servicios públicos en el país 86.4% de las personas tienen acceso a acueducto y el 76,6% cuentan con servicio de alcantarillado. Así el 14,3% aproximadamente de la población colombiana no cuenta con servicio de acueducto y el 23% aproximadamente tiene acceso a alcantarillado. Siendo necesarias acciones para mejorar la calidad del agua suministrada y minimizar así riesgos de las comunidades.

Por consiguiente, los Planes Departamentales de Agua se convierten en una estrategia del gobierno colombiano, para que toda la población cuente con los servicios de agua y saneamiento básico, con el propósito de establecer soluciones integrales y sostenibles a largo plazo que mejoren las condiciones del entorno comunitario y con este la calidad de vida de las familias en este caso del sector rural del departamento del Meta.

Dado lo anterior y con el propósito reducir el porcentaje de personas sin acceso a los servicios de saneamiento, el gobierno colombiano por medio del Viceministerio de Agua Potable, viene impulsando un proceso de reforma del sector de agua potable y saneamiento básico, que incorpora como elemento esencial la asistencia técnica y el apoyo financiero a los municipios y a los departamentos para mejorar la infraestructura y la gestión empresarial de los prestadores de servicios, a través del Programa Agua y Saneamiento para la Prosperidad - Planes Departamentales para el Manejo Empresarial de los Servicios de Agua y Saneamiento PAP-PDA.

Es así como, a través de este programa, en el departamento del Meta se ejecutó durante el año 2014 el proyecto “Formulación e Implementación de Planes de Aseguramiento para 50 Centros Poblados Rurales” por medio del Contrato de consultoría 049 de 2014 suscrito entre la Empresa de Servicios Públicos del Meta EDESA S.A. E.S.P y la Unión Temporal Aseguramiento Rural .

El proyecto surgió como una iniciativa del Gobierno Nacional colombiano, que buscaba dar cumplimiento a las recomendaciones establecidas en los Objetivos de Desarrollo del Milenio, apoyado por el Banco Mundial y consignados en el plan de desarrollo 2010-2014 *“Prosperidad para todos” Planes Departamentales de Agua y Saneamiento de Segunda Generación con visión regional (PDA II)* que tenía como propósito: *implementar esquemas regionales eficientes y sostenibles para la prestación de estos servicios, por motivos de interés social y cuando las características técnicas y económicas lo requieran.* (Plan Nacional de Desarrollo Prosperidad para todos, 2010-2014, p. 308 Tomo 1).

También, en el departamento del Meta, el programa “*Agua para la Prosperidad*” fue acogido por el Plan de Desarrollo Departamental 2012-2015 *“Trabajando juntos por el Meta”* del entonces gobernador Alan Jara, quien definió dentro del Plan de Aseguramiento Departamental *“las acciones a desarrollar por los diferentes actores municipales y regionales con competencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, para garantizar la sostenibilidad de las inversiones en el corto, mediano y largo plazo y la operatividad de los sistemas construidos y por construir”* (Plan de Aseguramiento de la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Departamento del Meta, 2015-2016, p. 7).

El plan de Aseguramiento Departamental, estableció dentro de sus objetivos *“suministrar agua potable y saneamiento básico a las zonas rurales bajo parámetros que*

prioricen a comunidades, niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad, así como a las escuelas rurales implementando tecnologías de bajo costo”. (Plan de Aseguramiento de la Prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del departamento del Meta, 2015-2016, p. 9).

Bajo este contexto y con el fin de asegurar las inversiones en agua y saneamiento básico que se habían realizado hasta entonces, surge el proyecto “FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES”, con el propósito de fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento en las comunidades rurales que carecían de asistencia técnica e institucional para la administración de sus sistemas de abastecimiento; además de lo anterior, por medio de un proceso de comunicación estratégica que generara y promoviera según Masonni un espacio de encuentro entre los actores, se pretendió informar, educar, persuadir, escuchar y desarrollar actividades con el fin de que la población identifique sus principales problemas respecto al abastecimiento de agua y así mismo, tome conciencia sobre la importancia de poner en práctica buenos hábitos de higiene para prevenir enfermedades y mejorar su calidad de vida.

1.1 Justificación y Pertinencia

Con base en los anteriores planteamientos, se utilizará el proyecto “FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES”, ejecutado durante el año 2014 en las comunidades rurales Medellín del Ariari y Canaguaro en el departamento del Meta. Teniendo en cuenta, que de ésta experiencia no existe un informe de sistematización, que exponga los aprendizajes y recomendaciones que surgieron de la comunidad posterior a la intervención del año 2014, por tal razón, es importante documentar de qué manera la población se apropió de las actividades

desarrolladas desde la estrategia de comunicación para lograr un al cambio de hábitos y actitudes con relación a los servicios de saneamiento y sobre el lugar de la comunicación estratégica en proyectos de desarrollo social.

Es decir, que otro propósito de éste trabajo, es reconstruir la experiencia, de tal manera que se puedan identificar de forma ordenada las acciones que fueron implementadas con la comunidad para mejorar las prácticas y hábitos en la cultura del manejo del agua; analizando los aciertos y desaciertos en los procesos colectivos y participativos de las comunidades, a fin de contribuir a la generación de nuevos conocimientos que aporten a la planeación y ejecución de los proyectos desarrollados por los Planes Departamentales de Agua a nivel nacional.

En este orden de ideas, la sistematización, busca recuperar el interés de las comunidades como actores principales del proyecto; quienes desde su experiencia contribuyen al análisis crítico y construcción de nuevos aprendizajes que aportan a la planeación de las intervenciones sociales en los territorios rurales.

Ahora bien, Según Barboza, Manrique, Martínez y Villegas (2011), afirman, que:

En este tipo de experiencias, la comunicación juega un papel de mediador para fortalecer los vínculos y relaciones entre los diferentes actores del conjunto social; su mayor finalidad es “persuadir a las personas y ayudar a identificar un problema específico que deseen abordar, tratar y comprender para establecer sus causas, las posibles soluciones y proponer una decisión sobre un conjunto de actividades a experimentar”. En este sentido el uso de la comunicación en proyectos y experiencias de intervención social emplea la comunicación más allá del poner en común o del intercambio de mensajes. Los conocimientos adquiridos, las investigaciones realizadas y las experiencias llevadas a cabo les han permitido a los gestores de estos proyectos comprender que a través de la comunicación el individuo participa y adquiere capacidades y habilidades para detectar sus necesidades, proponer acciones de mejoramiento,

participar en la toma de decisiones y gestionar recursos; por ende, “El proceso de comunicación así entendido, debe comprometer a la mayoría de los actores de la misma, ya que su legitimidad y el grado de adhesión dependerán en gran medida del nivel de participación con que se implemente”. Este enfoque participativo propone la comunicación estratégica – planeada y organizada – como agente de transformación. (p, 18)

Ahora bien, teniendo en cuenta la metodología que se pretende utilizar para el desarrollo del proyecto, surge la necesidad de realizar sistematización de la experiencia, con el fin de documentar los procesos y actividades desarrollados con la estrategia de comunicación.

Además, identificar aportes respecto al empoderamiento comunitario en relación a los servicios de saneamiento, cultura del manejo del agua, cultura de pago y aportes de nuevos conocimientos a las discusiones sobre gobernanza del agua y sobre la comunicación estratégica en contextos rurales, en tanto que, son las mismas comunidades quienes conocen su territorio y tienen los elementos para comprender las complejidades su realidad.

Por ende, la sistematización se relaciona y aporta a la línea de investigación en comunicación, salud medio ambiente y sostenibilidad, por el carácter estratégico de los recursos hídricos en el impulso de desarrollo de las comunidades, además, porque facilita la interacción con el conocimiento científico, empírico, tradicional y ancestral de las comunidades. La reconstrucción de esta experiencia a través de esta línea, permitirá conocer las necesidades de las personas y la manera en que determinan las formas de uso, acceso y control del agua, para la planificación, diseño, ejecución y evaluación de políticas y programas institucionales relacionados con la gobernanza del agua.

1.2 Delimitación de la experiencia

La experiencia a sistematizar se desarrolló en el marco del proyecto “FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS

POBLADOS RURALES”, que se ejecutó durante el año 2014, por medio del Contrato de consultoría 049 de 2014 suscrito entre la Empresa de Servicios Públicos del Meta EDESA S.A. E.S.P y la Unión Temporal Aseguramiento Meta y tuvo como propósito fortalecer la prestación de los servicios de saneamiento en las comunidades rurales que carecían de asistencia técnica e institucional para la administración de sus sistemas de abastecimiento.

Para la delimitación de la experiencia se tuvieron en cuenta los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaro, del departamento del Meta, los cuales fueron seleccionados por el alto nivel de participación e interés de sus líderes en la gestión del agua. Como se mencionó anteriormente, a causa del conflicto armado, estas comunidades tuvieron durante mucho tiempo pocas inversiones en el sector agua potable.

Esta situación generó retos a sus líderes en cuanto a temas institucionales y de participación comunitaria, dado que en muchas ocasiones fueron sometidos a desplazamientos y amenazas por parte de grupos al margen de la ley, además de lo anterior, el conflicto afectó el bienestar de la comunidad, las inversiones y la sostenibilidad de proyectos encaminados a mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

De esta manera, se presenta como objeto de la sistematización: analizar la comunicación estratégica como proceso que logra la transformación de las prácticas sobre cultura del agua y el uso racional de los recursos hídricos en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaro, del departamento del Meta, durante la ejecución del proyecto “Formulación e implementación de Planes de Aseguramiento para 50 centros poblados rurales” ejecutado en el año 2014 en estos territorios.

Para lograr tal propósito se analizan las fases de la comunicación, se presentan los aprendizajes, resultados y logros alcanzados durante el desarrollo de esta experiencia que

incluye la participación de las comunidades de Medellín del Ariari y Canaguaro como factor fundamental del logro de los objetivos propuestos.

1.3 Formulación de la Pregunta Eje de Sistematización

¿De qué manera la comunicación estratégica permitió la transformación de las prácticas sobre cultura del agua en el marco del proyecto “FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES” ejecutado en el 2014 en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaro del departamento del Meta?

Algunas preguntas de segundo orden que pueden contribuir a la comprensión del eje de sistematización son:

¿Cómo se desarrollaron las etapas del proceso de comunicación estratégica en el proyecto para lograr el cambio de actitudes en la comunidad respecto a las prácticas de cultura del agua?

¿De qué manera el empoderamiento se convierte en un elemento que promueve la participación en los procesos de gobernanza y cultura del agua en las comunidades de Canaguaro y Medellín del Ariari?

¿Cuáles fueron los aprendizajes construidos, los resultados y logros alcanzados en el desarrollo del proyecto?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Analizar el papel de la comunicación estratégica implementada para la transformación de las prácticas sobre cultura del agua en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaro,

del departamento del Meta en el marco del proyecto “FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES”.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar las etapas del proceso de comunicación estratégica desarrolladas en el proyecto para lograr cambio de actitudes en la comunidad respecto a las prácticas sobre cultura del agua.
2. Reconocer el empoderamiento como un elemento que promueve la participación en los procesos de gobernanza y cultura del agua en las comunidades de Canaguaro y Medellín del Ariari.
3. Determinar los aprendizajes construidos, los resultados y logros alcanzados en el desarrollo del proyecto.

1.5 Escenario de la sistematización

El proceso de sistematización se llevó a cabo en los centros poblados, Medellín del Ariari y Canaguaro, del departamento del Meta, los cuales fueron seleccionados teniendo en cuenta el alto nivel de participación y empoderamiento de las comunidades durante el desarrollo del proyecto en el año 2014, también, vale la pena mencionar que estas poblaciones al igual que otras en el departamento del Meta, enfrentaron durante aproximadamente 30 años problemas de seguridad por la presencia de grupos al margen de la ley, lo cual dificultó a través del tiempo las inversiones en agua potable y saneamiento básico por el difícil acceso a las mismas.

Centro Poblado: Concentración de mínimo veinte (20) viviendas contiguas, vecinas o adosadas entre sí, ubicada en el área rural de un municipio o de un Corregimiento Departamental.

Asimismo, estos dos centros poblados cuentan con organizaciones prestadoras de los servicios de saneamiento que históricamente han impulsado actividades para el sostenimiento del agua como servicio y la protección de las fuentes abastecedoras. En el escenario de Cunaguaro se trabajó con la comunidad y la Junta de Acción Comunal, la cual se encarga de los procesos de gestión del agua en el territorio, de otra parte, en Medellín del Ariari, participaron miembros de la comunidad y la Asociación de Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado Medellín del Ariari, como organización comunitaria que lidera los procesos de gestión y gobernanza del agua en la población.

1.5.1 Centro Poblado Medellín del Ariari

El centro poblado Medellín del Ariari se encuentra ubicado al norte del municipio El Castillo en el departamento del Meta, a este se llega desde Villavicencio por la vía que conduce a los municipios de Cubarral y El Dorado en un tiempo aproximado de 2 horas.

La localidad está conformada por 3.40 (Proyección DANE 2005) viviendas y una población aproximada de 13.60; **Error! Marcador no definido.** habitantes; su organización territorial está constituida por los sectores Centro, Parque y Rincón Llanero, donde se encuentran ubicados la Escuela, la Iglesia, un polideportivo, una biblioteca, una cancha y un centro de integración ciudadana. La población cuenta con los servicios de gas domiciliario, alcantarillado, acueducto comunitario, telefonía celular y energía eléctrica.

Esta localidad ubicada en el Piedemonte Llanero fue para la década de los 90 “azotada por la violencia pues sus tierras y sus aguas fueron teñidas de sangre. Muchas personas fueron asesinadas o desaparecidas, otras salieron a refugiarse, pero hubo quienes se quedaron y resistieron valerosamente el asedio de la muerte. Gómez (2016, p.1).

A pesar del conflicto al que tuvo que someterse gran parte de esta población,

actualmente Medellín del Ariari se proyecta con una economía basada en la agricultura con productos como el café, la yuca, el plátano y el maíz, los trabajos informales y de jornal; el ambiente en la comunidad es tranquilo, se ha avanzado en temas de infraestructura con mejoras en sus vías y por estar ubicado en medio de los municipios El Castillo, El Dorado y Cubarral, se constituye como lugar de encuentro para viajeros y campesinos de veredas aledañas.

Imagen 1. Calles de Medellín del Ariari



Fuente: Fotografía tomada por Martínez, P. mayo de 2018

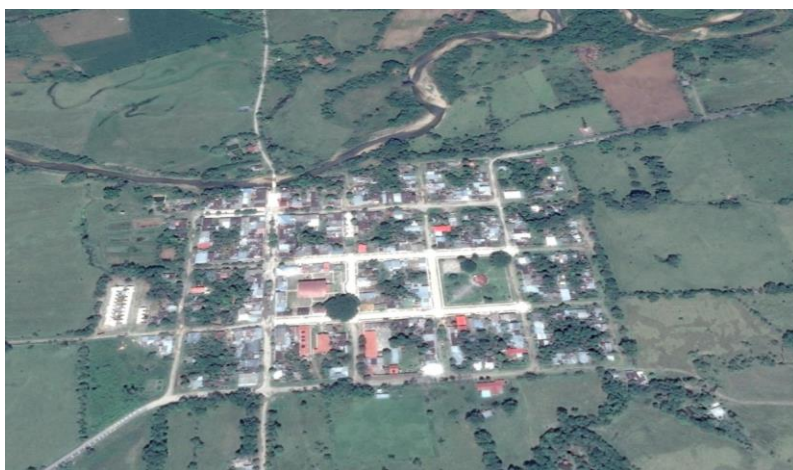
Por su cercanía con la Cordillera Oriental, Medellín del Ariari posee una gran riqueza hídrica donde su comunidad identifica los caños Claro, Hondo, La Chucua, Caño Lindo y los ríos Aguas Claras (pasa por el lado del Pueblo), Río Cumaral y Río Ariari (Taller Cartografía Social Medellín del Ariari, 2018). Fuentes hídricas que históricamente han servido de abastecimiento a la población por medio del acueducto comunitario y que también han causado emergencias por inundaciones en época de invierno.

El acueducto de la población es administrado por la Asociación de Suscriptores del acueducto y Alcantarillado de Medellín del Ariari, el cual suministra agua cruda a la comunidad por medio de una bocatoma ubicada a 5 km de la localidad, en el Caño Buenos Aires, en el municipio de El Dorado- Meta. *“De acuerdo a lo manifestado por la comunidad el*

consumo de agua sin tratamiento produce enfermedades de origen hídrico tal como diarreas, parásitos, amibas, entre otras” (UTAR, 2014).

Además de la Junta de Acción Comunal, la Asociación de suscriptores del Acueducto y Alcantarillado de Medellín del Ariari, se ha constituido como una de las principales organizaciones de base de la comunidad, por medio de ésta sus pobladores participan de la gestión del agua teniendo en cuenta que cada una de las familias actúa como un socio con voz y voto.

Imagen 2 Vista satelital de la localidad



Fuente: Google Earth

Durante la ejecución del proyecto en el año 2014, se encontró que la comunidad reconocía a los integrantes de la Junta directiva del acueducto como *“personas que se destacan por apoyar los procesos de desarrollo al interior de la localidad, como líderes proactivos con el interés de generar cambios y con poder de convocatoria”* (UTAR, 2014).

De acuerdo a los resultados del diagnóstico realizado por la Unión Temporal Aseguramiento Meta - UTAR (que incluyó los aspectos socioeconómicos de la población, usos y costumbres alrededor del agua, su caracterización institucional y técnico ambiental respecto al abastecimiento de agua), a pesar de que la comunidad se siente representada y participa en la

gestión del agua por medio de la Asociación de suscriptores, los pobladores no tienen cultura sobre el ahorro y uso eficiente del agua, además de lo anterior el documento expone que la comunidad no tiene cultura de pago y que durante las visitas “*se observó desperdicio en las casas y calles de la población*” (UTAR, 2014)

Las prácticas inadecuadas sobre el uso del agua se debían a que los pobladores no han recibido información ni capacitaciones sobre la importancia del agua como elemento esencial para la vida y además que la comunidad percibe el agua como un recurso inagotable proveniente de la naturaleza el cual pueden mal gastar y no pagar (UTAR, 2014).

1.5.2 Centro Poblado Canaguaro

El centro poblado Canaguaro, se encuentra ubicado a dos horas de Villavicencio, al sureste del casco urbano del municipio de Granada, por la vía principal que conduce al municipio de San Juan de Arama, recorriendo una distancia aproximada de 13,5 km hasta la localidad a través de una vía nacional en buenas condiciones de mantenimiento (UTAR, 2014).

Imagen 3 Ubicación cartográfica de Canaguaro



Fuente: Google Maps

Actualmente la localidad cuenta con 348 (Censo de usuarios y conexiones aplicado en

la localidad) viviendas y una población aproximada de 1392; **Error! Marcador no definido.** habitantes; el territorio está dividido en cinco barrios: Primero de Octubre, Juan de la Cruz Mendoza, Divino Niño, La Campiña y Dos Quebradas, en éstos y en su sector centro se encuentran ubicados el parque, el puesto de salud, el colegio, la caseta comunal, la concha acústica, el cementerio, la cancha de fútbol, el puesto de policía, el kínder y la oficina del acueducto comunitario.

La comunidad cuenta con los servicios públicos de energía eléctrica, acueducto, alcantarillado y telefonía celular; al igual que muchas comunidades ubicadas en el piedemonte llanero, la población posee una gran riqueza hídrica que históricamente ha servido como fuente de abastecimiento para consumo humano y para riego de cultivos.

Imagen 4 Calles de Cunaguaro



Fuente: Fotografía tomada por Martínez, P. Mayo de 2018

Respecto a la economía del Centro poblado, sus habitantes manifestaron en el taller de cartografía social que la población se dedica a la agricultura por medio de los cultivos de yuca, plátano, maíz, maracuyá, cítricos, cacao, palma, guayaba y arroz; otros habitantes a la pesca, ganadería, avicultura, comercio informal y la mayoría de las mujeres son amas de casa.

En Canaguaro, históricamente la Junta de Acción Comunal, ha sido la principal

organización social de base, es así como durante más de 40 años ha administrado el acueducto de la localidad, el cual abastece a la población desde un pozo profundo que permite que el agua llegue a las viviendas “tratada y con buena presión, sin embargo, solo dos veces al día, una hora en la mañana y una hora en la tarde, ya que en dicho periodo se realiza el bombeo con energía eléctrica” (UTAR, 2014).

Imagen 5 Vista satelital de Canaguaro



Fuente: Google Earth

De acuerdo a lo plasmado en el diagnóstico integral realizado por la Unión Temporal Aseguramiento Rural en el año 2014, la comunidad, a pesar de contar con un servicio de agua potable, no le daba buen manejo al líquido dado que no ponían en práctica actividades para el ahorro y buen uso de la misma.

Por tanto, una de las recomendaciones que se presentan en el diagnóstico es “desarrollar cursos y talleres de capacitación a la comunidad, relacionados con el cuidado del recurso hídrico, el uso eficiente y ahorro del agua y la cultura de pago de los servicios” (UTAR, 2014 p. 30).

También, durante el desarrollo del diagnóstico integral en sus componentes

socioeconómicos e institucionales, se identificó que en Medellín del Ariari y Canagüaro las juntas administradoras de los acueductos, carecían de formación referida a aspectos legales, comerciales, financieros y operativos; que sus comunidades no tenían cultura de pago, ni hacían un aprovechamiento adecuado de los recursos hídricos; así mismo, se detectó que las enfermedades ocasionadas por el consumo de agua sin tratamiento se presentaban de manera frecuente en la población infantil.

Posterior a esta etapa, según los resultados obtenidos, se formularon estrategias de fortalecimiento y acompañamiento comunitario, donde la comunicación jugó un papel fundamental para el *“fortalecimiento de procesos locales que promovieran cambios en conocimientos, actitudes y prácticas en la población, fortaleciendo la capacidad de individuos y comunidades de incidir efectivamente sobre las determinantes de la salud”* (Mosquera, 2003)

Es aquí, donde se pone en marcha el papel de la comunicación estratégica como medio para motivar el empoderamiento comunitario respecto al sentido de pertenencia por los recursos hídricos existentes en el territorio y sobre el ahorro y uso eficiente del agua. A través de la promoción del valor del agua, su uso de manera eficiente y la importancia de la participación comunitaria en la gestión de la misma, durante el año 2014, la consultoría a través del proyecto pretendió que la comunidad obtuviera un cambio de hábitos con el propósito de hacer sostenible en el tiempo la prestación del servicio.

1.6 ANTECEDENTES

1.6.1 Antecedentes internacionales

El pensamiento estratégico es una conceptualización que surgió del ámbito militar, con el propósito de enfrentar acciones bélicas y se basó en el desarrollo de estrategias enfocadas en estructuras, sistemas y procesos; cobrando fuerza importante la planeación y la gestión de

dinámicas integrales en búsqueda de objetivos que respondieran a intereses claros en temas como la Política, la Economía, y en general los negocios. Desde el siglo XV diversos autores (Maquiavelo, Smith, Ries y Trout) comienzan a estudiar lo estratégico en el marco de lo político, la administración, la mercadotecnia, hasta convertirse en una metodología, que busca diseñar planes de calidad en ámbitos de alta competencia, para alcanzar posiciones de ventaja.

La discusión sobre la importancia de la comunicación estratégica, tiene sus inicios en los años 80 debido a la modernización, en principio se le definió como institucional, corporativa u organizacional y se visionó como una estrategia integrada a los procesos de las organizaciones, enfocada en las opiniones de los públicos internos y externos, el entorno, los objetivos medibles a largo plazo, entre otros, principalmente para ser competitivos (Bocanera, 2013).

En la actualidad, la comunicación estratégica ha tomado gran importancia por el papel que desempeña no sólo en las empresas cuyos objetos se enfocan en las finanzas, el marketing y la competitividad, sino que se destaca por sus aportes en procesos desarrollo y al cambio social especialmente en comunidades vulnerables. Desde esta perspectiva la comunicación juega un papel transformador que trasciende actitudes y comportamientos en pro de mejorar situaciones particulares, según Massoni (2012) sostiene, que *“la comunicación es como un fenómeno complejo, situacional y fluido; que se ocupa de las transformaciones socioculturales en tanto ofrece herramientas y metodologías para propiciar reconfiguraciones en las modalidades del vínculo intersubjetivo situado. Incluye nuevas teorías y nuevas metodologías.”* (p.1)

En la búsqueda de antecedentes sobre la implementación de estrategias de comunicación estratégica en el desarrollo de proyectos comunitarios y organizacionales, se encontró que, en algunos países de América Latina como Chile, Perú, Nicaragua, Argentina y

Colombia, se han desarrollado procesos donde se le ha tenido como eje fundamental para alcanzar los objetivos propuestos. Dado lo anterior, vale la pena mencionar el proyecto *“Análisis de las estrategias comunicacionales de responsabilidad social empresarial. El caso de Methanex Chile Limited - Punta Arenas”* desarrollado por Pamela Andersen en Chile en el año 2007 en donde se buscó *“conocer las estrategias de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa Methanex Chile Limitada, mediante las prácticas de la comunicación estratégica”*, su investigación inició con un recorrido y acercamiento a la comunicación estratégica desde la responsabilidad social, pasando por definiciones como organización, comunicación, opinión pública, ética de negocios, entre otros.

En el caso de Andersen (2007) llevó a cabo en su investigación, en un estudio estadístico basado en la aplicación de encuestas a los trabajadores de la empresa Methanex Chile Limited y a la comunidad, que la llevaron a determinar que:

Si bien existen lineamientos básicos que describen las funciones del Departamento de Asuntos Públicos, no existen estrategias de comunicación debidamente planeadas dentro de la empresa Methanex Chile Limitada. En el caso de la Responsabilidad Social, si bien se realiza todo tipo de aportes a la comunidad, y los empleados hacen uso de una serie de beneficios, existe una política comunicacional de RSE que podría ser mejor definida y por lo tanto fortalecida.

Por consiguiente, y como producto de esta investigación se entregó un documento a la organización, el cual contiene los resultados respecto a la comunicación y recomendaciones para la mejora de la misma de forma interna y externa, entre las principales recomendaciones se destacan el *“Fortalecimiento del Departamento de Asuntos Públicos y Relaciones Gubernamentales, fortalecimiento de la relación empresa/medios de comunicación, mejora de*

la publicidad de la empresa, fortalecimiento y mejora de las relaciones con medios locales Andersen (2007) En general el documento aportó una serie de acciones desde el ámbito comunicacional con el fin de mejorar las deficiencias encontradas en la relación empresa/comunidad y su imagen corporativa.

Posteriormente, durante el año 2008, se desarrolló el proyecto “*Comunicación Estratégica para el Desarrollo Agrícola: El caso del Programa Nacional de Tecnología y Formación Técnica Agropecuaria en Nicaragua*”, el cual contemplo:

Una serie de estrategias de comunicación dirigidas a diferentes grupos de interés en el desarrollo rural (políticos, sindicatos o gremios, investigadores y científicos, familias rurales, líderes de opinión y líderes en los medios rural y urbano) que pudieran servir de puente entre las exigencias de los agricultores, del mercado y de quienes toman las decisiones de las políticas públicas en el país” Bruni, Calabrese y Santucci (2008, p. 37).

Cabe mencionar, que los principales objetivos de esta investigación estuvieron enfocados en la comunicación estratégica, de tal manera que se diera una armonía entre los distintos actores participantes del proceso, como ejemplo de esto, a continuación, se mencionan algunos de los objetivos definidos en el proyecto:

I) Generar la confianza de la opinión pública en las agencias del sector Público y de la FUNICA en el ámbito de la innovación tecnológica agrícola, II) Promover, mediante un diálogo permanente, la participación de los principales actores del Sistema Nacional de Innovación Tecnológica en la formulación e implementación de la política tecnológica, III)Facilitar y promover la comunicación horizontal entre las familias productoras, los extensionistas, los educadores y los investigadores a fin de contribuir al proceso local de enseñanza-aprendizaje de las tecnologías agrícolas más viables desde la perspectiva técnica, económica y ambiental. Bruni, Calabrese y Santucci (2008, p. 24).

Además, al desarrollo de los objetivos propuestos el equipo consultor presentó el documento de resultados de la investigación al Banco Mundial, donde se precisan las siguientes recomendaciones desde el punto de vista de la comunicación estratégica en los proyectos de desarrollo:

Las actividades de comunicación deben plantearse claramente desde la fase de formulación de la propuesta del programa. Durante esta fase, la comunicación para el desarrollo permite la participación de los grupos interesados, su capacitación y la definición de objetivos consensuados.

La estrategia de comunicación debe tener en cuenta los objetivos, el tamaño de los grupos de interés, el nivel y peso de estos actores y los recursos de los que se dispone para sus actividades. El presupuesto destinado a la comunicación debe ser claramente definido en el documento del proyecto y en el programa para evitar una subestimación de las necesidades y una confrontación durante la implementación del programa. El presupuesto debería también incluir títulos para la capacitación permanente en temas de comunicación. (2008, p. 9)

Las conclusiones antes citadas, dan cuenta de la importancia de la comunicación estratégica en el proceso de planeación de los proyectos de intervención social, no sólo como medio para socializar sino como objeto principal para alcanzar armonía entre los actores participantes.

De otra parte, vale la pena mencionar la investigación “*Comunicación Estratégica: Indicadores Comunicacionales en Dimensiones Múltiples*” adelantado por las Argentinas Sandra Massoni, Mariana Piola, y Mariana Mascotti (2013) y radicado en la Facultad de Ciencias Políticas de la Universidad Nacional de Rosario. Proyectado a desarrollarse en un periodo de 5 años, este trabajo investiga

la dimensión comunicacional en organizaciones de diversos ámbitos en la Argentina.

Lo hace desde la metaperspectiva teórica y metodológica de la comunicación estratégica como

un aporte al diseño y la implementación de acciones comunicacionales integradas a procesos de cambio social conversacional. (p. 2).

El desarrollo del proyecto está dado en diferentes fases, basadas en la “*dimensión informativa, dimensión interaccional, dimensión ideológica y dimensión del encuentro sociocultural*”. (p. 1). Desde la metaperspectiva de la comunicación estratégica propuesta por Massoni. En la fase 1 (2010 – 2012) para la dimensión informativa y interaccional, se implementó una plataforma en línea, para el cargue y seguimiento además se definieron los indicadores y tipologías, (p. 8). Para la fase 2, se propuso trabajar las dimensiones ideológica y sociocultural en el desarrollo metodológico (p. 6).

Esta investigación se propone la “*búsqueda de indicadores que permitan realizar el seguimiento de procesos en el marco de estrategias comunicacionales de proyectos y organizaciones.*” Massoni, et al. (2013 p. 1). La investigación se sigue desarrollando y los resultados según las autoras se presentarán en trabajos posteriores.

1.6.2 Antecedentes Nacionales

En el contexto nacional, vale la pena mencionar el artículo de la colombiana Claudia Patricia Salas Forero denominado “*Estado del arte de la nueva comunicación estratégica en Iberoamérica y Colombia*”, que es resultado de una primera etapa de investigación del posgrado de Comunicación Estratégica de la Universidad Sergio Arboleda en Bogotá, parte desde la definición de la comunicación como disciplina autónoma que se beneficia con la integración de la comunicación a otros campos del saber, posterior a ésto plantea un marco conceptual de “*Comunicación y comunicación estratégica*”, esboza un marco teórico de la “*comunicación y la comunicación organizacional*”, y finalmente llega a la “*Comunicación estratégica en Iberoamérica*” y “*Las teorías en Latinoamérica y Colombia*”, donde expone una

comparación entre la teoría clásica y la nueva teoría estratégica, a su vez indica que “*gestionar la comunicación estratégica significa no solo gestionar las comunicaciones, sino, además, operar sobre la compleja realidad corporativa*” (Salas Forero 2011, p. 244).

Según, Salas (2011), explica, el concepto de comunicación desde las preocupaciones y los retos que ésta asume desde lo comunitario, en temas de responsabilidad social dentro de las organizaciones, y concluye con los planteamientos que se deben investigar y plantear desde el oficio del comunicador.

En el siglo XXI surgen preocupaciones específicas para el oficio del comunicador en las organizaciones; convertirse en estrategias, con retos de desarrollo científico, como el posicionamiento gerencial, la competitividad, la reputación, las comunicaciones comunitarias o el tema de la responsabilidad social en las empresas; la sostenibilidad, la influencia de las redes sociales o nuevas tecnologías; el género, la educación, la política, la salud, las comunicaciones ambientales o para el cambio; la estrategia y su proceso, entre otras líneas de conocimiento futuras por investigar y estudiar. (p. 244).

Entre tanto, en este mismo año, se realizó en la ciudad de Montería la investigación “*Evaluación del proceso de planeación de la comunicación estratégica del proyecto reciclando ando en la comunidad del sector las cañas del barrio Canta Claro en el año 2008*”, el estudio fue realizado por Barboza Denise, Manrique Leidy, Martinez Patry y Villegas Daily, el principal objetivo de la investigación se basó en la evaluación del proceso de planeación de la comunicación estratégica asumida en el proyecto, su incidencia en los resultados y el impacto generado en la comunidad.

En el desarrollo de la investigación, se realizaron visitas de campo, etnografía, visita a instituciones educativas, grupos focales con la comunidad, entrevistas estructuradas a los distintos actores participantes (Empresa Servigenerales S.A E.S.P, líderes comunitarios y

Universidad Pontificia Bolivariana).

Como producto de la investigación surgió un documento donde se plantearon acciones desde la comunicación para mejorar el comportamiento de la comunidad respecto al buen manejo de los residuos sólidos. Dentro de las principales recomendaciones de esta investigación se plantearon las siguientes:

El uso de la comunicación en las organizaciones debe estar orientado además del posicionamiento, a solucionar problemas de carácter social en comunidades que la requieran, así mismo debe orientarse hacia la participación de estas poblaciones vulnerables.

Es de gran importancia que las empresas u organizaciones gestoras de proyectos de intervención social cuenten con profesionales de la comunicación en sus áreas, con el fin de que se tenga claridad sobre qué es comunicación estratégica y cómo se emplea Barboza, Manrique, Martínez y Villegas (2011 p. 90).

En la ciudad de Cartagena, durante el año 2013 se desarrolló el proyecto de investigación *“Plan Estratégico de Comunicación barrio cero basura fase I - diseño de prueba piloto para proyecto de reciclaje “CONSERVARED”* de la fundación conservaré en el barrio Getsemaní de Cartagena de Indias, el proyecto tuvo como objetivo principal *“realizar una intervención en materia de comunicación que permita el diseño de un Plan Estratégico de Comunicación enfocado hacia el reciclaje en el barrio Getsemaní de Cartagena de Indias para el primer semestre del año 2014”* Artega y Correa (2013, p. 18).

Dentro del documento se menciona que, para el logro de los objetivos y el diseño del plan estratégico de comunicaciones, el equipo investigador utilizó técnicas de investigación como revisión de documentos, entrevistas a recicladores y comunidad del barrio Getsemaní, también se realizaron encuestas a un número determinado de personas donde se preguntó sobre temas de reciclaje, sobre cómo llega la información a ellos y de qué medios se podían valer

para mejorar la comunicación.

El resultado de esta investigación fue según Arteaga y Correa (2013), el diseño del mencionado Plan Estratégico de Comunicaciones *“en busca de que fuera adecuado y efectivo para la prueba piloto del proyecto “ConservaRED” de la Fundación Conservaré, denominado “Barrio Cero Basura” BOB, y la creación del Manual de Imagen para la marca del Plan Estratégico de Comunicación BOB.*

En el municipio de Cumaral del departamento del Meta, se realizó durante el año 2016 el trabajo de investigación *“la comunicación estratégica un puente a la visibilización para la inclusión de las personas con diversidad funcional física en el municipio de Cumaral – Meta”*. El trabajo para optar al título de Comunicador Social-Periodista de la Universidad Minuto de Dios, fue realizado por las estudiantes Adriana Murillo y Haydee González.

El objetivo del trabajo de investigación fue *“sistematizar la experiencia desarrollada en el marco del proyecto de diversidad funcional física en el municipio de Cumaral - Meta a fin de proponer una estrategia de comunicación participativa”*, donde se utilizaron técnicas de investigación como entrevistas, revisión documental y observación participante.

El trabajo se realizó bajo la línea de derechos Humanos y comunicación, con la cual se buscó resaltar *“la importancia fundamental de la comunicación como agente facilitador de intercambio de información; al hacer visible la problemática de movilidad que se presenta, se buscó desde la comunicación, inclusión, mayor seguridad y sentido crítico ante las informaciones obtenidas y ofrecidas en el proceso comunicativo”* Murillo y González (2016, p. 6).

Por medio de este trabajo de investigación se buscó además el reconocimiento por parte de los entes gubernamentales a los derechos que tienen las personas con diversidad funcional física y lograr la inclusión desde el uso de los espacios públicos y evidenciar por medio de

material impreso, actividades de movilización social, actividades en escuelas e institutos, eventos, comunicación masiva las condiciones del diseño urbanístico no adecuadas para las personas con diversidad funcional física en los espacios públicos del municipio de Cumaral – Meta.

El producto de la investigación fue un documento donde se presentan las conclusiones, hallazgos y lecciones aprendidas en el proceso, al final las autoras recomendaron *“llevar a cabo la estrategia de comunicación propuesta para que den cuenta de los derechos que tienen estas personas como ciudadanas, que pueden disfrutar del espacio público para de verdad hacer de la comunicación un agente para el cambio social”*. Murillo y González (2016, p. 43).

Finalmente, dentro de las lecciones aprendidas exponen que *“son necesarios los espacios de comunicación participativa y los escenarios de diálogo”* (p.45) para promover la inclusión en el municipio, es decir, las acciones que se desarrollen para mitigar la problemática presentada no solo se logran con infraestructura, sino que dependen en gran medida de la participación comunitaria.

El análisis de las experiencias citadas, da cuenta de la importancia que en la actualidad ha tomado la comunicación estratégica en todo tipo de proyectos, ya sean empresariales, comunitarios, de salud o ambientales; en todos estos, se hace referencia a la presencia de la comunicación desde la etapa de planeación, con el fin de que se diseñen mensajes adecuados que impacten y de esta forma lograr los objetivos propuestos.

De acuerdo al tema planteado en la presente sistematización, vale la pena mencionar algunos trabajos que se han realizado a nivel nacional e internacional sobre el asunto del agua y el saneamiento, al final de este recorrido se presentará una conclusión acerca de la importancia de la comunicación estratégica implementada en estos proyectos.

1.6.3 Antecedentes de sistematizaciones sobre el agua y saneamiento básico

Las condiciones de vulnerabilidad de algunas poblaciones por la escasez de agua y de servicios básicos de saneamiento, han generado que los Gobiernos a nivel internacional se interesen en hacer inversiones, en aras de mejorar las condiciones de salud, crear empoderamiento y cambio de actitudes respecto al cuidado y buen uso del agua en sus comunidades. En el desarrollo de estos procesos no solo intervienen los actores institucionales, sino que la comunidad juega un papel importante como principales protagonistas de su progreso.

Cuando a la población afectada se consulta acerca de los proyectos, y se les permite contribuir con sus conocimientos a la configuración de éstos, los proyectos se tornan más eficaces y productivos. Se ha podido comprobar que la participación de la comunidad en los proyectos de desarrollo da buenos resultados, cuando la población afectada se involucra en los proyectos y se les permite contribuir con sus conocimientos a la configuración de éstos, tornando el trabajo más eficaz y productivo. Schwartz y Deruyttere (1996, p. 5)

Es así, como la participación comunitaria “ha ido más allá de sólo informarse, esto también supone que los sectores sociales que antes no tenían voz en el proceso, participen activamente en las conversaciones relativas a la identificación, la concepción, el análisis, la implementación, el control y la evaluación de los proyectos que los pueden afectar. La comunidad ya no es simplemente la meta o el objetivo del desarrollo, sino también un sujeto activo en el proceso. Osorio Carlos y Espinosa Silvana (S F, p. 21.)

A nivel internacional, la Sistematización de aprendizajes del proyecto: Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampá SER propuso “*una reconstrucción histórica alrededor de los siguientes tres temas identificados: Gestión, higiene y mejora medioambiental, Reglamentos, tarifas, montaje institucional,*

conflictos”, desarrollado en Perú entre 2004 a 2007. El objetivo de la sistematización se definió como:

La identificación del modelo de intervención que SER aplica en el ámbito del agua potable y saneamiento en localidades rurales de Perú, donde se clasificaron los siguientes ejes: proceso de implicación de actores, modelo de gestión del agua, construcción de la infraestructura y capacitación de organizaciones y educación sanitaria y dentro de la metodología utilizada por el equipo investigador, se incluyó “Estudio de documentos del proyecto, Diseño del estudio de sistematización con un plan de trabajo, Visita a 10 localidades con el equipo técnico de SER, Recopilación de los archivos relevantes del proyecto en Perú, redacción del documento final. (p. 13)

Los resultados de esta sistematización se plasmaron en un documento que incluyó recomendaciones y conclusiones respecto al tema de agua y saneamiento en las comunidades objeto de estudio, en el que se mencionan las siguientes:

La intervención en proyectos de Agua y Saneamiento debe desarrollarse con un enfoque participativo y horizontal; con equidad de género e interculturalidad y que el disponer de sistemas de agua con servicio intradomiciliario eleva la autoestima de las familias sintiéndose con igualdad a cualquier ciudadano urbano Camps N, Bartrina I, Feix-Ruf A, Swagemakers N, (2010, p. 46).

De noviembre 2012 a mayo 2013 se realizó en el país centro americano Nicaragua, la Sistematización: “*La participación social en la gestión del agua con énfasis comunitario*” en la comunidad de Los Ríos en el municipio de Ticuantepe Departamento de Managua.

El proyecto de investigación, tuvo como propósito reflexionar sobre la experiencia del Comité de Agua y Saneamiento de la comunidad de Los Ríos, en el municipio de Ticuantepe, se desarrolló un proceso de sistematización participativo en el que se estableció como eje “la

participación social en la gestión del agua de la comunidad”, dicho proceso se realizó en un periodo de seis meses.

Los resultados que se destacan en la sistematización parten de los puntos de vista de agentes externos (Alcaldía de Ticuantepe, Amigos de la Tierra, Fundación Nueva Generación, Tecuilcan); un análisis hecho por los pobladores de la comunidad haciendo énfasis en la participación de las directivas de los CAPS, el análisis de tarifas que contribuye a la sostenibilidad, y la comunicación que contribuye a la generación de confianza y las responsabilidades que serán claves para el fortalecimiento de la estructura comunitaria.

En el contexto colombiano, alrededor del trabajo del Gobierno por mejorar el acceso a los servicios de agua y saneamiento para todos sus habitantes, al igual que la protección del medio ambiente, se han desarrollado procesos de intervención nacional y local donde, se documentan y presentan políticas, estrategias y lecciones aprendidas, que permiten analizar y avanzar hacia el cumplimiento de las metas en el sector de saneamiento y agua potable.

Es así como, en el año 2014 la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC-Colombia, en el marco del proyecto “Fortalecimiento del Sistema de Cooperación Internacional de Colombia y de la Cooperación Sur-Sur”, realizó la *“Sistematización de experiencias del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento de la Cooperación Española en Colombia, con relación a la gestión, coordinación y mecanismos de ejecución del mismo”* en Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Nariño y el Pacífico Colombiano.

Con esta sistematización, se buscaba “obtener un estado del arte del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento Básico de la cooperación española en Colombia con el propósito de conocer la integralidad del proceso en su formulación y ejecución, teniendo en cuenta los retos y fortalezas particulares del mismo” APC Colombia (2014, p. 8).

Dentro de los principales aprendizajes de esta sistematización se destaca que “es de gran importancia disponer de una normatividad lista y conocida por parte de todos los actores implicados, sea esta la que sea” APC Colombia (2014, p. 60) y el fortalecimiento de las capacidades de las instituciones y de las comunidades locales para mejorar el acceso a los servicios de básicos.

También en relación con los servicios de agua y saneamiento se encuentra la sistematización realizada en el departamento del Putumayo en 2014 por la ONG Acción Contra el hambre – España, Misión Colombia y financiado por la Agencia Suiza de Cooperación al Desarrollo, denominado “*Capitalización de experiencias de Agua, Saneamiento e Higiene (WASH) en el departamento de Putumayo*”

Dentro de las lecciones aprendidas que se destacan en esta sistematización, se encuentra que “el componente institucional incide de manera muy directa en lograr un mayor impacto de la intervención, logrando incrementar coberturas, calidad o durabilidad de las obras, así como trascender en el fortalecimiento de los vínculos de las comunidades con la institucionalidad (lectura de escala); y asimismo, los mecanismos de adaptación social logran introducirse en la cotidianidad de las familias y en el proyecto de futuro de las comunidades (lectura micro)” (WASH, 2014, p. 45)

A través de la búsqueda de experiencias sobre sistematizaciones de agua potable y saneamiento básico, se pudo identificar que a nivel nacional el estado del arte en agua y saneamiento no es muy amplio y en el caso particular del departamento del Meta, existen registros de proyectos de infraestructura para saneamiento básico, estudios sobre coberturas de los servicios públicos como los registrados en el “*Informe sobre el estado de los Recursos Naturales y Del Medio Ambiente en el Meta- Contraloría Departamental 2004*” y artículos sobre la riqueza hídrica del Departamento; sin embargo, en el ámbito local no se registran

sistematizaciones sobre proyectos de agua y saneamiento en comunidades rurales especialmente en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaró.

CAPITULO II. MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO CONCEPTUAL

En este apartado, se presenta un marco de referencia sobre los principales fundamentos conceptuales definidos en esta sistematización: Medio ambiente, territorio y ruralidad, desarrollo y territorio, empoderamiento, comunicación estratégica, gobernanza y cultura del agua.

2.1.1 Medio Ambiente

A pesar de la influencia del hombre en el medio ambiente desde la existencia de la humanidad y con el establecimiento de los grupos sociales que constituyeron las primeras civilizaciones, fue con la revolución industrial cuando las acciones del hombre impactaron significativamente al planeta, la fauna, la flora, la calidad del agua, el aire, entre otros. El rápido aumento de la población humana, el desarrollo tecnológico y el uso de combustibles fósiles aumentaron progresivamente el declive del ambiente.

Sin embargo, la preocupación por el deterioro del medio ambiente se hace evidente por primera vez en 1972 cuando la Organización de Naciones Unidas – ONU lleva a cabo la conferencia sobre el *Medio Ambiente Humano*, ahí se reconoce que:

“En la larga y tortuosa evolución de la raza humana en este planeta se ha llegado a una etapa en que, gracias a la rápida aceleración de la ciencia y la tecnología, el hombre ha adquirido el poder de transformar, de innumerables maneras y en una escala sin precedentes, cuanto lo rodea” (Declaración de Estocolmo sobre El Medio Ambiente Humano, 1972, p. 3).

En diversos escenarios se han discutido los motivos y causas, del deterioro paulatino del medio ambiente, las posturas actuales son diversas, dependiendo de la proyección que cada

autor o área de estudio haya formado al respecto, desde el punto de la biología Carriozza (2001) plantea, que la definición que se da no considera lo social como parte de este, ya que sus definiciones se centran en temas como elementos climáticos, características del suelo o agua, y las relaciones bióticas típicas. Es así como desde esta concepción existen dificultades para determinar los efectos ambientales por la interacción del hombre. Esta es una definición más vinculada a los sistemas naturales, sin que se presente una reflexión sobre aspectos sociales, políticos o económicos.

Sin embargo, para Pacheco (2005) sostiene, que *“El concepto ambiente no significa lo mismo para la biología, ecología, antropología, economía, política, sociología, y no es objeto exclusivo de ninguna de ellas ni de ninguna ciencia natural o social, sino un campo problemático de la realidad”* (p. 31) según este autor, la ciencia debe trascender el discurso de orden biológico y ecológico, e incluir las relaciones que se establecen entre hombre y naturaleza. Indica que el ambiente no tiene un solo objeto de estudio sino varios que se relacionan entre sí.

Ante esta postura Carlos Reboratti (2013), plantea, que:

La idea de “ambiente” proviene de la ecología, una ciencia desarrollada en este siglo como un desprendimiento de la biología y que estudia las relaciones entre los seres vivos y su entorno, conjunto al que le da el nombre justamente de “ambiente”. Por extensión de la particular “mirada” de esa disciplina, interesada más en las relaciones entre los elementos que en los elementos mismos (p. 9)

Para Reboratti (2013) el ambiente es naturaleza transformada por la acción humana que le brinda al individuo una fuente de recursos, pero también de depósito de residuos. Entonces, no es posible la existencia de procesos aislados, ya que todos se relacionan entre sí.

Augusto Ángel Maya por su parte, analiza los asuntos ambientales a partir de una reflexión teórica y conceptual basada en las ciencias sociales, que permite entenderlo desde una perspectiva cultural, política y social. Y concibe el ambiente como:

un campo de análisis interdisciplinario que estudia las relaciones entre las formaciones sociales y los ecosistemas. Ecosistema y sistema social tienen sus propias leyes de funcionamiento, ambos poseen su propio orden, el hombre no puede actuar dentro del orden ecosistémico y las demás especies no pueden actuar dentro del orden de la cultura .(Maya , 2013 p 34)

En este sentido, el mismo autor, afirma sobre la relación del hombre y la naturaleza involucra una red simbólica y social donde la cultura realiza transformaciones sobre el medio ambiente. Además, propone que las modificaciones que el hombre le realiza las hace sobre sí mismo, porque tanto la cultura como el ambiente están en permanente creación.

Desde las ciencias sociales, al igual que Maya, Enrique Leff (2006) explica que la idea de medio ambiente es una relación compleja debido a que depende del significado que le da el ser humano a la realidad, por tal razón no se puede tomar a la ligera esa significancia del ambiente ya que es algo que va más allá de una relación “*dialogica o dialéctica entre el significado y el objeto.*” (Leff, 2006) Es decir, el medio ambiente está intervenido por la construcción social de la historia, la confluencia de procesos simbólicos, físicos y biológicos, reconstruidos por la mediación del hombre en el entorno.

El ambiente no es la ecología, sino el campo de relaciones entre la naturaleza y la cultura, de lo material y lo simbólico, de la complejidad del ser y del pensamiento. El ambiente es una realidad empírica; si, pero en una perspectiva epistemológica es un saber; un saber sobre las estrategias de apropiación del mundo y la naturaleza a través de las relaciones de poder que se han inscrito en las formas dominantes de conocimiento. (Leff, 2006, p. 4)

También, Según Leff, el ambiente es un objeto de reflexión, que se intenta administrar dentro de la racionalidad científica y la instrumentalización económica del desarrollo sostenible, la crisis ambiental es una crisis del conocimiento, que está dada por una nueva era histórica, que es el resultado de las formas de conocimiento a través de las cuales se ha construido el mundo, y lo ha destruido con las pretensiones de universalidad. *“La economía mecanicista y la racionalidad tecnológica han negado a la naturaleza; las aplicaciones del conocimiento fraccionado y de la tecnología productivista han generado la degradación entrópica del planeta.”* Leff (2006, p. 2)

Es así como la capacidad cognoscitiva del hombre y de su poder de actuar sobre la naturaleza ha hecho que la relación sociedad – medio ambiente se plantee como un problema mundial.

Según Paolo Bifani, (1999) La mayor complejidad de las relaciones medio ambiente – sociedad se manifiesta históricamente en distintas formas de producción y en una red cada vez más estrecha de las relaciones entre ellas. La creciente integración del sistema mundial introduce un nuevo elemento. En efecto las acciones del hombre sobre determinado ecosistema natural, en un espacio geográfico definido, afectan otros sistemas naturales, a veces muy distantes (p. 33)

Para Leff (2006) la crisis ambiental es entendida como *“crisis de civilización”* más que una cuestión ecológica es una situación de entendimiento y pensamiento, los efectos sobre el medio ambiente han sido causados por las ansias de aumento a cualquier precio de la productividad económica, *“La crisis ambiental es la primera crisis global generada por el desconocimiento del conocimiento. El conocimiento ya no representa la realidad; por el contrario, construye una hiperrealidad”* (2006, p. 3)

Es así como el deterioro ambiental puede ser entendido como una consecuencia del desarrollo industrial, concepto ligado al bienestar del hombre, con la masiva intervención

humana en los ecosistemas, *No sobra insistir en que la versión de lo ambiental que estamos construyendo no separa al hombre ni a sus obras del resto de la realidad. La dicotomía hombre-naturaleza oscurece el debate e imposibilita resolver la mayoría de los problemas ambientales.* Carriosa (2001, p. 14)

Desde las reflexiones anteriores se puede concluir que el ambiente es una construcción social mediada por el hombre, donde la responsabilidad de una crisis es de todos, dada por la relación hombre-naturaleza.

2.1.2 Territorio y ruralidad

El territorio, ha tenido una consideración física de forma tradicional, se ha identificado con un fundamento ambiental, muy arraigado a la geografía en la que diversas sociedades se desarrollan, pero compartida desde una perspectiva cultural, es decir, como un producto de la sociedad, una construcción social, vinculada a condiciones de temporalidad e historia, que depende de factores externos y sociales.

Para el geógrafo Marcelo Lopes de Souza el territorio, según diversas escalas temporales y espaciales, incluye la multiplicidad y la flexibilidad de los territorios, que no deben ser reducidos a escala nacional.

Según Lopes de Souza (como se citó en Altschuler, 2013)

Los territorios existen y son contruidos (y decontruidos) en las más diversas escalas, de las más estrechas (por ejemplo una calle) a las internacionales (por ejemplo el área formada por los países miembros de la OTAN); los territorios son contruidos y decontruidos dentro de escalas temporales de las más diversas: siglos, décadas, años, meses o días; los territorios pueden tener un carácter permanente pero también pueden tener una existencia periódica, cíclica (p. 68)

El territorio así es una continuidad cultural e histórica, transformada a lo largo de los tiempos, con complejos elementos naturales, cuya lectura requiere el entramado de caminos y asentamientos, la disposición y ordenamiento de espacios productivos, el manejo de recursos naturales, identidad individual y colectiva. *“lo que existe, casi siempre, es una superposición de diversos territorios, con formas variadas y límites no coincidentes, y, por si fuera poco, contradicciones entre las diversas territorialidad.”* Lopes de Souza (2001) citado por Bárbara Altschuler, (2013, p.68)

Para el geógrafo suizo Claude Raffestin (como se citó en Gilbert Vargas 2012)

El territorio está en el centro de representaciones de la complejidad que nos rodea, es en primer lugar el espacio geográfico, pero espacio podría limitarse al medio físico, es decir a lo que nos rodea; pero, el término de territorio es más amplio que el de espacio físico, porque combina el medio físico natural y el ordenado o humanizado, que comprende a las personas que se apropian de él. (p. 321)

Por su parte Milton Santos (como se citó en María Silvera 2008) reflexiona sobre el territorio de la siguiente manera:

Vivimos con una noción de territorio heredada de la modernidad incompleta y de su legado de conceptos puros, muchas veces prácticamente intangibles atravesando los siglos. Es el uso del territorio, y no el territorio en sí mismo, lo que lo hace objeto de análisis social. Se trata de una forma impura, un híbrido, una noción que, por ello, requiere constante revisión histórica. Lo que tiene de permanente es ser nuestro cuadro de vida. Su entendimiento es, pues, fundamental para alejar el riesgo de alienación, el riesgo de pérdida del sentido de la existencia individual o colectiva, el riesgo de renuncia al futuro. (p. 2)

Desde esta concepción la configuración del territorio no es homogénea, y lo construirán las distintas escalas espaciales, con criterios de identidad y el resultado de las diferencias, incluye todos los actores, todos los individuos independientemente del papel que desarrolle, a

cada momento histórico, las dinámicas industriales y agrícolas, el crecimiento de la ciudadanía, develan la construcción de territorio y la forma en la que es utilizado, que incluye la acción del hombre. Es por esto que el territorio es un sistema complejo, donde confluyen todas las relaciones sociales que en él se establecen.

Así el “territorio se construye entonces en las relaciones sociales, en la producción y en las definiciones políticas e institucionales de las sociedades que habitan espacios geográficos concretos. Se trata de los espacios habitados y caracterizados por la cultura, por las formas de entender y comprender las dimensiones humanas y no humanas, los ecosistemas y, en general, cómo estos se mezclan para permitir su coevolución” Beltrán, Bohórquez, Pardo (2011, p. 33)

Los estudios culturales a través de autores como Martín Barbero, Renato Ortiz y García Canclini, han incorporado el análisis del territorio en sus respectivas propuestas teóricas y de investigación. Renato Ortiz (1998) hace un análisis entre lo local, lo nacional y lo global, *“al hablar de “local”, “nacional” y “global”, establecemos un ordenamiento entre niveles espaciales diferenciados, lo que nos lleva, necesariamente, a pensar las relaciones entre ellos”* Ortiz propone diversas formas de pensar estas relaciones, *“nacional/local”, “global/ nacional” o “global/ local”,* en términos de inclusión plantea, lo “global” incluiría lo “nacional” y este lo “local” y además propone la idea de “Transversalidad” que es *“considerar al espacio como un conjunto de planos atravesados por procesos sociales diferenciados”*(p. 32)

Ortiz (1998) define lo local, como un espacio restringido y delimitado dentro del cual se desenvuelve la vida de un grupo de personas, lo relaciona con las raíces, la identidad y el suelo en el que se introduce, una relación social plegada al terreno, lo nacional como un espacio amplio, aunque está determinado por un espacio físico, delimitado por fronteras, lo nacional engloba lo local y asume cualidades de esa localidad, y lo global que atraviesa lo local y lo nacional. Esta concepción radica en abandonar las escalas de global, local y nacional como

diferenciados, y apoyarse en la noción de transversalidad, es decir imaginar identidades desligadas del medio físico.

Martín Barbero (2002) plantea, el territorio como la interrelación entre culturas populares y culturas de masas y los procesos de poder/hegemonía, la idea de memorias desterritorializadas, asocia la cultura con la creación de patrones de identidad que no pueden pensarse fuera del proceso de interculturalidad. El territorio puede servir como área de distribución de patrones de identidad, escenario de representación y apego afectivo, sentido de pertenencia, donde coexiste una identidad colectiva, la manifestación de una determinada configuración social, no exentas de conflictos de diversos actores que se sitúan en el espacio.

Adicionalmente, una de las características de este trabajo de sistematización es la ubicación geográfica de las comunidades de Medellín del Ariari y Canaguaró, clasificadas como territorio rural en el departamento del Meta, es importante entonces incorporar elementos de análisis de lo que implica referirse a *territorios rurales*.

Desde esta postura se puede analizar que la ruralidad está ligada con las actividades agropecuarias y productivas del suelo, lo que evidencia cierta falta de profundidad de un tema que tiene importantes implicaciones desde lo social para las personas que habitan un territorio rural. La comunidad está ligada al territorio, como espacio que determina las tradiciones y dinámicas propias de los grupos sociales, donde se establecen diferentes formas de relacionarse y al que se atribuyen diferentes significados, como lugares sagrados, sitios de esparcimiento, centros políticos, espacios que le dan forma a las manifestaciones de la vida social. “*Las culturas físicamente arraigadas en un territorio tienen una noción exacta de sus contornos. Se estructuran a partir de un núcleo que se irradia hasta los confines de sus fronteras*” Ortiz, (1998, p. 41)

Para tratar de definir la dicotomía entre lo rural y lo urbano algunos de los criterios son: el tamaño de la población, la ocupación del territorio, las actividades a las que se dedica la población, por lo que se le ha asignado el apelativo de:

Atrasado, tradicional, autárquico, se le antepone el desarrollo, entendido como lo moderno, lo racional, lo abierto. A partir de ese momento se delimitan dos contextos de vida diferenciados entre sí y excluyentes: la sociedad urbana y la sociedad rural. El objetivo del desarrollo es urbanizar la sociedad. Suárez & Tobasura (2008. p. 4482)

Así, lo rural debe definirse bajo dinámicas territoriales que van mucho más allá de lo agrícola, *“Lo rural es una categoría del mismo orden que la de lo urbano. Es un territorio que incorpora lo productivo agrario, lo cultural, lo social. Es la territorialización de los espacios sociales dedicados a la producción agrícola”* Bejarano (1998) citado en Suárez & Tobasura (2008, p. 4483)

En esta sistematización se entenderá el territorio rural como un espacio donde se incorpora lo cultural y se determinan tradiciones y dinámicas propias de los grupos sociales, pero que está mediado por las actividades económicas que se desempeñan en él.

2.1.3 Gobernanza y cultura del agua

El término gobernanza usualmente ha sido relacionado y definido con la eficacia de un gobernante y su legitimidad a la hora de implementar políticas o planes de gobierno, este concepto

Tuvo su origen en el ámbito de la economía institucional y de la regulación. Nació con el objetivo de simplificar los procesos de regulación y de intervención de los poderes públicos y de facilitar la toma de decisiones del resto de agentes sociales, sobre todo los económicos Farinós (2008, p.12).

Por otra parte, Aguilar (2010) la define como el *“proceso social de definición del sentido de dirección de la sociedad y de construcción de la capacidad de dirección de una sociedad.”* (p. 37). En esta postura, Aguilar presenta la gobernanza como un proceso participativo en el que la sociedad aporta a la construcción de modos de vida, de acuerdo a sus *“preferencias, normas, modos y destino de la vida asociada”* Aguilar (2010, p. 37). El término gobernanza según lo manifiesta Cerrillo (2005), *“se utiliza ahora con frecuencia para indicar una nueva manera de gobernar que es diferente al modelo de control jerárquico, un modo más cooperativo en el que los actores estatales y los no estatales participan en redes mixtas público-privadas”*. Por otra parte, Cerrillo menciona que la gobernanza tiene un segundo y nuevo significado el cual está relacionado con *“los diferentes modos de coordinar acciones individuales o formas básicas de orden social”* (p. 83-84).

Para autores como Centelles y Prats (como se citó en Ruiz 2000), la gobernanza resulta de la creación y gestión de redes o estructuras de relación que involucran a diferentes tipos de actores, cuya interacción es crucial para enfrentar los desafíos más urgentes. Una buena gobernanza, entonces, no implica anular o subestimar las atribuciones del gobierno, sino propone más bien un cambio en el ejercicio de la administración pública tendiente a la coordinación y organización de un espacio deliberativo, basado en la confianza, la participación y el control social. (p. 3).

Por otra parte, Mayntz, (como se citó en Osorio 2009) propone un nuevo concepto de gobernanza que hace referencia *“a las formas no jerárquicas de coordinación entre actores, ya sean vinculados en redes, asociaciones, grupos, etc.”* (p.3). A través de esta definición y las otras citadas anteriormente, vemos como el término gobernanza evoluciona y se empieza a ver como un proceso de intercambio, de establecimiento de relaciones entre los actores que hacen parte de un territorio o de un colectivo específico, ya no es vista simplemente como una forma

de gobernar y ejercer autoridad, sino que trasciende a otros escenarios de la cotidianidad de los individuos.

En este sentido, definiremos la gobernanza como una forma de participar de manera ordenada, integrada con los actores de un colectivo, de un territorio o de una nación, donde a través del diálogo y procesos de organización y concertación se establecen acuerdos para llegar a un fin común, es por esto que actualmente la gobernanza se configura con distintos enfoques de tipo social, territorial, empresarial, de sostenibilidad, medio ambiental y desde la gestión integral de los recursos hídricos.

A nivel de estos recursos hídricos, como lo señala Solanes (2015)

la gobernanza incluye elementos que determinan su contribución a la economía, y su capacidad de generar recursos financieros para el manejo del agua, sea por vía indirecta (presupuesto público), o por vía de pagos específicamente asignados a la entidad que maneja el recurso”. Este autor señala que la gobernanza cuenta con elementos relevantes como son: la “titularidad pública y tutela, sistemas de derechos de agua con garantía de propiedad privada, condicionalidades de los derechos de agua, organización para el manejo del agua, recursos financieros para el manejo de agua, los mercados de agua, registros y catastros, planificación de la cuenca, resolución de conflictos, entre otros. (p. 15).

Para este autor, la gobernanza del agua está relacionada, no solo con la forma organizacional y económica del agua, sino que dentro de ella se reconocen los derechos del agua, su organización y la resolución de conflictos entre otros aspectos que garantizan la sostenibilidad del servicio y del recurso hídrico.

Por otra parte, Smits et al. (2012) en su texto Gobernanza y sostenibilidad de los sistemas de agua potable y saneamiento rurales en Colombia, definen que la gobernanza del agua se refiere a:

La forma en que están organizados los procesos de toma de decisiones para la gestión del servicio. Incluye por una parte la estructura institucional formal, por ejemplo, en términos del tipo de organización, y el cumplimiento de los requisitos legales, pero también los procesos informales que influyen en la toma de decisiones, como la participación de los usuarios. (p. 4)

La anterior definición nos muestra la gobernanza del agua como la capacidad que tienen las empresas y comunidades organizadas prestadoras del servicio para tomar decisiones sobre su organización y el cumplimiento de actividades para la administración, operación y mantenimiento de los sistemas de abastecimiento en aras de cumplir con buenos indicadores de calidad, y prestar los servicios de manera eficaz; llama la atención en esta definición que las organizaciones no sólo se preocupan por mostrar indicadores de buen desempeño sino que se le da participación a los usuarios, es decir a la comunidad en la toma de decisiones respecto al manejo del servicio y sobre el control de los recursos naturales.

Teniendo en cuenta que en la actualidad se habla de escasez de agua a nivel mundial, el manejo, administración y control de los recursos hídricos ha tomado gran importancia para las comunidades en pro de la conservación no solo del agua sino de los recursos naturales existentes en el territorio, bajo este contexto la gobernanza del agua va más allá de solo organizarse administrativamente alrededor de un servicio sino que se trabaja en todo lo relacionado con la cultura del agua, entendiéndose esta como un conjunto de actividades y prácticas que garantizan la sostenibilidad del recurso hídrico, la salud de la población y su calidad de vida.

Rogers, Iza y Rove-re y GWP (como se citó en Guerrero, 2010) manifiestan, que el “manejo integral de los recursos hídricos expone la necesidad de procesos intensos de

descentralización y la integración de las poblaciones locales en el manejo, administración y aprovechamiento de sus recursos. En este contexto se plantea el tema de la gobernanza del agua como la clave para lograr la sustentabilidad ambiental; esta se entiende como el conjunto de interacciones entre actores públicos y privados orientados a resolver sus problemas sociales para crear oportunidades en un marco normativo. Se vuelve entonces prioritario entender cuáles son estos procesos o sucesos, es decir, los conflictos, acuerdos, normas e interacciones que se desarrollan en la toma de decisiones en un territorio delimitado por un sistema natural como la cuenca hídrica (p. 542-543).

De acuerdo con lo anterior, la participación comunitaria en la gestión de agua es de vital importancia dado que la comunidad no sólo se empodera respecto al cuidado de su salud, sino que cuida su entorno y los recursos que hacen parte de ella como aspecto fundamental para garantizar la salud pública y un desarrollo a nivel local.

Los conceptos antes citados, dan cuenta que la gobernanza del agua está directamente relacionada con la organización de los servicios con y desde las comunidades, desde esta perspectiva, es pertinente hablar sobre las prácticas relacionadas con la cultura del agua, dado que como lo manifiesta Vargas (2006)

Sin cambio cultural no puede darse un cambio en la gestión del agua. Esto implica que la cultura del agua debería dejar de ser considerada como un componente más de los proyectos, programas y planes para pasar a ser entendida como generadora y condicionante de todos los otros componentes de la gestión. (p.2).

De otra parte, Lacabana, M., & Cariola, C. (2005) definen la cultura del agua como la *“participación comunitaria en la provisión y acceso al servicio, pero también a la racionalización de su uso y preservación, a la visión integrada de cuencas y de su ciclo completo”*. (p. 117).

De acuerdo con los planteamientos de estos autores, la cultura del agua se relaciona con la participación comunitaria en la gestión de los servicios, es así como una comunidad que entiende y se reconoce culturalmente podrá aportar soluciones a problemáticas sociales comunes. Actualmente como lo señala Vargas, la cultura del agua se considera como un componente de los proyectos donde se diseñan actividades concretas que se ejecutan en un tiempo determinado, esto no permite que haya continuidad en los procesos de educación sanitaria y de gestión de los servicios, además que por ser actividades pre diseñadas no se tiene en cuenta generalmente las recomendaciones de la comunidad respecto a los temas que desean fortalecer para mejorar la prestación de los servicios en su territorio.

Teniendo en cuenta lo anterior, la categoría de gobernanza y cultura del agua se entenderá como el conjunto de prácticas, usos y costumbres comunitarias alrededor del servicio, las cuales están constituidas por la gestión social e integral del recurso en la que la gestión del agua *“alude también a la organización y administración del agua desde lo local, en cuanto a su acceso, distribución y uso. En sí, al ejercicio de autoridad de los actores locales sobre el agua a través de los derechos colectivos en el territorio”* Sandoval (2013, p. 168).

En este orden de idea, vemos cómo la cultura del agua, sus prácticas y gestión se da por medio de la participación de actores locales que se agrupan en pro de un bien común, estos espacios de participación les permiten a los individuos conocer e interactuar en su territorio, proponer puntos de partida, reglas de acceso al agua y sobre todo la organización en pro de la conservación y el uso sostenible del recurso.

Actualmente, la gobernanza del agua en poblaciones rurales enfrenta los desafíos del desarrollo, la mercantilización y la globalización, teniendo en cuenta que según lo manifestado por Arrojo (2006) *“desde las instituciones económicas y financieras internacionales, se viene*

promoviendo un modelo de globalización basado en el libre mercado que propugna la mercantilización del medio ambiente, de los servicios y patrimonios ambientales y en particular de los servicios públicos de agua y saneamiento". (p. 1).

Sumado a lo anterior, los actuales usos del agua, *"basados en el fomento de grandes obras hidráulicas bajo masiva subvención pública, en nombre del interés general"* Arrojo (2006, p. 2) han causado desplazamiento de las comunidades hacia otros territorios, generando desintegración familiar y del tejido social construido durante toda su permanencia en el territorio, según este autor se estima que entre 40 y 80 millones de personas *"habrían abandonado sus pueblos por afecciones indirectas, al desvertebrarse amplios territorios en torno a las zonas inundadas"* (p. 2).

El panorama anterior muestra que la lucha de las comunidades por garantizar el acceso a los servicios de saneamiento y el sostenimiento de los ecosistemas deberá fortalecerse para garantizar sus derechos, es así como se debe considerar

Suscitar un amplio debate social a fin de evitar que los derechos básicos de los más pobres se degraden y la condición de ciudadanía quede reducida a la de clientes. Más allá de estar en cuestión el derecho humano a acceder a aguas potables, está en cuestión el acceso universal a buenos servicios públicos como un derecho ciudadano Arrojo (2006. P 5).

Finalmente, se puede decir que para que exista una gobernanza eficaz de los recursos hídricos en los territorios, es necesario que las poblaciones reconozcan su cultura y el valor que le dan a las fuentes disponibles en su entorno; esta gobernanza no sólo se gesta desde los líderes comunitarios, sino que debe ser fortalecida desde las instituciones (Alcaldía, Gobernación) con los componentes técnicos, institucionales y un acompañamiento permanente que garantice la prestación y organización de los servicios de saneamiento.

Lo anterior, teniendo en cuenta que actualmente la gobernanza enfrenta desafíos de tipo

político, ambiental, cultural y social que en muchas ocasiones no permiten que los procesos avancen y se cree una nueva cultura del agua que se enfoque no solo en proteger los ríos y quebradas, sino que impulse un sentido de pertenencia de lo propio, del cuidado de la salud y de la participación comunitaria.

2.1.4 Desarrollo y Territorio

El desarrollo desde una visión territorial se basa en la idea que cada comunidad local se ha ido formando, *históricamente, en función de las relaciones y vínculos de intereses de sus grupos sociales, de la construcción de una identidad y de una cultura propia que la diferencia de las otras comunidades* Massey (1984) citada por Antonio Vázquez Baquero, (2007, p 7)

La relación entre desarrollo y territorio ha tomado históricamente las principales líneas del pensamiento económico, y ha permanecido dominado por escalas internas y externas de producción el territorio puede entenderse como “*el entramado de intereses de todo tipo de una comunidad territorial, lo que permite percibirlo como un agente de desarrollo, siempre que sea posible mantener y desarrollar la integridad y los intereses territoriales en los procesos de crecimiento y cambio estructural*” Vázquez (2007, p. 7)

Estas posturas tratan entonces, de una interpretación que surge de la integración económica a los territorios, y que permite analizar los procesos de desarrollo desde el potencial productivo que estimula las iniciativas de progreso. Para Francisco Albuquerque (2007), *el territorio fue reducido a espacio uniforme e indiferenciado y durante mucho tiempo el análisis central del desarrollo económico ha permanecido dominado por el concepto de economías de escala internas a la empresa, un aspecto que han compartido las principales líneas de pensamiento económico.* (p.2). Según el autor es un proceso que intenta mejorar las condiciones

de vida de las personas que viven en un determinado territorio, apoyados desde la producción y la oferta de servicios que componen el tejido empresarial local.

“Lo que se desarrolla no es un país -una definida jurisdicción estatal sobre un territorio y sus habitantes- sino un patrón de poder o, en otros términos, una sociedad. Derrotadas hasta hoy las demás opciones, el patrón de poder hoy vigente es, aún, el capitalismo, esto es, la sociedad capitalista” Wallerstein (1996) citado por Quijano (2000, p. 73-74)

El desarrollo del territorio visto así, es condicionado por las redes de poder, donde la conformación del territorio puede entenderse a partir de un proceso histórico de relaciones, articulado al eje capital/trabajo, como modos de producción que profiere múltiples espacios y contextos, en particular el control sobre el trabajo y sobre los recursos de producción, por encima de la autoridad política de un territorio.

El grado de preparación y consolidación de las competencias estratégicas de las Administraciones Locales y su capacidad para reconocer la realidad económica, social y cultural de sus territorios, la capacidad de diálogo con la comunidad, la destreza para planificar acciones de fomento, la capacidad de coordinación y articulación de acciones de desarrollo con otros agentes económicos, sociales y políticos, así como la capacidad de propuesta y negociación con otras instancias de gobierno, constituyen elementos clave de una “capacidad de aprendizaje” territorial que resulta fundamental para pensar el tipo de desarrollo. Albuquerque (2007, p. 8)

Desde esta postura la importancia de los actores locales y la movilización, la cultura emprendedora, alejada de lógica dependiente, supone las bases para el desarrollo económico para la construcción de un capital social territorial que a su vez requiere de participación de los actores sociales para la creación de “identidad territorial compartida” y “la construcción social del territorio” La visión de desarrollo requiere apoyarse en un enfoque económico que impulse las capacidades productivas de los territorios y estimulen las fuerzas de mejora.

Por su parte Abramovay (2003) como se citó en Murillo Flores, (2007) señala que “*un territorio representa una trama de relaciones con raíces históricas, configuraciones políticas e identidades que ejercen un papel todavía poco conocido en el propio desarrollo económico*” (p. 36) Concuerta con la importancia del capital social para el desarrollo en el territorio, pero no lo desliga de factores histórico-culturales.

Por su parte Arturo Escobar en su libro “*La invención del Tercer Mundo Construcción y deconstrucción del desarrollo (2007)*”, hace un análisis del desarrollo como una representación dominante que es construida individual y colectivamente, en una órbita de influencia, donde cada persona construye y alimenta el desarrollo.

Hablar del desarrollo como construcción histórica requiere un análisis de los mecanismos que lo convierten en fuerza real y activa, mecanismos que están estructurados por formas de conocimiento y de poder, y que pueden ser estudiados en términos de sus procesos de institucionalización y profesionalización. (2007, p. 86)

Según Escobar (2007) el discurso de desarrollo es la interacción de prácticas institucionalizadas, encaminadas a la orientación del desarrollo a un sistema “*hermético*” y “*hegemónico*” con tres componentes como son: el capital que representa la economía y el estado de bienestar, la ciencia, en significación de la modernidad y la tecnología como herramienta para lograr la modernidad. Su propuesta se encamina hacia la generación de poder social, construir nuevos modelos y políticas que le otorguen a las sociedades sus expresiones asegurando así la diferencia cultural como herramienta para la vida social.

Para entender el desarrollo como discurso es necesario mirar no a los elementos mismos sino al sistema de sus relaciones recíprocas. Es este sistema de relaciones el que permite la creación sistemática de objetos, conceptos y estrategias; él determina lo que puede pensarse y decirse. Dichas relaciones –establecidas entre instituciones, procesos socioeconómicos, formas

de conocimiento, factores tecnológicos, etcétera– definen las condiciones bajo las cuales pueden incorporarse al discurso objetos, conceptos, teorías y estrategias. Es decir, el sistema de relaciones establece una práctica discursiva que determina las reglas del juego: quién puede hablar, desde qué puntos de vista, con qué autoridad y según qué calificaciones; define las reglas a seguir para el surgimiento, denominación, análisis y eventual transformación de cualquier problema, teoría u objeto en un plan o política Escobar (2007, p. 80).

Teniendo en cuenta las reflexiones anteriores, se asume el territorio como una construcción social, resultado de una sinergia de factores culturales, ambientales, políticos y económicos, que se constituye de esta manera en un soporte para el desarrollo.

2.1.5 Empoderamiento

Analizado desde diferentes épocas, autores y contextos, la palabra empoderamiento ha tenido diversos significados, que han estado relacionados con la concepción de dar poder o tener poder sobre algo, de hecho, *“la palabra fue utilizada por primera vez por Bárbara Salomón en su libro Black Empowerment en 1976, pero fue la rebelión de las mujeres la que le dio carta de ciudadanía al empowerment”* Lugo, (2004) citado en Silva (2015, p. 9).

Sin embargo, su publicación y uso más extendido aparecería años después cuando Julián Rappaport (1981), uno de los primeros escritores importantes dentro de la Psicología Comunitaria norteamericana que adoptó y publicitó sistemáticamente al empowerment, desarrolló el concepto teóricamente y lo definió como el proceso mediante el cual las personas, organizaciones y comunidades adquieren o potencian la capacidad de controlar o dominar sus propias vidas, o el manejo de asuntos y temas de su interés. Silva, (2015, p. 11).

Rappaport en 1987, refiere que el empowerment (o empoderamiento) posee dos dimensiones o componentes complementarios para el caso del desarrollo comunitario. *“Una se centra en la autodeterminación personal, (sentido de competencia personal). La otra, se centra*

en la determinación social y refiere la posibilidad de participación democrática (sentido de competencia comunitaria)” Zambrano (2005, p. 5).

En el planteamiento de Rappaport, el empoderamiento está relacionado con la capacidad que tienen las personas para la toma de decisiones de forma autónoma sobre su propia vida y participar democráticamente en los procesos políticos, económicos o sociales que se desarrollen en su territorio. Contrario a las definiciones iniciales de empoderamiento relacionadas con poder de subordinación, el concepto se empieza a visionar como un conjunto de ideas comunitarias que fortalecen sus derechos, aportan al reconocimiento del otro como ciudadano y por ende al desarrollo comunitario.

Según Romano (2002) citado en ASOCAM (2007) *“el empoderamiento se relaciona, (...), con el poder, cambiando las relaciones de poder en favor de aquellos que con anterioridad tenían escasa autoridad sobre sus propias vidas”*. (p. 2). Así mismo para Chistine Lagarde (2014) el empoderamiento es *“la oportunidad económica, la capacidad de cada persona para elegir libremente la trayectoria de su vida en función de sus talentos y aptitudes. Es la remoción de los obstáculos que impiden que la vida humana verdaderamente florezca”*. (p. 6)

Estos autores relacionan el empoderamiento por un lado con orientar las relaciones de poder en favor de los que tienen poco o nada de autoridad sobre sus propias vidas, es decir se comienza a reconocer al otro como sujeto con capacidad de decisión, y, por otro lado se plantea como una “oportunidad económica” y de liberación del ser humano de todas aquellas dificultades que le impiden desarrollarse en una sociedad, mostrar sus talentos y sus fortalezas con respecto a la toma de decisiones frente a cómo manejar su propia vida.

En la misma línea, Batliwala (como se citó en Asocam, 2007) lo define como poseedor de dos aspectos centrales: control sobre los recursos (físicos, humanos, intelectuales,

financieros, y el de su propio ser), y control sobre la ideología (creencias, valores y actitudes). *“Si el poder significa control, el empoderamiento, por tanto, es el proceso de ganar control”* por parte de la gente. (p. 2).

De las anteriores definiciones se puede analizar que el concepto de empoderamiento en sus inicios estaba relacionado con la autoridad de los ciudadanos respecto a sus decisiones políticas, económicas, de liberación y al otorgamiento de poder a otros para que los representaran, sin embargo, con el pasar del tiempo esta noción fue tomando otras definiciones desde la psicología comunitaria donde se habla de un sujeto empoderado “que se confronta con la realidad y participa en la toma de decisiones y en la transformación de la realidad (Freire, 1990).

Maritza Montero (2003), define el empoderamiento como el proceso mediante el cual los miembros de una comunidad (individuos interesados y grupos organizados) desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, consciente y crítica para lograr la transformación de su entorno según sus necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismos. (p. 72).

Desde la perspectiva de la autora, es la capacidad de transformación de una comunidad, en la que fortalecen sus capacidades colectivas e individuales no solo respecto al poder sino a esa capacidad que desarrollan para apropiarse, relacionarse y fortalecerse socialmente.

En esta misma corriente, Silva y Loreto (2004), señalan que “el empoderamiento implica un tipo de intervención comunitaria y de cambio social que se basa en las fortalezas, competencias y sistemas de apoyo social que promueven el cambio en las comunidades. Parte de su atractivo como concepto nace de su énfasis en los aspectos positivos del comportamiento humano, como son la identificación y fomento de las capacidades y la promoción del bienestar más que la curación de problemas o la identificación de factores de riesgo”. (p. 1).

Sobre estas postulaciones, vemos cómo el concepto de empoderamiento evoluciona y sobrepasa el simple hecho de la toma de decisiones de los individuos, para empezar a entenderse como un proceso de participación que lleva *“a las personas a percibirse con la capacidad y el derecho a ocupar esos espacios decisorios, a asumirse como sujetos éticos frente a todas y cada una de sus acciones”* Sánchez (2002, p. 41). Es así como el empoderamiento se convierte en un aspecto de fuerza social que motiva, incentiva y crea la capacidad de participación, opinión y liberación de los individuos, en este sentido vemos cómo el empoderamiento se aleja del concepto de opresión y manipulación para convertirse en sinónimo de fuerza social.

Alba Zambrano (2005) plantea desde la psicología comunitaria que el empoderamiento permite el cambio en las condiciones, en la autonomía y control que una comunidad puede ejercer sobre sus contextos cuando la actuación permite articular recursos, tomar conciencia de los recursos existentes o latentes y conectar espacios conformado por diversos actores (los ciudadanos, servicios públicos. Asociaciones, gobierno) en un proceso de acción genuinamente participativo. (p. 298)

Actualmente el término empoderamiento no solo se analiza desde una perspectiva de liberación y toma de decisiones, sino que también se tiene presente como forma de mejorar la calidad de vida de los individuos, es así como un sujeto con poder de libertad para decidir y actuar, participa en los procesos comunitarios en pro del bienestar colectivo, bajo esta perspectiva, el Banco Mundial (2002) asocia el término empoderamiento con:

Fuerza personal, control, poder personal, elección propia, vida digna en concordancia con los propios valores de la persona, capacidad de luchar por los derechos propios, independencia, toma de decisiones propias, ser libre, despertar, y capacidad. En su sentido más amplio, empoderamiento es la expansión de la libertad de elección y acción. Esto significa

incrementar la propia autoridad y control sobre los recursos y las decisiones que afectan la propia vida (p.15)

Esta categoría en el trabajo de investigación se entenderá como el proceso de participación, donde los integrantes de una comunidad toman sentido de pertenencia y trabajan de manera articulada por un objetivo o interés común. En este sentido podemos decir que las comunidades empoderadas tienen la capacidad de decidir si participan o no de los proyectos de intervención social, dado que una comunidad empoderada es capaz de construir liderazgo, participar en procesos de desarrollo y discernir en temas políticos, económicos y sociales,

El empoderamiento, entonces queda definido como

La capacidad endógena que desarrollan los ciudadanos de tener poder, manifestado en: la posibilidad de elegir, decidir y actuar. Tiene por condición que las personas tengan la convicción de que pueden hacer algo para cambiar las cosas, crean en las propias capacidades, estén convencidos de que junto a otros se pueden obtener mejores logros (Zambrano 2005, p. 11).

2.1.6 Comunicación Estratégica

El concepto de comunicación estratégica, usualmente ha sido relacionado con los planes estratégicos de comunicación que se diseñan en las empresas u organizaciones con el fin de obtener resultados positivos, ya sea en los indicadores económicos o de posicionamiento de una marca, visto desde este enfoque, *“el modelo de comunicación estratégica es una interactividad, una tarea multidisciplinaria que pretende trabajar con una empresa en situación y proyección; la comunicación estratégica comprende entonces los niveles de acción estratégico, logístico, táctico y técnico”* Scheinsohn (2009, p. 92).

Pérez, (2008) citado por Salas (2011) establece, que la comunicación estratégica *“se da dentro de un juego estratégico, donde el emisor decide y pre-elabora la comunicación de cara*

a unos objetivos, de acuerdo con un contexto o unas tendencias, para las que hay que tener en cuenta las posibles decisiones/reacciones de los públicos objetivos, tanto internos como externos” (p. 236). Entretanto Garrido (2017) la define, como “un marco ordenador que integra los recursos de comunicación corporativa en un diseño de largo plazo, conforme a objetivos coherentes, adaptables y rentables para la empresa” (p. 17).

En las anteriores definiciones se plantea una comunicación estratégica desde lo organizacional que busca cumplir con unos objetivos específicos, donde se diseña un plan e intervienen actores determinados que elaboran los mensajes para un público específico en aras de lograr las metas propuestas a largo, mediano y corto plazo. Bajo este enfoque la comunicación se desarrolla por medio de un proceso teórico donde se definen objetivos, se selecciona un público, se elabora el plan de comunicación estratégica (mensajes, medios de difusión) y finalmente se evalúa el resultado de acuerdo a la aceptación del público seleccionado.

Estos autores resaltan el carácter instrumental de la comunicación, por un lado, Pérez la define como un “juego estratégico pre elaborado”, Garrido la entiende como “un marco ordenador” y Scheinsohn como “una tarea multidisciplinaria”, los tres autores coinciden en que la comunicación estratégica requiere de un proceso de planeación de acuerdo a unos objetivos específicos, es decir, toda comunicación que persiga un fin debe ser planeada, organizada y direccionada.

Manucci (como se citó en Pérez, 2012) considera la comunicación estratégica

Como un espacio de sincronía y gestión de significados. La comunicación se transforma en estratégica cuando se posiciona como un proceso que permite otorgar un sentido a las percepciones, a los significados y las distintas señales del entorno cotidiano en función de objetivos corporativos compartidos. (p.76)

En esta postura, el autor nos presenta la comunicación como un proceso que permite dar sentido, en la que ya no sólo se analiza desde el emisor, sino que se tienen en cuenta objetivos compartidos de acuerdo al contexto donde se aplique la estrategia, es decir se aplica un proceso comunicativo que se preocupa por saber qué beneficios aportará a los receptores de acuerdo a sus necesidades.

Por otra parte, Massoni refiere que la comunicación estratégica *“permite abarcar la comunicación interna y la externa, definiendo en cada caso cuál es la problemática prioritaria y cuál es la transformación cognitiva que es deseable poner en marcha en el marco de los objetivos institucionales”* (2007, p. 1).

Así mismo Scheinsohn (como se citó en Pérez, 2012) establece que

La comunicación estratégica es una interactividad, una hipótesis de trabajo para asistir a los procesos de significación (...) es una visión compleja de los procesos comunicacionales, radicalmente opuesta a las posturas mecanicistas. La función comunicativa trasciende las fronteras del marketing y debe instalarse en los territorios de la alta dirección. (p.76)

En las primeras definiciones de comunicación estratégica, se plantea desde el punto de vista empresarial cómo la comunicación es empleada para el cumplimiento de objetivos e indicadores, posterior a estas, autores como Manucci, Scheinsohn y Massoni, proponen una comunicación centrada en *“un proceso que permite otorgar sentido a los significados”* Manucci (2004), la comunicación como estrategia para lograr objetivos institucionales desde un conocimiento de las necesidades dentro y fuera de estas, y la comunicación como una *“interactividad”* Scheinsohn (2009), estas posturas nos hablan de la comunicación como un proceso fluido, que trasciende como factor fundamental dentro del desarrollo de proyectos ya sean de tipo institucional o social, se proyecta la comunicación estratégica ya no sólo con un carácter instrumental sino que trasciende a una interacción con los actores participantes.

Empieza la comunicación a jugar un papel importante en el cumplimiento de objetivos propuestos ya no solo con quienes la planean, sino que se preocupa por satisfacer y retroalimentar las necesidades del emisor de acuerdo con contexto sociocultural.

Como lo diría Massoni (como se citó en Trimano, L., & Emanuelli, 2012)

La comunicación es el momento relacionante de la diversidad sociocultural y por lo tanto el espacio del cambio, de la transformación. El “encuentro” es un núcleo de la mirada específicamente comunicacional y las estrategias dispositivos de comprensión/indagación que trabajan a partir de ese espacio en la constitución de un cambio social conversacional” (p. 499).

En este sentido, vemos como actualmente, la connotación de comunicación estratégica ha trascendido debido a la importancia que ha tomado como factor fundamental para el desarrollo de procesos sociales, ya que por medio de ésta se pueden diseñar estrategias que aporten al desarrollo y al cambio de actitudes de las comunidades empoderadas, es así como la comunicación empieza a ser vista como *“un proceso multidimensional y fluido que requiere los acoplamientos dinámicos y evolutivos de la realidad y los sujetos”* Massoni (2011, p. 94). La comunicación por lo tanto se proyectan no solo como una estrategia, sino que se expone como un lugar de encuentro donde se generan cambios, motivaciones y acciones en pro del desarrollo social.

De acuerdo a lo anterior, Massoni (s.f) expone, que

Las estrategias de comunicación son dispositivos de diseño, en tanto modalidad de investigación inactiva centrada en acompañar procesos de cambio social conversacional operando en el vínculo micro-macro social de generación de conocimiento para la innovación”, así mismo la autora establece que la comunicación se entiende desde este enfoque “como encuentro sociocultural y el diseño de estrategias implica el despliegue de un camino cognitivo capaz de convocar a los actores relevantes en torno a problemáticas situadas, sobre las que se

trabaja a partir del reconocimiento de las racionalidades comunicacionales existentes. (p. 94)

Por otra parte, Uranga (2008) menciona, que:

Todas las prácticas sociales pueden leerse como prácticas de enunciación. Esto significa que la comunicación ofrece herramientas para leer e interpretar procesos sociales. Lo comunicacional es inherente a las prácticas sociales y no es posible desentrañar el sentido de los procesos históricos sin contar desde la mirada de la comunicación (p. 4).

De acuerdo a los planteamientos anteriores, vemos una comunicación que evoluciona y empieza a visualizarse en los procesos de cambio social, esta comunicación no tiene en cuenta solo un plan guiado por indicadores económicos o esquema de resultados, sino que analiza sus propuestas desde diversos sentidos, utiliza un lenguaje proyectado desde el entorno sociocultural y que además reconoce el contexto para tornarse como un proceso participativo, fluido y dinámico donde se diseñan acciones de forma participativa para abordar una problemática en común.

Otros autores como Bessette (2006) plantean la comunicación estratégica desde los proyectos sociales como una “actividad planeada, con base en los procesos participativos, en los medios de comunicación y en la comunicación interpersonal. Esta comunicación facilita el diálogo entre los diferentes asociados alrededor de un problema u objetivo común de desarrollo. Este tipo de comunicación requiere moverse desde el enfoque sobre información y persuasión, a facilitar los intercambios entre los diferentes asociados, tratar un problema común, desarrollar una iniciativa concreta para experimentar con posibles soluciones e identificar la asociación, los conocimientos y los materiales necesarios para apoyar estas soluciones”. (p. 91-92)

Partiendo de lo anterior, la comunicación cobra importancia en los procesos de intervención social teniendo en cuenta que es participativa, se constituye como una ayuda y puede

Jugar un rol importante al proporcionar oportunidades para que se tomen decisiones de manera informada. Existen muchas maneras de usar la comunicación para apoyar el cambio: aumentando el acceso de la gente a la información, discutiendo beneficios y consecuencias, y alentando el diálogo entre los líderes y sus representados. Cabañero (1999, p. 4)

De acuerdo a las definiciones anteriores, donde se describe la comunicación como un proceso estratégico, autores como Massoni (2007) y Uranga (2008) proponen los siguientes momentos para el diseño de una estrategia de comunicación:

Por un lado, Massonni expone que el modelo se debe concentrar en “*facilitar las transformaciones a partir de una mirada respetuosa de la diversidad*” (p.1), por lo tanto, al momento de comunicar estratégicamente se deben tener en cuenta los siguientes movimientos y pasos

Primer movimiento: De la comunicación como información a la comunicación como momento relacionante de la diversidad sociocultural.

Paso 1- Superar el malentendido de la transferencia.

Paso 2- Reposicionar la metáfora de los canales de comunicación.

Paso 3- Explorar qué tipo de completamiento pondrán en juego los actores.

Paso 4 – Reconocer matrices socioculturales (lógicas de funcionamiento) de los actores involucrados. (p. 2).

En este primer momento, la autora resalta la importancia de comunicar de manera clara desde el primer momento de la intervención, por tanto, antes del primer acercamiento con la comunidad, se deben concertar los medios existentes en el contexto, los lugares de encuentro y reconocer la diversidad cultural de los mismos. Esta estrategia de planificación facilita el dialogo entre los actores participantes.

Segundo movimiento: De la comunicación al final de línea a la comunicación como

cuestión de equipos.

Paso 5 – Conformar equipos multidisciplinarios capaces de instalar conversaciones múltiples en lugares específicos o miradas complejas cuando no es posible disponer de equipos.

Paso 6 – Reconocer intereses y necesidades de las matrices/actores. (p.2)

En este segundo momento la autora plantea la comunicación como responsabilidad de todos los actores participantes del proceso, (institucionales, comunidad, entre otros) es por esto que resalta la importancia de que todo el equipo que participe de la estrategia tenga la capacidad de comunicar de manera clara y que pueda entender la comunicación más allá de lo vertical sino como un espacio de encuentro.

Este momento está relacionado con la planeación constata de estrategias de acuerdo al equipo interdisciplinar y al contexto donde se va a implementar.

Tercer movimiento: De la comunicación como un mensaje a transmitir a la comunicación como un problema acerca del cual instalar una conversación que trabaje en la transformación del espacio social que se aborda en una cierta dirección.

Paso 7 - Iniciar la conversación: aspectos y niveles del problema. Árbol de problemas.

Planilla de actores y Árbol de soluciones. (p.2)

A través de este tercer momento, se propone motivar la participación comunitaria con el fin de que expresen de manera clara sus principales problemáticas, para ello es necesario realizar actividades grupales, participativas donde puedan explicar de manera clara las necesidades y soluciones que desde el contexto se propongan.

En este momento se pone en marcha la estrategia de comunicación de acuerdo a los actores presentes en el territorio, los medios de difusión concertados y la realidad sociocultural del entorno.

Por otro lado, Uranga (2008) establece que no existe solo una manera de planificar la comunicación teniendo en cuenta que esta no se trata de un proceso metodológico que desconoce la realidad de los demás sujetos, por lo tanto, este plan debe ser ajustado de acuerdo al contexto donde se implemente.

A su vez afirma que *“gestionar procesos comunicacionales consiste en desplegar acciones y procedimientos poniendo en juego estrategias y recursos de comunicación con la finalidad de producir cambios en pos de alcanzar las imágenes del futuro consensuadas con los actores”* (p. 15)

De acuerdo a lo anterior, propone para la gestión de los procesos comunicacionales las siguientes fases: *“(1) diagnóstico de la comunicación, (2) planificación desde la comunicación, (3) ejecución, (4) evaluación”* (p.15).

De acuerdo a lo planteado por Uranga, el primer momento consiste en un acercamiento inicial donde se analiza el contexto desde sus actores, lugares de interés y particularidades con las que se diseñan las propuestas de trabajo.

En el segundo momento, se planifica y diseña la estrategia de comunicación, la programación y la evaluación de la misma. La planificación de la estrategia de comunicación según Uranga debe contener *“título, fundamentación, objetivos, metas, interlocutores, responsables, modalidades de ejecución, responsables, modalidad de ejecución, responsables, insumos, presupuesto, cronograma, viabilidad y factibilidad”* (p.45).

En el tercer momento se pone en marcha el plan de comunicación concertado y finalmente se evalúa con el fin de reconocer los logros alcanzados por la estrategia.

De acuerdo a lo descrito anteriormente, podemos decir que toda comunicación para ser estratégica debe estar acompañada de un proceso fluido de integración de actores, debe estar compuesta de distintos elementos como la planeación, identificación de entornos, identificación de medios, aspectos culturales de la población, identificación de prioridades e intercambio de saberes con los participantes, esto teniendo en cuenta que la comunicación ya no es vista tan solo como un proceso de transmitir un mensaje sino que se persigue un fin, generar un cambio, cumplir metas y dar significado a las percepciones de la población o público intervenido.

Por todo lo anterior, la comunicación estratégica se presenta como eje central para la presente sistematización, dado que por medio de esta se reconstruye el proceso de comunicación implementado en el proyecto “FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES”, esta categoría cobra importancia teniendo en cuenta que en el proyecto, la comunicación se proyectó como medio y fin para lograr la transformación de las prácticas alrededor de la cultura del agua en las comunidades Medellín del Ariari y Canaguaro del departamento del Meta, además por medio de la reconstrucción del proceso de comunicación estratégica se busca generar un nuevo conocimiento acerca de sus aportes en los proyectos de intervención social, de cómo las comunidades se empoderan, participan y logran concertar alternativas comunicativas de acuerdo a su entorno y necesidades.

2.2 METODOLOGÍA

En este capítulo se exponen los fundamentos metodológicos que sustentan la presente sistematización, a través de los siguientes apartados: Enfoque epistemológico, metodología, método, técnicas e instrumentos y escenario de la investigación.

Teniendo en cuenta lo anterior, la postura epistemológica que se implementó para la orientación de la sistematización, es crítico social, puesto que *“Centra su interés en el cambio y la transformación social y abre las interrelaciones de actores a la interactividad entre ellos y el medio social y político”* Gutiérrez (2014, p. 12).

Además de lo anterior, “el pensamiento crítico puede ser visto como un desafío a las relaciones de poder resultantes entre los científicos, los que tienen el poder y los otros, así como una búsqueda de alternativas más significativas a las visiones dominantes convencionales de conocer y vivir en el mundo de hoy. En el corazón del pensamiento crítico está la creencia en las posibilidades y en la necesidad de construir futuros alternativos y mejores” Cebotarev (2003, p. 4).

De acuerdo con esta postura, en el trabajo de investigación se aplicará una metodología participativa, *“una modalidad de investigación cualitativa que busca reconstruir e interpretar la experiencia privilegiando los saberes y el punto de vista de los participantes”* Cendales (como se citó en Botero 2011, p.23) Desde esta posición, se analizará y reconstruirá el papel de la comunicación estratégica para la transformación de las prácticas sobre la cultura del agua desde la experiencia de cada uno de los actores que participaron en el proceso de sistematización.

También, desde una postura transformativa, a lo que Torres (como se citó en Botero 2011) dice:

“La sistematización, además de reconstruir la experiencia aspira a dar cuenta de su lógica particular, de los sentidos que la constituyen. El equipo sistematizador asume un rol explícitamente interpretativo al tratar de develar la gramática subyacente que estructura la experiencia [...] En fin, la sistematización debe producir una lectura que va más allá de los

relatos de sus actores, que involucre elementos y factores no previstos y que ayude a ampliar su mirada sobre la práctica” (p.24)

Desde esta posición, la construcción de aprendizajes en la experiencia se da a partir de una lectura crítica que va más allá de las narraciones de los actores, lo que requiere identificar aprendizajes y recomendaciones a seguir para este mismo proceso u otros similares.

El método planteado es la sistematización, que se convierte en una negociación cultural; un cruce de interpretaciones, saberes y lógicas entre los diversos actores y los investigadores cuyo proceso y resultado hablan de las condiciones y modos en los que se da este juego de fuerzas. Esta confrontación de horizontes interpretativos no sólo posibilita construcción de conocimiento, sino también producción de sentido y logros de aprendizajes para sus participantes. Torres (1996, p. 13).

Dentro de este proceso de sistematización se plantean los siguientes momentos, basados en la propuesta de Alfonso Torres lo que permitirá una estructura clara del proceso:

Momento 1. Recuperar el proceso vivido: que consiste en “producir un relato descriptivo sobre la experiencia, una re-construcción de su trayectoria y densidad a partir de los relatos provenientes de las diversas fuentes y actores que pueden "conversar" sobre”. Torres, (1996, p. 16).

Momento 2. Interpretación Crítica: Análisis y síntesis crítico de la información: “En este momento, el énfasis está en captar el sentido de la experiencia, la lógica o lógicas de producción de realidad presentes en ella. El punto de partida es su reconstrucción descriptiva, abordada ahora desde las categorías y ejes significativos, tanto de los actores de la experiencia como de los investigadores; estamos frente a una labor explícitamente hermenéutica ya que entran en interacción las nociones de realidad de unos y otros”. Torres (1996, p. 17).

Momento 3. “Transformación de la experiencia: la sistematización como proceso de construcción de sentido, potencia los procesos de constitución de la identidad colectiva y el sentido de pertenencia en torno a la experiencia, sin ocultar por ello la diversidad de vivencias, la pluralidad de miradas y la existencia de conflictos que la constituyen”. Torres (1996, p. 19). En este momento de la sistematización se presentan las lecciones aprendidas de acuerdo a las vivencias y experiencias de los actores participantes.

Momento 4. La comunicación: la experiencia para otros: “finalmente, una dimensión constitutiva de la sistematización es su interés por compartir con otras prácticas y sujetos los conocimientos producidos a través de ella. La reconstrucción de la experiencia, las interpretaciones producidas, las reflexiones elaboradas y los aprendizajes ganados por los partícipes de la sistematización buscan ser socializados, divulgados tanto entre otros actores de base que no participaron directamente del estudio como entre otros educadores, activistas y profesionales involucrados en prácticas similares” Torres (1996, p. 22).

Las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos en la sistematización fueron:

Revisión Documental

Recorridos

Línea de tiempo (**ver anexo 4**)

Cartografía social (**ver anexo 6**)

Grupos focales (**ver anexo 5**)

Entrevistas semiestructuradas a actores clave (**ver anexo 7**)

Participantes

Los líderes de estas comunidades participaron de manera voluntaria, sus representantes, hombres y mujeres reconocen el valor del agua como un recurso fundamental para la subsistencia de la vida en el planeta tierra, de igual forma por medio de este trabajo buscan propiciar un escenario de participación con sus usuarios a fin de debatir los desafíos actuales para la prestación de los servicios en el entorno, proponer soluciones y recomendaciones no sólo de tipo local, sino aportar a un conocimiento que trascienda a otros escenarios a nivel nacional.

Equipo base de sistematización

Líderes Medellín del Ariari

Aldemar Celis, Lizeth Yuranis Celis, Hishell Yulieth Moreno, Luis Fernando Celis Jaramillo, Katherine Hernández, Mayely Moreno Torres, Genny Lorena Celis, Luz Marina Torres Parra, Ulpiano Cante Martínez y Yurany López.

Líderes Canagüaro

Luz Marina Moreno, Gustavo Jaramillo, Fabiola Acevedo, Feliz López, Humberto Duque, Luis Doria, Camilo Acevedo, Stella García, Jacinta Puella, Yolanda Osorio, Erlinda Sánchez, Omaira Zambrano y Ana Beatriz Ramírez.

CAPITULO III. SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

3.1 Momento 1 Recuperación del proceso vivido

Para la reconstrucción del proceso vivido se llevaron a cabo diversos encuentros que permitieron el levantamiento de una línea de tiempo del proyecto ejecutado en el año 2014 en los centros poblados Medellín de Ariari y Canagüaro del departamento del Meta. En este sentido, este primer momento se enfoca en la identificación de actores y situaciones relacionadas con la cultura del agua, el empoderamiento comunitario y la comunicación estratégica.

Como se mencionó anteriormente, el proyecto de Aseguramiento Rural, se ejecutó durante el año 2014 con el fin de que la comunidad se organizara para la administración de sus sistemas de abastecimiento y tomara conciencia sobre la importancia de la cultura del agua.

Durante ese año y para cumplir tal propósito el proyecto desarrolló las siguientes fases:

Tabla 1. Fases del proyecto

FASE I (3 meses)	Diagnóstico integral de información del estado actual de la provisión de agua potable, aspectos socioeconómicos, usos y costumbres del agua, el manejo de aguas residuales y del servicio de aseo en la localidad.
FASE II (3 meses)	Estructuración del esquema de aseguramiento ¹ .
FASE III (6 meses)	Puesta en marcha y acompañamiento del esquema de aseguramiento.

Fuente: Unión Temporal Aseguramiento Rural 2014

Las fases contempladas en el proyecto fueron desarrolladas con el acompañamiento de los profesionales de la Unión Temporal Aseguramiento Rural, la comunidad, las administraciones municipales y funcionarios del Plan Departamental de aguas del departamento

¹ Estrategia para garantizar la sostenibilidad de las inversiones en agua y saneamiento en el corto, mediano y largo plazo y la operatividad de los sistemas construidos y por construir. EDESA S.A E.S. P (2011)

del Meta.

En la siguiente tabla se relacionan los actores claves identificados en el proceso y el rol que desempeñaron.

Tabla 2. Actores del proceso

Tipo de organización o actor	Actor social	interés principal
Comunitarios	Junta de Acción Comunal de Canaguaro	Administradora del sistema de Acueducto y Alcantarillado. Principal organización social de base
	Comunidad de Canaguaro	Participa en el proyecto “Formulación e implementación de planes de aseguramiento para 50 centros poblados rurales”
	Asociación de Suscriptores del acueducto y Alcantarillado de Medellín del Ariari	Administradora del sistema de Acueducto y Alcantarillado.
	Comunidad de Medellín del Ariari	Participa en el proyecto “Formulación e implementación de planes de aseguramiento para 50 centros poblados rurales”
Institucionales	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	Lidera los Planes Departamentales de Agua y procesos de Aseguramiento rural a nivel nacional
	Gobernación del Meta	Lidera a nivel departamental la iniciativa del gobierno “Planes Departamentales de Agua y procesos de Aseguramiento rural”
	Municipio de Granada - Meta	Garante de la prestación de los servicios públicos.
	Municipio del Castillo - Meta	Garante de la prestación de los servicios públicos.
	Empresa de Servicios Públicos del Meta EDESA S.A. E.S.P	Gestor del Plan Departamental de Aguas.
Privados	Unión Temporal Aseguramiento Meta	Ejecutor del Proyecto “Formulación e implementación de planes de aseguramiento para 50 centros poblados rurales” en el departamento del Meta

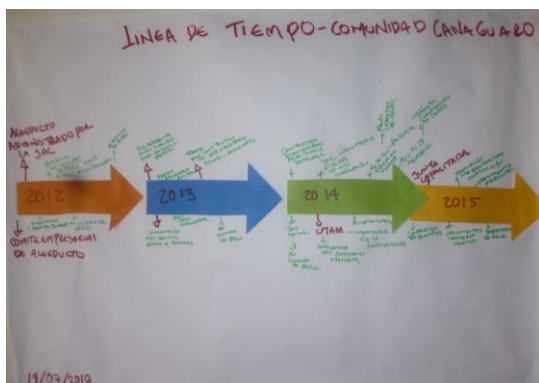
Fuente: Elaboración propia

Para la reconstrucción histórica del proceso de sistematización, el taller comunitario de línea de tiempo, contó con la participación de los líderes comunitarios, hombres, mujeres y jóvenes quienes con sus aportes, narraciones y aprendizajes contribuyeron a esta fase inicial del

proceso; el periodo de tiempo analizado en esta actividad está comprendido entre los años 2012 a 2016.

Línea de tiempo centro poblado Canaguaro

Imagen 6 Línea de Tiempo comunidad de Canaguaro



Fuente: Fotografía tomada por Martínez, P. diciembre de 2018

Línea de tiempo centro poblado Canaguaro

2012	2013	2014	2015
- Acueducto administrado por comité de la JAC no legalizado. -Asume el manejo del acueducto nueva JAC (junio). -Primera asamblea general de ajuste de tarifas. - Reestructuración de tarifas de \$5000 a \$8000. -Aumento de tiempo de bombeo de 40 m a 60 m. - Reparación de redes averiadas. -Mejora del recaudo -Falta de cultura de pago por parte de la ciudadanía.	-La JAC realiza variantes para mejorar la presión del agua. -Instalación de nuevas redes. - Instalación de válvulas. -Inicia proceso para adquirir un sistema de alcantarillado para aguas lluvias y residuales. -Falta de cultura de pago por parte de la ciudadanía.	- Inicia proyecto “Formulación e implementación de planes de aseguramiento para 50 Centros Poblados Rurales del departamento del Meta” El proyecto se desarrolló en 3 fases durante 12 meses. -Inicia la Construcción de los sistemas de Alcantarillado para aguas residuales y aguas lluvias. - Se declara la emergencia inercial y se inicia trámite para canalización de cuencas hídricas. -En diciembre inicia la canalización de los caños con ayuda de la Gobernación.	- Finalización de la construcción de los sistemas de Alcantarillado para aguas residuales y aguas lluvias. - finalización de canalización de los caños. -Junta de Acción capacitada (Asesoramiento rural). -Inicio de facturación a través del software Integrin. -Finaliza el acompañamiento de proyecto Aseguramiento Rural. - Crecimiento de cartera morosa. - Aumento de la población en un 30%. (Según estadísticas...)
Situación Inicial	Proceso desarrollado		Situación actual

Históricamente, la comunidad habitante del centro poblado Canaguaro, ha buscado sus

propias formas de abastecimiento de agua, es así como en el año 1959 cuando llegaron sus primeros habitantes encontraron que su suelo poseía una gran riqueza hídrica, dado que el agua subterránea se encontraba a tan sólo dos metros de profundidad, de esta forma cada familia construyó su aljibe para consumo humano y para los quehaceres del hogar; con el pasar del tiempo, por la construcción de pozos sépticos y otros tipos de contaminación asociadas al aumento poblacional, se fueron gestando desde la Junta de Acción Comunal las primeras acciones para la construcción de un sistema de abastecimiento que le brindara agua con calidad y que pudiera llegar por medio de tuberías a cada una de las viviendas.

Una de estas acciones fue pedir ayuda ante la Gobernación y la Alcaldía, instituciones que aportaron los primeros tubos para el suministro de agua en las viviendas, a pesar de no recibir un acueducto que brindara agua potable ni recursos económicos para el mismo, la comunidad con su esfuerzo, logró la construcción y adecuación de las primeras redes; debido a este trabajo conjunto y gestado con sus propios recursos, el sistema de abastecimiento ha sido considerado a través del tiempo como un patrimonio comunitario teniendo en cuenta que se construyó con el esfuerzo y dedicación de la población ante la necesidad urgente de contar con un servicio de calidad que el Municipio no pudo brindar oportunamente.

Desde el año 1965 hasta el 2012 el acueducto estuvo administrado por un comité empresarial de la Junta de Acción Comunal que logró consolidarse como organización comunitaria de manera rudimentaria por medio de acuerdos de vecindad, pero que no se legalizó ante la Gobernación del Meta, en ese tiempo se operaba el sistema de abastecimiento con reglamentación aprobada entre vecinos, quienes de acuerdo a su capacidad económica establecían tarifas, horas de bombeo y encargados de la operación, estos acuerdos comunitarios dieron inicio a la consolidación de la organización comunitaria para la prestación del servicio.

A mediados de ese mismo año, se renovó la Junta de Acción Comunal quien pasó a ser

la administradora del sistema. En su primera asamblea de usuarios, como organización autorizada para la operación del acueducto, se logró realizar un ajuste de tarifas solicitando a la asamblea un aumento de \$6.000 a \$8.000 por el servicio de agua y \$4.000 por el servicio de alcantarillado, a esta asamblea asistieron los vecinos, hombres y mujeres quienes desde su capacidad económica aprobaron las tarifas que hasta la fecha están vigentes.

En este mismo periodo, la Junta de Acción Comunal inició la reparación de redes averiadas y logró aumentar el tiempo de bombeo del servicio de 40 minutos, a una hora en la mañana y una hora por la tarde, lo que trajo como consecuencia el mejoramiento del recaudo durante algunos meses, teniendo en cuenta que finalizando el año volvió a bajar el porcentaje.

En el año 2013, la Junta de Acción Comunal continua con su compromiso de mejorar la prestación del servicio de agua, es así que por medio de sus propios recursos logran hacer una nueva inversión en redes y variantes en el sistema, durante este periodo y de manera concertada con la comunidad se llegó al acuerdo de sectorizar las horas de bombeo con el fin de mejorar la presión del agua, en este sentido se instalaron tres válvulas y se dividió el Centro Poblado en tres sectores que se beneficiaron con mayor cantidad de agua a las familias.

Para finales de este mismo año siendo el Alcalde Municipal de Granada el Señor Alexander Guzmán y el Gobernador del Meta el Señor Alan Jara, la Junta de Acción Comunal inicia sus primeras gestiones ante estas entidades públicas para el mejoramiento y optimización del alcantarillado de aguas residuales y la construcción del alcantarillado pluvial. Pese a los esfuerzos, dedicación y mejoramiento del sistema por parte de los líderes comunitarios en este año la cultura de pago no mejoró.

En el año 2014, la Junta de Acción Comunal continúa con la administración y operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado. En este año, se vieron resultados de su gestión ante la Gobernación, dado que se inició el proceso de optimización y construcción de los

sistemas de alcantarillado de aguas residuales y aguas lluvias para el centro poblado Canaguaro.

En el mes de marzo de este mismo año llega a la comunidad la Unión Temporal Aseguramiento Rural con el proyecto “FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES DEL DEPARTAMENTO DEL META” cuyo propósito era fortalecer la prestación del servicio de agua en las comunidades que carecían de asistencia técnica para la implementación de procesos legales, comerciales, financieros, operativos, técnicos y especialmente en lo concerniente con la cultura del agua en la población.

En el 2014 llega la Unión Temporal con una iniciativa del Gobierno Nacional, que era el Plan Nacional de Aguas, la Gobernación convocó los 52 Poblados pequeños que tiene el Meta, de los 52 solo asistimos 50 (Juntas de Acción) quienes iniciamos el trabajo con la Unión Temporal, para el Aseguramiento Rural. Los actores que estuvieron presentes en este proceso fueron: las Juntas de Acción Comunal, la Alcaldía, el Concejo Municipal, la Gobernación y a nivel nacional el Ministerio de Vivienda. Se socializó el proyecto con la Alcaldía, con comunidad en cabeza de la Junta de acción Comunal y la Unión Temporal (Contratista)”. Taller Línea de Tiempo Comunidad Canaguaro (2018)

Las actividades desarrolladas durante la ejecución del proyecto, se consolidaron como *“un proceso excelente de construcción”* (Presidente Junta de acción comunal Canaguaro, 2018) desde la implementación de los talleres, el software de facturación y los talleres de cultura del agua y todo el proceso del sistema de aseguramiento donde se realizaron capacitaciones sobre las áreas administrativas, legal, financiera, técnica-operativa y la asistencia técnica para mejorar la prestación de los servicios de saneamiento.

De otra parte, la comunidad de Canaguaro señaló que las debilidades del proyecto

estuvieron relacionadas con la demora en la entrega de equipos de oficina y el seguimiento a la comunidad posterior a la ejecución del mismo.

Para el mes de noviembre, durante la ejecución del proyecto, se declaró en Canaguaró la emergencia invernal a raíz de una inundación que provocó filtración al pozo que abastece el acueducto de la comunidad, sin embargo, los daños no afectaron la salud de sus habitantes. A raíz de este hecho la Junta de Acción Comunal inició el trámite para canalizar los caños aledaños y en diciembre de este mismo periodo con la ayuda de la Gobernación del Meta “se realizaron 720 horas de excavadora y se canalizaron todos los caños”. (Anexo 4 Taller línea de tiempo comunidad Canaguaró 2018).

En febrero del año 2015 termina el acompañamiento por parte de la Unión Temporal Aseguramiento Rural y se empieza a poner en práctica lo aprendido en temas de facturación y aplicación del software y el acueducto continua hasta la fecha funcionando de manera adecuada.

En este mismo año se finaliza la construcción de los sistemas de alcantarillado para aguas residuales y aguas lluvias, se realiza la construcción de tres puentes en el Centro Poblado y se finaliza la canalización de los caños. Para este año la población aumentó en un 30% y su principal compromiso fue ponerse al día con el pago de las tarifas que se cobran por los servicios de acueducto y alcantarillado, en cuanto a la gestión comunitaria del agua, la Junta de Acción Comunal continuó con sentido de pertenencia trabajando por hacer sostenible el sistema de acueducto.

Desde el año 2016 hasta la fecha la Junta de Acción continúa con la administración y operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado en el Centro Poblado, la comunidad reconoce que no todos tienen cultura de pago, que existe un hábito de poca participación y desinterés por los temas relacionados con la cultura del agua, esperan contar con un nuevo

proceso de aseguramiento que contenga un fortalecimiento institucional en cuanto a la normatividad para acueductos rurales donde la participación comunitaria sea masiva y de esta forma mitigar la problemática que se presenta con el recaudo y el desperdicio del líquido.

Medellín del Ariari

Imagen 7 Línea de Tiempo comunidad Medellín del Ariari



Fuente: Fotografía tomada por Villalba, P. diciembre de 2018

Línea de tiempo Medellín del Ariari

2012	2013	2014	2015	2016
- La comunidad presenta el proyecto para construcción de acueducto. - Se realiza optimización de acueducto que no funcionó. -No hay cultura de pago por parte de la comunidad. -Antes del 2012 el conflicto armado afectó la gestión del proyecto y desarrollo de la comunidad.	-Funciona acueducto antiguo. 42 años de operación. -Acueducto administrado por la Asociación de Usuarios.	-Llega la Unión Temporal Aseguramiento Meta con el proyecto de iniciativa nacional “Formulación e implementación de planes de aseguramiento para 50 Centros Poblados Rurales del departamento del Meta” -Fortalecimiento de la Asociación. Finaliza el proyecto de Aseguramiento rural. -Ola invernal daña la bocatoma. - Construcción de bocatoma artesanal.	- Acueducto administrado por una asociación fortalecida. -Continúa la cultura del no pago. - En el 2015 termina el gobierno de Alan Jara, quien ejecutó los proyectos que venían desde la administración anterior.	-Gestión para la optimización del acueducto ante EDESA. -Insistencia en la gestión para poner en funcionamiento el acueducto nuevo. -Inundaciones y deslizamientos de tierra, ocasionado por las lluvias -Continúa la operación del acueducto por la asociación.
Situación inicial		Proceso desarrollado		Situación actual

El centro poblado de Medellín del Ariari hace parte de la zona rural del municipio del Castillo en el departamento del Meta, para llegar a la localidad desde el casco urbano se recorren 6,5 km por vía intermunicipal, cuenta con sitios representativos para la comunidad como: Escuela, Jardín Infantil, Iglesia Católica, Centro de integración ciudadana, cancha de fútbol y biblioteca, el acueducto está administrado por la Asociación de Suscriptores del Acueducto y Alcantarillado, el cual está legalmente constituido, existe además red de alcantarillado sanitario y pluvial.

Sus primeros pobladores tenían como forma de abastecimiento de agua, nacederos y caños aledaños al territorio, que, por su ubicación geográfica cercana al piedemonte llanero, poseían una gran riqueza hídrica que facilitaba las labores de siembra y prácticas ganaderas a los campesinos. En el año 1968, ante la necesidad de contar con agua en sus viviendas y no tener que recorrer grandes distancias, la comunidad decidió construir de manera artesanal una bocatoma en el caño Buenos Aires, el cual se ubica a 5 km del centro poblado, por medio de éste la población tomaba agua con buena presión y continuidad, pero sin ningún tipo de tratamiento de potabilización.

En el año 1999, debido a la necesidad urgente de contar con un servicio de calidad que brindara agua a la población de Medellín del Ariari y veredas aledañas, se construyó un acueducto cuya fuente de abastecimiento provenía del Caño Seco, ubicado a 12 km de la comunidad, sin embargo “el acueducto no funcionó debido a un desnivel existente entre el desarenador y la cota de la bocatoma, produciendo una falta de presión en el agua captada”. (UTAR, 2014. p. 25).

En el periodo comprendido entre 1999 y 2002 en Medellín del Ariari se viven momentos violentos contra la población, se llevan a cabo los diálogos de paz entre las FARC y el gobierno del expresidente Andrés pastrana, y la creación de una *zona de distensión*, en cuatro

municipios del Meta y uno en el Caquetá, aunque el Castillo no hacía parte de la zona desmilitarizada, era uno de los corredores de acceso a este territorio. Con la ruptura de los diálogos de paz y la retoma de la *zona de distensión*, a través de la militarización del territorio se vivió un recrudecimiento de la guerra. Según el Centro de Memoria Histórica CNMH, *el periodo más difícil en este centro poblado fue entre 2002 y 2003 cuando la mayoría de las personas y familias se tuvieron que desplazar forzosamente* (p.135) el retorno según el CNMH comenzó en 2014, aunque algunas personas nunca regresaron, por la falta de reparación frente a las pérdidas que sufrieron.

A causa del conflicto armado a partir del 2002, y el consecuente desplazamiento forzado, los proyectos y obras comunitarias se vieron afectadas, tal es el caso del proyecto de construcción de Acueducto en el Centro poblado de Medellín del Ariari.

“Antes del 2012 el conflicto armado nos afectó la gestión del proyecto. En esta región el conflicto se agravó a partir del 2002 en adelante, hasta más o menos el 2007 eso fue grave, nos afectó el desarrollo de la comunidad, la gestión de proyectos y el desarrollo de los mismos”

Taller Línea de Tiempo Comunidad Medellín del Ariari (2018)

Medellín del Ariari cuenta con dos sistemas de acueducto por gravedad. En el año 2010, la comunidad del centro poblado, radica ante la Empresa de Servicios Públicos del Meta EDESA el proyecto para la construcción de un acueducto nuevo, que pretendía remplazar el existente con más de 50 años de funcionamiento, y debía iniciar su puesta en marcha en el año 2012 pero a la comunidad llegó un proyecto de optimización, que, según el presidente de la Asociación de Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado, *no funcionó, nunca llegó agua con el acueducto nuevo*. Según el diagnóstico realizado por la Unión Temporal Aseguramiento Meta - UTAR, (2014) “*Actualmente este sistema no funciona, el desarenador construido está en una cota más alta que la de la captación, esto hace que no tenga la presión necesaria para*

suministrar el caudal requerido para que el sistema de acueducto funcione.” (p. 56) por lo que la población continúa abasteciéndose de agua por medio de un sistema de abastecimiento construido hace más de 50 años, cuya captación se ubica en una fuente por gravedad llamada “Caño Buenos Aires”.

A esta situación se suma que en el año 2014 la ola invernal dejó sin bocatoma al acueducto, lo que llevó a los habitantes a diseñar una bocatoma artesanal, que funciona desde entonces, y se ve afectada cada vez que hay fuertes lluvias. En este mismo periodo, la gobernación le brinda a la comunidad la oportunidad de acceder a una segunda etapa de optimización del acueducto nuevo. Para ese mismo año llega a Medellín del Ariari el proyecto “FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES” que brindó capacitación a 50 comunidades rurales en aspectos económicos, sociales y en la prestación del servicio, con el propósito que éstas cambiaran sus hábitos respecto a los usos y costumbres alrededor de los servicios de saneamiento en los centros poblados del departamento del Meta.

El proyecto llega para el fortalecimiento de la asociación, mejoramiento del equipo de trabajo, para gestión de proyectos por parte de la asociación de acueductos rurales. Se mejoró el tema recursivo de la asociación, nos fortalecimos, con nuestra gestión se crearon 78 KM de redes, se gestionó la consecución del predio donde está la bocatoma del acueducto. Este predio pasó a ser de la comunidad. Taller Línea de Tiempo Comunidad Medellín del Ariari (2018)

Para el año 2015 se hacen los estudios y diseños para el sistema de acueducto, en segunda etapa, para este periodo continúa la Asociación de Suscriptores del Acueducto y Alcantarillado al frente de la gestión del sistema más fortalecida, teniendo en cuenta que se había culminado el proyecto de Aseguramiento Rural “Fortalecer los acueductos comunitarios, que es una de las cosas que hizo el proyecto de Aseguramiento” (Taller Línea de Tiempo,

comunidad Medellín del Ariari, 2018). Los fenómenos naturales continúan afectando el funcionamiento del acueducto, pues cada vez que llueve se debe reparar la bocatoma artesanal construida por la comunidad. En el año 2015, finaliza el periodo de gobierno de Alan Jara, quien según la comunidad “fue quien ejecutó el proyecto de Aseguramiento y respetó lo que venía de la administración anterior” (Taller Línea de Tiempo, comunidad Medellín del Ariari, 2018)

Para el año 2016 continúa la gestión de la Asociación de Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado ante EDESA para poner en marcha el nuevo acueducto. Durante el Taller de Línea de Tiempo realizado con la comunidad de Medellín del Ariari se recalca que la comunidad no tiene cultura de pago, ni de ahorro y uso eficiente del recurso hídrico, lo que compromete la sostenibilidad del sistema de Acueducto y Alcantarillado del centro Poblado.

3.2 Momento 2 Interpretación crítica

Este momento presenta un análisis desde una perspectiva histórica, político-administrativa, y una dimensión social - cultural, que abarca las prácticas sociales, los valores, las tradiciones y los saberes aprendidos que configuran las identidades de personas y grupos desde las categorías medio ambiente, territorio y ruralidad, desarrollo y territorio, empoderamiento, comunicación estratégica y gobernanza y cultura del agua.

Para dar inicio a este momento de la sistematización, es importante mencionar que las comunidades participantes identificaron que el proyecto llegó a sus territorios por medio de una “*invitación de EDESA en el año 2014*” (Taller Grupo Focal comunidad Medellín del Ariari, 2018) y por medio de “*una convocatoria desde la Gobernación*” (Taller Grupo Focal comunidad Canagüaro (2018), los participantes en el proceso de sistematización destacaron dos actores importantes, la Gobernación y la Empresa de Servicios Públicos del Meta EDESA, quienes fueron los encargados de presentar el proyecto, así mismo, expresaron su

desconocimiento acerca del proceso de formulación del proyecto y las actividades que se tenían contempladas dado que no participaron en la elaboración de las mismas.

Imagen 8. Grupo Focal Canaguaro



Imagen 9. Grupo focal Medellín del Ariari



Fuente: Fotografías tomadas por Villalba, P. octubre de 2018

Los programas y proyectos en agua y saneamiento rural desarrollados en Medellín del Ariari y Canaguaro del departamento del Meta llegan respondiendo a las dinámicas de las decisiones de las políticas públicas que se generan desde el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico y se direccionan para todo el país.

“En la perspectiva regional ese proceso de construcción de políticas no existe ya que, por lo general, las negociaciones, acuerdos y compromisos entre diferentes actores no se realizan en los espacios regionales, y habitualmente, es un proceso donde sólo hay participación de los niveles centrales.” (Podestá, 2000, p. 74)

Frente a los proyectos de servicios sociales y de infraestructura, en el tratamiento de problemas del plano local se resalta la necesidad de conocer las especificidades del territorio y las particularidades de cada lugar, existe una lejanía entre quienes diseñan los proyectos y quienes pueden ser sus beneficiarios, pero el compromiso que asumen los ciudadanos, será lo que determine en gran medida su éxito o fracaso.

Es muestra también de la concepción de Planeación de los territorios, anclados siempre

al gobierno central, y la poca la incidencia de las comunidades en la definición de los Planes de Desarrollo y los Planes de Ordenamiento Territorial. La forma como llega este proyecto a la comunidad muestra cómo las políticas tradicionales siguen imponiéndose sobre los procesos de concertación y construcción de consensos para articular esfuerzos en pos de objetivos compartidos.

Comunicación estratégica

Con el fin de generar sentido de pertenencia por el cuidado del agua e “identificar el estado actual de la provisión de agua potable y el manejo de aguas residuales, en sus aspectos técnicos, sociales, económicos, ambientales, institucionales y financieros” (UTAM 2014 pág. 10), el proyecto “FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES” empleó mensajes encaminados a generar una cultura de participación, y empoderamiento que lograra promover el ahorro del agua e incentivar al pago del servicio en las comunidades intervenidas.

Los mensajes utilizados por el proyecto de Consultoría, surgieron de la metodología propuesta por la Subdirección de Agua Potable y Medio Ambiente del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el cual en el año 1998 lanzó una edición de cinco cartillas “1) Agua Salud y Vida, 2) Saneamiento Básico e higiene, 3) Uso eficiente y ahorro del agua, 4) Agua potable para todos, y 5) Nuestra empresa al servicio de la comunidad” MINVIVIENDA (2016, p. 1), cuyos contenidos están encaminados a

Profundizar en el conocimiento del agua como elemento vital, informar sobre la importancia de las fuentes naturales, reflexionar acerca de las condiciones que propician su preservación y las que inciden en su agotamiento, además, señalar la necesidad de manejar adecuadamente el agua para favorecer la salud y el bienestar de la comunidad. Restrepo, García, Barragán y Torres (2007, p. 3.).

Dado que la estrategia de comunicación implementada por el proyecto se ejecutó bajo los lineamientos del programa antes mencionado, a continuación se analizará desde un enfoque crítico, el papel de la comunicación para lograr la transformación de las prácticas sobre cultura del agua en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaro, del departamento del Meta, en este sentido el documento expone las fases y actividades que desde la comunicación se emplearon, los logros y el análisis sobre sus aportes en dichos territorios.

Etapas del proceso de comunicación estratégica desarrolladas en el proyecto

Teniendo en cuenta que la comunicación estratégica

Ha trascendido debido a la importancia que ha tomado como factor fundamental para el desarrollo de procesos sociales, ya que por medio de esta se pueden diseñar estrategias que aporten al desarrollo y al cambio de actitudes de las comunidades empoderadas y es vista como un proceso multidimensional y fluido que requiere los acoplamientos dinámicos y evolutivos de la realidad y los sujetos. Massoni (2011, p. 94).

La ejecución del proyecto de Aseguramiento contempló las siguientes etapas con el fin de desarrollar los objetivos contractuales, un acercamiento con los principales actores locales para generar una cultura y un cambio de actitudes alrededor de los servicios de saneamiento prestados en las comunidades.

La comunicación durante el desarrollo del proyecto, pretendió a través de una serie de actividades planeadas y organizadas, el empoderamiento comunitario, no sólo frente a la administración de sus sistemas de abastecimiento, sino que buscaba garantizar la sostenibilidad a través de una comunidad capacitada sobre el ahorro y uso eficiente del agua y de una cultura de pago. De acuerdo con lo anterior, a continuación, se presentan las fases y actividades del proyecto respecto al papel de la comunicación:

Fase 1. Planeación de la comunicación.

- Identificación de actores (institucionales, administrativos y locales) con el fin de obtener el mapa de actores presentes en los territorios y realizar el primer acercamiento.
- Socialización, con el propósito de presentar el proyecto, sus alcances, conocer expectativas comunitarias y realizar el diagnóstico comunicacional que permitiría gestionar los espacios de encuentro en las comunidades para futuras intervenciones.
- Se realizó una reunión con los líderes de la comunidad, con el fin de presentar la consultoría, así como los diferentes esquemas de carácter comunitario que ofrece la normatividad como alternativa para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en las zonas rurales.
- Recolección de información sobre los usos y costumbres frente al abastecimiento de agua en la localidad.
- Encuestas sobre usos y costumbres, enfermedades de origen hídrico, hábitos de higiene, percepción de calidad del agua, identificación de necesidades, capacidad de pago de la población y soluciones identificadas por la comunidad para mejorar la prestación de los servicios.
- Grupos focales con el fin de realizar un diagnóstico participativo respecto a los usos y costumbres alrededor del agua.
- Consultas directas a la población representada por actores locales, contando con la participación de los delegados por veredas y miembros de la Junta Administradora.
(UTAR 2014. p. 9-10).

Para el desarrollo de la primera fase, fue necesario contar con la participación de las

comunidades, quienes desde el territorio y utilizando sus formas de comunicarse, se encargaron de realizar la convocatoria e incentivar a los vecinos a participar de las primeras asambleas comunitarias, así mismo se realizó un trabajo mancomunado con los habitantes quienes aportaron desde sus experiencias, vivencias y costumbres respecto a los servicios de saneamiento.

Posterior a esta primera fase, se inició un proceso de sistematización y análisis de la información recolectada en campo, se identificaron las principales falencias y fortalezas respecto a la prestación del servicio en sus aspectos técnicos, institucionales y sociales.

De los resultados de esta primera fase diagnóstica desde la comunicación se tomaron elementos base para el planteamiento de alternativas y para la formulación de un plan estratégico de comunicación, que ayudara a mitigar las problemáticas identificadas respecto a la cultura del agua.

Fase 2. Concertación de la estrategia.

- Socialización de la estrategia con autoridades municipales.
- Socialización de la estrategia con la Comunidad (informe fase 2ª UTAR 2014. p. 9).
- Reuniones de análisis y concertación del plan con los representantes del respectivo prestador. (I informe fase 2c UTAR 2014. p. 9).

Durante esta fase del proyecto, se socializó con las autoridades municipales y comunidades los resultados del diagnóstico integral, se presentaron los principales inconvenientes identificados en la administración de los acueductos, así como las fortalezas y oportunidades que tendría cada población para resolverlos, dentro de las fortalezas se encontró que existía infraestructura para el aprovisionamiento de agua, que las comunidades estaban organizadas y que tenían la oportunidad de capacitarse, legalizar la prestación del servicio de

agua y hacer sostenible la operación de sus acueductos si la comunidad lograba cambiar su cultura de pago. Con las comunidades se concertaron las estrategias que desde la comunicación se podrían implementar para afrontar y resolver las problemáticas expuestas por ellos en la fase diagnóstica.

Para el proceso de concertación, se convocó a los líderes de cada comunidad quienes se encargaron de difundir a través de perifoneo, puerta a puerta, carteleras y llamadas la convocatoria y la importancia de la participación comunitaria para avanzar con el proceso de fortalecimiento comunitario. Como resultado de esta fase se acordaba el tipo de esquema organizacional que se implementaría y las actividades y responsabilidades comunitarias frente a ésta.

Vale la pena mencionar que, durante este proceso, las comunidades se comprometieron a organizar sus acueductos comunitarios y a participar de manera efectiva y constante en la gestión del agua; sin embargo, al momento de postularse a cargos dentro de las juntas administradoras, los jóvenes u otros integrantes de la comunidad no participaban por “falta de compromiso o de sentido de pertenencia” según lo manifestaron los líderes responsables de la administración de los acueductos, quienes históricamente han coordinado la gestión del agua en sus territorios.

Fase 3. Ejecución del plan de comunicación y acompañamiento

De acuerdo a las necesidades planteadas por las comunidades en lo concerniente a la cultura del agua, se plantearon objetivos, responsables, cronograma de actividades, se diseñó la metodología de aplicación de contenidos de acuerdo a los lineamientos del Viceministerio, se coordinaron los horarios con las comunidades, se asignó un presupuesto para finalmente realizar las actividades que tenían como propósito fomentar buenas prácticas respecto al ahorro

y uso eficiente del agua.

En esta fase se desarrollaron desde el plan de comunicación las siguientes actividades:

- Actividades de sensibilización e información (talleres de cultura del agua y gestión empresarial, reuniones, visita a las escuelas) para la generación de cultura de pago, implementación de prácticas adecuadas de higiene personal y saneamiento de las viviendas y concientización a la población del uso adecuado del agua para consumo humano y protección de fuentes hídricas. (Informe fase 3 UTAR 2014. p. 8).

Durante el desarrollo de esta tercera fase y posterior a la identificación de las principales problemáticas comunitarias respecto a la prestación del servicio de agua, desde la estrategia de comunicación se desarrollaron talleres orientados a fortalecer los aspectos institucionales para la organización de los acueductos comunitarios, en esta fase no solo era importante la participación de los líderes sino que se requería el acompañamiento y capacitación de mujeres, jóvenes, niños y comunidad en general como actores principales de la gestión y sostenimiento de sus acueductos.

En la descripción anterior, vemos cómo las estrategias de comunicación empleadas en el proyecto obedecieron a un proceso de planificación que involucró a los principales actores de las comunidades, así mismo y de acuerdo a lo que establece Uranga (2008) el plan incluyó unos objetivos, metas, cronograma, responsables, presupuesto y abrió espacio para proponer estrategias desde las necesidades comunitarias, vale la pena resaltar que dentro de este proceso no se realizó la etapa de evaluación.

Durante la ejecución del proyecto, la comunicación que se planeó para generar un cambio de actitudes respecto a la cultura del agua, se apoyó en los contenidos de las siguientes cartillas: i) Agua salud y vida, que enfatiza sobre la importancia del agua como elemento

esencial para la vida, ii) agua potable para todos, que trata sobre el cuidado del acueducto y potabilización del agua, iii) Saneamiento básico e higiene, aborda los usos inadecuados de las fuentes de agua y los problemas ambientales y sanitarios que se provocan al contaminarlas, iv) nuestra empresa al servicio de la comunidad, muestra qué es una empresa de servicios públicos y la forma de administrarla, v) la cartilla ahorro y uso eficiente del agua se enfoca en “fomentar actitudes positivas para el uso eficiente y ahorro del agua”. Restrepo, García, Barragán y Torres (2007, p. 3.).

Imagen 10. Edición de Cartillas cultura del agua 1993 y 1998



Fuente: William Carrasco Mantilla 1994

Imagen 11. Cartillas edición 2007 utilizadas por el proyecto de Aseguramiento



Fuente: Programa cultura del agua Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico 2018

Según William Carrasco Mantilla, quien en 1997 se desempeñaba como Coordinador del programa de Saneamiento Básico Rural del entonces Ministerio de Desarrollo Económico,

Las cartillas del programa cultura del agua se diseñaron en Bogotá, con el propósito de replicarlas en todo el país, por lo tanto sus contenidos debían ser neutrales y que tuvieran que ver con la realidad de las comunidades a nivel nacional”, en este mismo sentido explicó que “la metodología de los talleres de cultura del agua se realizaba en sus inicios en cinco días de capacitación donde las comunidades de acuerdo a la metodología de las cartillas desarrollaban sus propios contenidos, identificaban sus problemáticas y proponían alternativas para las mismas, pero esta metodología actualmente no se realiza. (**Anexo 7** Entrevista, 2019)

De acuerdo a lo manifestado por Mantilla y la metodología empleada por el proyecto, se

infiere que los mensajes utilizados para lograr transformaciones sociales respecto a la cultura del agua, obedecieron a una política institucional de orden nacional guiada por los planes de aseguramiento del hoy Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, cuyas disposiciones se encuentran contenidas en *Numeral 4 del artículo 17 del Decreto 2246 de 2012* donde se establece que los programas de fortalecimiento institucional se deben desarrollar bajo las tres fases anteriores.

Según manifestó el Ing. Carrasco Mantilla (**Anexo 7** Entrevista, 2019), los contenidos de las cartillas del programa cultura del agua que se diseñaron en el año 1993 no han tenido modificaciones en sus textos y metodologías de implementación, por lo tanto a través del tiempo se han dejado de lado las nuevas formas de comunicación, saberes comunitarios sobre la cultura del agua y las dinámicas poblacionales desde su contexto social, político y económico, por todo lo anterior es necesario reajustar y actualizar los métodos reconociendo desde el ámbito comunicacional que *“los medios de comunicación se han transformado radicalmente en los últimos años con la aparición de las denominadas “redes sociales”* Ortega y Peña (2016, p. 12.), las cuales se podrían implementar en aquellos territorios donde se tiene acceso a internet para generar conciencia sobre la cultura del agua especialmente en la población infantil y juvenil.

Los aspectos contractuales de los proyectos de Aseguramiento que se formulan desde los Planes Departamentales de Agua y la carencia de una base teórica con relación a la cultura del agua, no permitió que durante su ejecución se desarrollaran temas relacionados con formas de vida, participación comunitaria, cultura, costumbres, y necesidades prioritarias.

Frente a esto Maritza Montero (2004) propone que,

Para que haya participación es necesario que ocurra un encuentro de voluntades, decisiones y reflexiones entre las agencias o instituciones externas y las comunidades, quienes

deben tener acceso al control y decisión sobre lo que se hace, fortaleciéndose de esa manera y desarrollando sus propios recursos (p.112)

En este mismo sentido, se hace evidente que las comunidades intervenidas no participaron en el proceso de elaboración de mensajes y metodologías que desde su contexto permitieran abordar temas relacionados con su cotidianidad, como entornos saludables, trabajo en equipo, participación ciudadana, responsabilidad de los vecinos en la gestión del agua o la asistencia a asambleas comunitarias. Esta situación generó, para el caso de Medellín del Ariari y Canaguaro, que las comunidades fueran perdiendo el interés de participar en las reuniones convocadas por los líderes comunitarios quienes se convirtieron en el principal puente entre el equipo consultor y la población.

Dado lo anterior y teniendo en cuenta que el papel de la comunicación estratégica no es solo el de informar, es un *“espacio de encuentro de los actores socioculturales.”* Massoni (2011, p.94) se indagó en las comunidades cuáles fueron las principales transformaciones que ésta generó, desde el significado de comunicación e Información, sobre los procesos comunicativos y cómo la estrategia de comunicación implementada aportó al empoderamiento de la comunidad respecto a la transformación sobre la mirada de la cultura del agua

Significados y aportes de la comunicación

Centro Poblado Canaguaro

La comunidad de Canaguaro entiende la comunicación como un proceso de difusión de mensajes que se utilizan para convocar a la población a reuniones o eventos, entretanto la información, es el mensaje que se transmite a través de la comunicación.

Durante el proceso de sistematización, la comunidad reconoció la importancia de la comunicación para avanzar en la ejecución de sus actividades, dado que por medio de ésta se abren espacios de diálogo y debate para la aprobación o no de proyectos en el territorio.

Respecto a la comunicación en el proyecto de aseguramiento, a pesar de que no participaron en la construcción de mensajes y metodologías, reconocieron que a través de ésta se pretendió mitigar una de las principales problemáticas que enfrenta la población *“la cultura del no pago y el desperdicio del agua”*, para dar cumplimiento a este objetivo se realizaron convocatorias a reuniones comunitarias por medio de perifoneo, voz a voz y carteleras que se ubicaban en los principales lugares de encuentro de la comunidad. Por medio de las convocatorias, se logró informar y fomentar la participación de la comunidad en las asambleas comunitarias para la toma de decisiones e impartir mensajes sobre la importancia del ahorro y uso eficiente del agua.

Por otro lado, manifestaron que los espacios de encuentro que se gestaban desde la comunicación, permitieron que por parte de las comunidades surgieran aspectos a mejorar acerca de la planificación de la comunicación, estas observaciones estuvieron relacionadas con: la motivación acerca de la cultura de pago, ahorro y uso eficiente del agua, horarios y fechas para la convocatoria de las reuniones, tiempo de convocatoria y participación en el proceso de construcción de mensajes para fortalecer el saber comunitario, promover el intercambio de conocimiento y la generación de contenidos propios.

En cuanto a los aportes de la comunicación para lograr transformaciones en la comunidad sobre la cultura del agua, la comunidad consideró que a través de estos procesos “se logró la autorización y la participación en la conformación de la directiva del acueducto en ese momento” y que se les abrió espacio en otros escenarios a nivel Departamental donde lograron hacer parte de la *“Asociación de Acueductos Rurales y Comunitarios del departamento del Meta”*.

Además de lo anterior, expresaron que la Junta directiva logró capacitarse no sólo en lo relacionado con la cultura del agua sino en temas administrativos, legales, comerciales y

financieros que les permitieron entender los procesos y procedimientos para la administración de su acueducto comunitario, entretanto, la comunidad continua con hábitos de desperdicio de agua.

Centro Poblado Medellín del Ariari

En Medellín del Ariari, relacionaron la comunicación con el diálogo entre personas, con la difusión de mensajes y “chismes”, de otra parte, la información es concebida como la propagación de mensajes que carecen de retroalimentación.

Lo anterior, muestra que para esta comunidad el significado de comunicación está relacionada con un proceso unidireccional donde se transmiten mensajes a través de medios de difusión local o el voz a voz, para dar a conocer reuniones, eventos o temas particulares de interés; *“Frecuentemente en los proyectos de desarrollo la comunicación es concebida como propaganda, o en el mejor de los casos como difusión de información, pero rara vez como diálogo* (Alfonso Gumucio 2014, p. 10) En este caso se evidencia de manera clara que no se percibe la comunicación como un elemento que contribuye al cambio y a la transformación de los actores presentes en el territorio sino que se visualiza su carácter instrumental dejando de lado su rol como *“propiciadora de oportunidades para que se tomen decisiones de manera informada”* Cabañero (1999, p. 4)

Si bien es cierto que para los líderes de Medellín la comunicación es un proceso que carece de retroalimentación, estos reconocen su importancia para la motivación comunitaria respecto a la participación en las actividades relacionadas con el acueducto, a su vez expresaron que a pesar de que se convoca puerta a puerta, la comunidad no asiste a las reuniones debido a que existe un desinterés general por los temas relacionados con el agua.

Así mismo, manifestaron que por medio del proceso de comunicación implementado en el proyecto, se pretendió romper con esta tendencia general de no participación en los aspectos

relacionados con el acueducto, esta falta de interés está ligada a que históricamente la comunidad participaba de las reuniones y asambleas a que se les citaba, pero al no recibir cumplimiento de los compromisos adquiridos por parte de las instituciones, que se comprometían a mejorar el acueducto comunitario, la comunidad fue perdiendo el interés en participar, lo que conlleva a que para este Centro Poblado, la responsabilidad por los asuntos del acueducto esté a cargo de la Asociación de Usuarios, con poca participación comunitaria y falta de credibilidad hacía las organizaciones gubernamentales.

También, expresaron que el mayor aporte del proceso de comunicación durante el desarrollo del proyecto, fue la organización de la Asociación de Usuarios, teniendo en cuenta que previo al proyecto se encontraban desorganizados administrativamente, por otra parte, manifestaron que a través de este proceso pudieron llegar a medios de cobertura departamental, donde lograron exponer las principales dificultades que se les presentaban con la optimización de su acueducto; lo anterior tuvo como consecuencia la atención y posterior presencia de los entes gubernamentales (Gobernación, alcaldía) quienes atendieron sus peticiones para resolver la problemática.

En este sentido, se puede inferir que la estrategia de comunicación implementada en los centros Poblados Canagüaro y Medellín del Ariari permitió la organización y el empoderamiento de los líderes encargados de la administración de los acueductos, sin embargo, según lo expresado en los talleres, el impacto de la comunicación no se reflejó en una transformación colectiva respecto a la cultura del agua, que permitiera hacer un mejor uso del recurso, fomentar el pago oportuno, la participación, la mejora en hábitos de higiene y suscitar el interés comunitario por la gestión integral del agua, lo anterior teniendo en cuenta que existe un desinterés por parte de las comunidades quienes se muestran optimistas cuando se trata de proyectos de infraestructura, además por la riqueza hídrica existente en los entornos, se tiene la

creencia que es inagotable y que no se debe pagar por ella.

Respecto a los aportes de la estrategia de comunicación en el proyecto de aseguramiento podemos ver que por factores de tiempo para la ejecución de las actividades contractuales no se pudieron desarrollar todos los momentos de planificación, los cuales según Barboza et al. (2011) están relacionados con lo siguiente:

primero la estrategia, que consiste en decidir qué objetivos se quieren lograr sobre la comunicación. El segundo apartado implica el análisis dónde se toman decisiones acerca de cómo organizar la acción comunicativa. Un tercer apartado, tiene que ver con una planificación que sirve para organizar y tomar decisiones acerca de la acción comunicativa que se implementará, organizar las acciones comunicativas: secuenciarlas y diseñar los medios de comunicación más aptos dependiendo el público objetivo. Por último, la evaluación, en este apartado, se analiza si se alcanzaron los resultados y se evalúa el proceso de diseño y elaboración de los medios de comunicación y los mensajes emitidos y así obtener conclusiones que permitan mejorar futuros procesos. (p. 45)

Pero para otro autor como Bessette (2006), *los procesos de comunicación estratégica “requieren moverse desde el enfoque sobre información y persuasión, a facilitar los intercambios entre los diferentes asociados, tratar un problema común, desarrollar una iniciativa concreta para experimentar con posibles soluciones e identificar la asociación, los conocimientos y los materiales necesarios para apoyar estas soluciones”*. (p. 91-92). De acuerdo a este autor, la comunicación que se planea para la ejecución de proyectos sociales no solo debe contener los aspectos que menciona Barboza, sino que requiere de una asociación de todos los actores participantes previo a la intervención comunitaria, que facilite la proyección de alternativas y la puesta en marcha para las mismas.

De lo anterior, se puede inferir que el éxito de la puesta en marcha de una estrategia de comunicación está relacionado con la planeación participativa, la motivación comunitaria y el

tiempo eficaz para su ejecución.

Actualmente, desde algunas organizaciones que ejecutan proyectos de intervención social, se tiene pensado que la comunicación no trasciende de la información y que esta puede generar un impacto a corto plazo, sin embargo, en la experiencia narrada por las comunidades de Medellín del Ariari y Canagüaro, se evidencia que para lograr cambios culturales, las estrategias de comunicación como en cualquier proyecto de intervención social requieren de tiempo, recursos económicos y de profesionales especializados para el éxito en su implementación.

Participación comunitaria en la elaboración y difusión de mensajes

Como ya se mencionó en el texto, en el marco del desarrollo del proyecto, se dio participación a las poblaciones Medellín del Ariari y Canagüaro en los aspectos concernientes a la difusión de mensajes y a la elección de los medios oportunos para su divulgación; sin embargo, los contenidos y actividades a realizarse se gestaron por parte de los ejecutores del proyecto, promoviendo una comunicación vertical, donde prevalecieron los instrumentos y no los procesos.

La comunicación no debe ser necesariamente sinónimo de persuasión sino primordialmente mecanismo de diálogo horizontal e intercambio participativo y que, en vez de centrarse en forjar conductas individuales, debe hacerlo en los comportamientos sociales concordantes con los valores y las normas de las comunidades. Beltrán (2005, p. 20)

La no participación de las comunidades en la elaboración de los contenidos y metodologías que se implementarían para promocionar buenas prácticas sobre la cultura del agua, propició el desinterés en gran parte de la población beneficiada, además de lo anterior, según manifestó Carlos Hernández Quintero Coordinador del proyecto de Aseguramiento, “existe un alto grado de analfabetismo en las comunidades” por lo tanto, a pesar de que se

utilizó un lenguaje sencillo al momento de explicar los alcances del proyecto, la comunidad no entendía que se trataba de un proyecto de consultoría y se creó la expectativa sobre la construcción u optimización de sus sistemas de abastecimiento, lo anterior creó la necesidad de explicar de manera más detallada la importancia de capacitarse sobre el manejo adecuado de un acueducto comunitario haciendo énfasis en que sin los usuarios una infraestructura no se puede sostener.

Posterior a la aclaración de que no se trataba de un proyecto de infraestructura, algunos pobladores no se identificaron con los objetivos específicos del proyecto, por medio del cual se pretendía dejar capacidades instaladas en los territorios para la administración de los acueductos, sino que se esperaba contar con alguna obra de infraestructura, lo anterior se vio reflejado en la constante pregunta “cuál es el beneficio que este proyecto trae a la comunidad”.

De lo anterior se infiere, que la visión del desarrollo de las comunidades, se relaciona con lo tangible, con obras de infraestructura, no se considera una gran problemática mitigar el desperdicio de agua teniendo en cuenta que “*el recurso agua se encuentra libre en la naturaleza*” (**Anexo 7** Entrevista Carlos Hernández Quintero 2019); para las comunidades el cuidado del agua no es un tema urgente teniendo en cuenta que sus territorios poseen una gran riqueza hídrica, es importante para ellos contar con una infraestructura que les posibilite contar con agua potable las 24 horas del día en sus viviendas.

Dado lo anterior, es importante que para futuras intervenciones se pueda explicar con un lenguaje sencillo, teniendo en cuenta el nivel de educación de la comunidad y su participación en la elaboración de los mensajes, a fin de que se puedan transmitir con claridad, utilizando medios de difusión local y desde un enfoque comunicacional participativo que permita conocer las percepciones, motivaciones y expectativas comunitarias en el desarrollo de los proyectos de intervención.

Imagen 12. Uso de carteleras para convocatorias a talleres



Fuente: UTAR 2014

Ahora bien, se debe tener en cuenta que para la ejecución de un proceso de comunicación en proyectos de intervención social, es necesario pensar en la participación de los líderes sociales, mujeres, jóvenes y comunidad en general como actores fundamentales para el proceso de construcción de la línea base, las fases y evaluación final, esto porque desde hace algunos años los Planes de Aseguramiento han tenido como guía la metodología para el programa de cultura del agua, propuesta por el Viceministerio de agua Potable y saneamiento básico, que como se mencionó antes, presenta contenidos de orden nacional sin tener en cuenta las particularidades de cada comunidad o región del país donde se implemente.

De este modo, las estrategias de comunicación que se diseñen en los proyectos de intervención social encaminados a fortalecer en este caso la gestión integral del agua, deben establecer lo que en palabras de Paulo Freire sería una *comunicación dialógica* que involucre a los ciudadanos como actores activos en los procesos comunicativos. Se debe trascender de la comunicación unidireccional a una que le de poder a los ciudadanos, que construya puentes entre las comunidades y organizaciones externas, una comunicación que vaya más allá de solo dar mensajes, sino que se transforme en un proceso de participación inclusiva.

Cabe destacar, además, que, durante el proceso de revisión documental y las entrevistas, se pudo establecer que las campañas de comunicación empleadas para fomentar la cultura del agua en las comunidades priorizadas no han sido evaluadas, aspecto que no ha permitido tener una línea base o un documento donde se plasmen soluciones y recomendaciones para próximas intervenciones, por lo tanto es importante que se incluyan en los planes de aseguramiento una etapa de evaluación que permita identificar los impactos de la estrategia de comunicación implementada para transformar las prácticas sobre cultura del agua y sobre la importancia de la participación comunitaria en estos proyectos de intervención social.

De acuerdo a lo anterior, vale la pena mencionar que todo proceso colectivo de cambio social, requiere de un plan estratégico en el que convergen distintos actores direccionados a un fin común, es por esto que la comunicación estratégica y la comunicación para el cambio social se convierten en elementos fundamentales al momento de pensar en transformaciones sociales o de incentivar la participación comunitaria; respecto a esto, es pertinente agregar, que la comunicación para el desarrollo y el cambio social promueve por un lado *“el diálogo, el debate y la negociación desde el seno de la comunidad, toma en cuenta las normas sociales, las políticas vigentes, la cultura y el contexto del desarrollo”* Gumucio (2011, p.37) , entretanto la comunicación estratégica *“se ocupa del cambio social conversacional desde los nuevos paradigmas de la ciencia. Rebasa a las teorías y metodologías de la comunicación clásicas que y propone abordar la multidimensionalidad de lo comunicacional como encuentro de la diversidad”* Massoni (2012, p.1).

De acuerdo a estas premisas, desde la sistematización de esta experiencia se estableció la comunicación como un puente entre actores (investigadores, comunidad, institución) que logró promover la participación, el diálogo, el entendimiento y la propuesta de alternativas frente a la problemática presentada en lo concerniente a la cultura del agua.

Por medio de la comunicación para el desarrollo se logró tener un acercamiento continuo, se abrieron espacios de intercambio de conocimientos, la comunidad pudo diagnosticar y proponer desde sus necesidades las acciones más convenientes para resolver los inconvenientes de tipo social, cultural, ambiental y de infraestructura que a lo largo de su historia han enfrentado, es por esto que la comunicación en las intervenciones comunitarias debe ir más allá del diseño de campañas para motivar el cambio de comportamientos, la comunicación estratégica y la comunicación para el cambio social promueven el debate, se interesan por el espacio sociocultural y porque que la comunidad sea protagonista de su desarrollo.

Finalmente se puede decir que través de la sistematización de esta experiencia se logró recuperar la percepción comunitaria respecto a las estrategias de comunicación empleadas en el proyecto de aseguramiento, quienes desde su experiencia contribuyeron al análisis crítico y a construir nuevos aprendizajes que aportarán a la planeación de futuras intervenciones sociales en los territorios rurales.

Empoderamiento

El empoderamiento tiene una íntima relación con la participación. Que es según Montero (2004, p. 109) *“un proceso organizado, colectivo, libre, incluyente, en el cual hay una variedad de actores, de actividades y de grados de compromiso, que está orientado por valores y objetivos compartidos, en cuya consecución se producen transformaciones comunitarias e individuales.”*

Teniendo en cuenta que el empoderamiento comunitario es fundamental para los procesos de participación, se indagó en cada una de las comunidades acerca de su significado y de qué manera la población se hace presente en las actividades relacionadas con la gestión del agua en sus territorios, de acuerdo a esto, expresaron lo siguiente:

En el centro Poblado Canaguaro

En Canaguaro, los integrantes del grupo focal, relacionaron la participación con hacer parte de programas públicos, con la asistencia a reuniones comunitarias y con el dar ideas e informar a los vecinos sobre los acontecimientos más importantes que se presentan en el pueblo.

Por otra parte, cuando se indagó sobre la participación comunitaria, los asistentes coincidieron en que los procesos participativos presentan debilidad, teniendo en cuenta que las comunidades no se motivan a dar sus opiniones en escenarios como reuniones de asamblea comunitaria o en las que convoca la Junta de Acción Comunal.

En Canaguaro, el equipo base de sistematización hizo énfasis en que los procesos comunicativos para la convocatoria a reuniones comunitarias presentaron deficiencias relacionadas con que los mensajes del perifoneo en ocasiones no eran escuchados porque las viviendas estaban desocupadas, las carteleras las rompían o se dañaban con la lluvia y por la inexistencia de medios más eficaces como la radio que les permitiera llevar el mensaje de manera directa a los usuarios, además agregaron que por asuntos políticos la comunidad estaba dividida. *“la participación puede estar influida por tendencias políticas, religiosas o de cualquier otro tipo de las cuales provengan ciertos intereses”* Montero (2005, p. 111) A esto se suma que los procesos comunicacionales entre ciudadanos y entes gubernamentales es comúnmente impersonal, se transmite en una sola dirección, no tiene en cuenta lo que pasa con el mensaje, ni su impacto, ni la actitud de quienes lo reciben; aspecto que se abordará más adelante.

De lo anterior, se puede analizar que el empoderamiento respecto a la cultura del agua, en esta comunidad está relacionado *“de manera directa con el proceso de participación,*

quienes deciden son quienes participan” Bedoya y González (2008, p. 191), lo que ha traído como consecuencia el desinterés, conflictos internos que en muchas ocasiones no han permitido el consenso comunitario para aprobación de proyectos, continuidad de los mismos y mejoramiento de temas específicos del contexto que requieren la participación y aprobación comunitaria, es decir, que la falta de interés se convierte en un elemento que no promueve el desarrollo en los territorios.

Por otro lado, las comunidades también están mediadas por relaciones de poder, esas relaciones se sintetizan en dinámicas sociales con efectos políticos, que constituyen afectaciones negativas o positivas sobre los individuos, *“es necesario que, sin desprenderse de las ideas políticas que individualmente se tengan, la participación comunitaria esté orientada por el compromiso con la comunidad y sus intereses.”* Montero (2004, p. 111). Para el caso de Canagüaro las divisiones políticas han generado conflictos, dado que una parte de la comunidad no paga el servicio y por la existencia de inscritos en el libro de la Junta de Acción Comunal que sólo aparecen en tiempos de elecciones *“nunca se alcanza el quórum para las reuniones”* (taller grupo focal Canagüaro 2018). Lo anterior ha generado que no se logre aprobar decisiones importantes con respecto a los servicios públicos en el territorio.

En el centro Poblado Medellín del Ariari

En Medellín del Ariari, por su parte, la participación es vista como el sentido de pertenencia que debe tener la comunidad para integrarse a procesos que vayan en pro de salvaguardar el recurso hídrico.

Así mismo expresaron que la participación comunitaria presenta debilidad teniendo en cuenta que muchas veces la comunidad no se interesa por saber qué temas se tratarán en las reuniones y de qué manera pueden aportar al desarrollo de los procesos comunitarios, *“no existe sentido de pertenecía ni interés”* (Taller Grupo focal Medellín del Ariari 2018 **Anexo 5**)

Lo anteriormente expuesto, indica que la noción de empoderamiento de las comunidades está relacionada directamente con los procesos participativos y con la asistencia masiva a reuniones de interés comunitario para la toma de decisiones relacionadas con el desarrollo del territorio. Según expresaron los líderes comunitarios en Medellín del Ariari *“la comunidad no participa”* lo que puede estar relacionado con: falsas expectativas comunitarias respecto a los proyectos que se ejecutan en el territorio, incumplimiento por parte de los contratistas al momento de entregar las obras, la falta de espacios para socializar y exponer opiniones comunitarias respecto a los proyectos, e intereses políticos que en ocasiones ha generado división en la comunidad en temas como pago de los servicios y responsabilidad comunitaria hacia los mismos.

En este Centro Poblado, la falta de motivación de la comunidad para participar en las actividades que se realizan específicamente en pro del agua, se debe a la continuidad y calidad del servicio, es decir, si la población cuenta con el servicio de manera eficiente no se interesa por participar en las acciones que se adelanten para que el líquido llegue con calidad y continuamente a sus viviendas. La comunidad de Medellín del Ariari no vio los resultados del proyecto para remplazar un acueducto comunitario con un funcionamiento de más de 40 años, lo que llevó a la pérdida de interés al sentirse engañados y utilizados.

La participación en el proyecto de Aseguramiento

Los integrantes de la Junta de Acción Comunal de Canaguaro y la Asociación de Usuarios del servicio de agua en Medellín del Ariari reconocen que la participación en el proyecto de Aseguramiento fue positiva debido a los nuevos conocimientos adquiridos en cuanto a los procesos administrativos, comerciales, legales, financieros y técnicos. En este mismo sentido, los integrantes de estas organizaciones comunitarias, identificaron como una de las principales fortalezas de la participación en este proyecto, el deseo de sus integrantes por

capacitarse y por conocer a fondo los procesos que se deben desarrollar para la adecuada administración de los servicios públicos y de los recursos hídricos.

En las respuestas dadas por las comunidades, se hizo evidente que recuerdan la llegada del proyecto en el año 2014, los actores participantes, los logros obtenidos relacionados con nuevos aprendizajes y la no participación de la población en la construcción de la línea base para el diagnóstico inicial y planeación de actividades. En este sentido se puede decir que, aunque la participación comunitaria no fue activa, si generó un cambio positivo en los líderes de las juntas administradoras ya que estos identifican los logros que obtuvieron durante y posterior a la intervención.

La participación ciudadana en la Constitución Política de Colombia tiene una importancia fundamental en la gestión del Estado y de la democracia, es un derecho y un deber que pasa por la toma de decisiones, a través de procedimientos de incidencia real, la gestión y el seguimiento de las mismas. *La participación ciudadana logra un lugar específico en la construcción de la democracia, dado que a través de ésta se puede dar lugar a la inclusión de las diferentes aspiraciones, posibilidades y realidades frente a quien toma la decisión o, en otras palabras, gobierna.* Sánchez (2009, p.88) es decir, la participación entendida según Sherry Arnstein como un “*término categórico*” que permite a los ciudadanos la inclusión en procesos políticos y económicos, el cual tiene una noción de empoderamiento implícita, que está relacionado con la capacidad de tomar decisiones con libertad.

Se trata, entonces, que la participación ciudadana sea la intermediaria para que las poblaciones puedan expresar sus intereses ante la autoridad o quienes ejercen el poder para que canalicen y atiendan adecuadamente sus demandas.

Entre tanto, los procesos participativos en las comunidades vinculadas a esta sistematización, actualmente presentan debilidad por falta de motivación de la población, por la

carencia de medios de comunicación efectivos y por la presencia de partidos políticos que generan división entre vecinos.

Lo anterior indica que el proyecto logró el empoderamiento de las organizaciones comunitarias responsables de los acueductos más no logró promover la participación masiva de la comunidad durante su ejecución, lo cual quiere decir que aunque en este tipo de proyectos de intervención se *“implementan estrategias que promueven la participación y organización comunitaria, no son suficientes o efectivas para permitir el empoderamiento del actor comunitario”* Bedoya y González (2008, p. 195) teniendo en cuenta que no se tomaron elementos del contexto local para el diseño de mensajes y para la planificación de las actividades respecto a la cultura del agua que se quería promover.

Fue evidente durante el proceso de sistematización, la existencia de un desinterés general por los asuntos relacionados con la gestión integral del agua, además de lo anterior, de acuerdo a las definiciones de participación dadas por las comunidades, fue notorio que conocen la importancia de hacer parte de los escenarios donde se toman decisiones colectivas, sin embargo, en la práctica se desconocen los deberes que como usuarios tienen frente a la administración de sus acueductos comunitarios.

Por lo anterior, es necesario que además de los talleres de cultura del agua, se promuevan desde los planes departamentales de agua, estrategias que incentiven la participación comunitaria y el empoderamiento como *“proceso que (...) conlleva la movilización de los sujetos de hacia el logro de un objetivo conjunto”* Montero, (2004) citado por Ferre (2015, p.8).

Por otro lado, es de vital importancia que previo a cualquier intervención social en contextos rurales se fomenten procesos participativos, donde la comunidad se identifique como protagonista de cambio y contribuya desde sus expectativas al mejoramiento del entorno

comunitario.

Como resultado de este análisis se puede decir que el empoderamiento comunitario es fundamental en los procesos de gobernanza y cultura del agua, sin participación no hay consenso y sin consenso no se pueden promover la integración social, el reconocimiento, los valores, el sentido de pertenencia y los compromisos comunitarios en pro de su desarrollo y cambio social.

Gobernanza y Cultura del Agua

La gobernabilidad está relacionada con las políticas administrativas, sociales, ambientales y económicas asociadas al suministro de agua. En Colombia, el Estado es el principal administrador del recurso hídrico, reglamentado por el Decreto 2811 de 1974 *“Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente”* la ley 99 de 1993 *“Ley General Ambiental de Colombia”* que crea el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo y la Política Nacional para la Gestión Integral del Recurso Hídrico que para su desarrollo dispone de 12 años entre el 2010 y el 2022, y el decreto 1640 de 2012 *“reglamenta los instrumentos para la planificación, ordenación y manejo de las cuencas hidrográficas y acuíferos”*

Los marcos normativos que regulan las políticas de gestión del agua en el país tienen más de 40 años de existencia, han estado además en manos de entidades como el Ministerio del Medio Ambiente y el Ministerio de Vivienda, su gestión se enfoca en los factores económicos, que determinan esquemas institucionales, como empresas de servicios públicos, que pueden ser públicos y privados y que obedecen a condiciones de regulación, operación, vigilancia y control, establecidas en la ley 142 de 1994.

Pero estas definiciones, leyes y decretos apuntan hacia factores técnicos de la gestión integral del agua, esta forma de gobernabilidad del agua se enfoca en normas, condiciones específicas y de carácter general que muchas veces se apartan de la realidad de los territorios

rurales del país, Salones (2015) señala que:

La gobernanza incluye elementos que determinan su contribución a la economía, y su capacidad de generar recursos financieros para el manejo del agua, sea por vía indirecta (presupuesto público), o por vía de pagos específicamente asignados a la entidad que maneja el recurso”. Este autor señala que la gobernanza cuenta con elementos relevantes como son: la “titularidad pública y tutela, sistemas de derechos de agua con garantía de propiedad privada, condicionalidades de los derechos de agua, organización para el manejo del agua, recursos financieros para el manejo de agua, los mercados de agua, registros y catastros, planificación de la cuenca, resolución de conflictos, entre otros. (p. 15).

Es decir que la cultura y gobernanza del agua se compone de manera integral, no solo con normas y leyes, sino con la organización general del territorio, su planificación y organización comunitaria.

La forma tradicional de la gestión del recurso hídrico por parte de las comunidades en los sectores rurales se da mayormente a través de acueductos comunitarios los cuales son considerados como organizaciones autorizadas para prestar servicios públicos domiciliarios según lo establece el artículo 15 de la ley 142, esta legislación a través del tiempo ha generado inconformismo entre las poblaciones rurales teniendo en cuenta que se les vigila y controla como una empresa prestadora de servicios y no como una organización comunitaria sin ánimo de lucro.

Bajo estas condiciones y atendiendo las inconformidades del sector rural respecto a la administración del recurso hídrico, en el año 2016 el Gobierno Nacional expidió el decreto 1898 de 2016 que presenta algunas condiciones especiales para la prestación de los servicios públicos domiciliarios en zonas rurales de difícil acceso y en aquellas que, por condiciones complejas del territorio, baja capacidad de pago, calidad del agua, entre otras, el Municipio no

pueda prestar los servicios, este decreto presenta una alternativa para la prestación eficiente del servicio dado que a las organizaciones comunitarias no se les obliga en el corto plazo cumplir las exigencias establecidas en la ley 142 de 1994, sino que les permite organizarse para que puedan hacer sostenible el servicio.

En este sentido, vemos como a través de las organizaciones comunitarias, la población rural del país ha garantizado el suministro de agua a las familias desde un conocimiento local y con sus propios esfuerzos económicos.

Procesos de Gobernanza, cultura del agua y comunicación en Medellín del Ariari

En la comunidad Medellín del Ariari, la construcción del acueducto data de más de cuatro décadas, por medio de un proceso comunitario, donde sus habitantes se encargaron de la instalación de tuberías, adecuación de la bocatoma y de la conformación del comité que se encargaría de su administración. Desde sus inicios, por medio del acueducto se gestaron procesos de participación, donde los primeros pobladores asistían a las asambleas comunitarias y actividades de recolección de recursos para la optimización del sistema, con el pasar del tiempo, la comunidad decidió legalizar la prestación de sus servicios por medio de la conformación de una Asociación de Usuarios, donde eligieron como representantes a los mismos fundadores del sistema de acueducto.

Actualmente, las personas que integran la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios son según lo expresaron *“los mismos con las mismas”*, reiteraron que la comunidad no participa en los procesos que por parte de ellos se gestan para la mejora del servicio, también agregaron que la mayor participación se da cuando se presentan daños en alguno de los componentes del sistema y la población se queda sin agua, *“hay veces unos que otros, son siempre los mismos, cuando se daña algo en la bocatoma van y colaboran con jornal o hay que pagarles”*.

La junta Directiva de Asociación de Usuarios en Medellín del Ariari, representa los intereses de la comunidad, no obstante, la gobernanza del agua debe incluir la participación activa de todos los actores que hacen parte del proceso de la gestión del agua, en torno al aprovechamiento y la sostenibilidad del recurso. Es común encontrar que quien va a beneficiarse del acceso al agua colabora en su mantenimiento, sin embargo, una infraestructura en mal estado, inadecuadas acciones de mantenimiento, desconocimiento técnico, poca capacidad asociativa con otras organizaciones, amenazas de privatización, desinformación de las actividades que se adelanta, incumplimiento de compromisos adquiridos por parte de las instituciones, que se comprometían a mejorar en temas relacionados con el acueducto, cómo en Medellín del Ariari, generan desinterés y poca participación por parte de la comunidad.

En este mismo sentido, se indagó sobre las formas de participación comunitaria respecto a la gestión integral de la prestación del servicio de agua, a lo que contestaron que la población solo participa de las asambleas en la aprobación de alza de tarifas u actividades para recolección de fondos, *“la Junta Directiva es la que se encarga de liderar todos los temas relacionados con el acueducto.”*

Lo anterior indica, que en el Centro Poblado Medellín del Ariari los procesos de gobernanza para la gestión integral de la prestación del servicio de agua han estado liderados por los integrantes de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios, la cual está conformada por personas nativas que aportaron a la construcción de la infraestructura y que a través del tiempo han tratado de integrar a la comunidad por medio de procesos y actividades en pro del recurso hídrico. Sin embargo, la eficiencia en el manejo de los acueductos rurales no depende solo de la infraestructura, sino también la adecuada organización y administración, así como la articulación con la administración municipal, cumplimiento de los compromisos que se adquieren por parte de las instituciones administrativas, lo que permite que haya interés de la

población en las acciones que se adelanten respecto a los acueductos comunitarios.

En la gestión comunitaria del agua potable, la comunidad dispone la forma en la que se llevará a cabo, en este caso la Asociación de usuarios, y está reglamentada por el *Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente, Título X, de las asociaciones de usuarios de aguas*, es decir, los acueductos comunitarios han sido gestados por la ciudadanía, y a través de la autogestión aseguran las condiciones para que las personas localizadas en la zona accedan al agua potable.

A pesar de lo anterior, en la comunidad no se hace uso adecuado del agua, no tienen cultura de pago y no realizan ninguna actividad para la protección de los recursos hídricos. Estos acueductos se caracterizan por tarifas bajas, uso de agua sin medidores, administración por comité sin relevo generacional, carencias de reglamentos y libros contables, morosidad, por lo que no se logra la gestión de estas comunidades para conseguir la optimización de sus acueductos.

Respecto al cambio de hábitos en torno a la cultura del agua, luego de la intervención de 2014 donde por medio de estrategias de comunicación se dictaron talleres tendientes a mejorar la cultura del agua en Medellín del Ariari, los asistentes respondieron que la comunidad sigue igual, que no han mejorado respecto al desperdicio de agua y que no pagan las tarifas oportunamente. Entretanto los integrantes de la Junta Directiva manifestaron que el proyecto les sirvió para adquirir aprendizajes sobre cómo administrar de manera eficiente un servicio de acueducto, que a su vez permita prestar un servicio de calidad a la población.

En síntesis, para la comunidad de Medellín del Ariari, el mayor aporte de la comunicación estratégica fue el fortalecimiento y empoderamiento de la organización en cuanto a los aspectos legales, administrativos, comerciales y técnicos, pero enfatizan que la

comunidad no logró cambiar su comportamiento sobre el ahorro y uso eficiente del agua.

En el centro poblado Canaguario

En Canaguario, el servicio de agua históricamente ha sido prestado por comités empresariales de la Junta de Acción comunal, por medio de estos se gestó la potabilización del agua, la mejora de la infraestructura y su administración. Respecto a la participación comunitaria en pro de la gestión integral del recurso hídrico, los asistentes a los talleres manifestaron que es poca, que cuando se realizan las asambleas nunca se alcanza el quórum para la toma de decisiones y que la comunidad tiene claro cuáles son sus derechos pero que desconoce sus deberes, por lo tanto, todos los procesos y actividades relacionadas con la prestación del servicio, las lidera la Junta de Acción Comunal.

En cuanto a la mejora de las prácticas relacionadas con la cultura del agua posterior a la intervención de 2014, la comunidad expresó “que sólo las personas que asistieron a los talleres lograron tener algún cambio, por el contrario y a pesar de que se insiste en el cuidado del líquido, la mayoría de la población no ahorra ni paga las tarifas de manera oportuna, los aportes de la comunicación fueron positivos e importantes pero se requiere de más acompañamiento para generar un verdadero cambio en las nuevas generaciones”. Para los integrantes de la Junta de Acción Comunal el proceso vivido en el proyecto fue fundamental para reforzar temas como la legalidad de su acueducto, organización empresarial y administrativa.

Aunque se lograron obtener resultados positivos en torno al uso del agua, en cuanto a la participación individual de las personas, durante la intervención en el año 2014, el Ing. William Carrasco sostiene que se necesita más tiempo de contacto con la comunidad *“para poder hacer una comunicación efectiva en los talleres y poder aplicar toda la metodología de la cultura del agua con sus materiales”* (**Anexo 7** Entrevista William Carrasco Mantilla, 2019).

El panorama anterior, hace evidente que las intervenciones relacionadas con cultura del agua, no deben basarse solamente en aspectos técnicos y administrativos, como lo manifiesta Vargas (2006)

Sin cambio cultural no puede darse un cambio en la gestión del agua. Esto implica que la cultura del agua debería dejar de ser considerada como un componente más de los proyectos, programas y planes para pasar a ser entendida como generadora y condicionante de todos los otros componentes de la gestión (p.2).

En ambas comunidades se reconoció la importancia de las estrategias de comunicación del proyecto y el impacto que tuvo para la gestión administrativa del servicio, así mismo enfatizaron en reforzar el trabajo comunitario para mejorar las malas prácticas relacionadas con el uso del agua dado que no es sólo responsabilidad de las instituciones el cuidado y preservación de las fuentes hídricas. El objetivo crucial que se persigue en las organizaciones comunitarias de las poblaciones anteriormente mencionadas, va más allá de la organización administrativa como elemento fundamental, pretenden que las personas individual y colectivamente velen por la conservación del medio ambiente.

Medio Ambiente

En el Centro Poblado Canaguaro

Actualmente el centro poblado de Canaguaro cuenta con un sistema de acueducto por bombeo, que distribuye agua tratada a la totalidad de la población. En el sistema de bombeo se utilizan bombas para impulsar el agua hacia los tanques de almacenamiento y posterior distribución.

El acueducto de Canaguaro, tiene un gran significado para sus pobladores, ya que, a través de él, han podido solucionar problemas de suministro de agua por más de 40 años en sus

territorios, además de lo anterior, se han creado vínculos entre la comunidad, el territorio, y la cuenca hídrica local.

Sin embargo, se ha podido identificar la falta de conciencia referente a la contaminación ambiental, además de problemas como la deforestación de suelos, ríos y quebradas; se enfrentan dificultades como la limitada infraestructura en bocatomas, redes, tanques de almacenamiento, esto comparado con la demanda de agua necesaria en el centros poblados (en Canaguaró el suministro de agua es de 2 horas diarias) y la resistencia por parte de la comunidad al uso de medidas frente al desperdicio de agua. Existe además un desconocimiento del valor estratégico del agua, este desconocimiento no permite dimensionar las dificultades que se podrían presentar por falta de abastecimiento hídrico hacia el futuro. Esto en concordancia con Leff (2004) quién considera la crisis ambiental como la construcción de un proceso socio – histórico, pero quien a su vez supone que, no es posible concebir el medio ambiente separado del hombre,

La crisis ambiental es un efecto del conocimiento –verdadero o falso–, sobre lo real, sobre la materia, sobre el mundo. Es una crisis de las formas de comprensión del mundo, desde que el hombre aparece como un animal habitado por el lenguaje, que hace que la historia humana se separe de la historia natural, que sea una historia del significado y el sentido asignado por las palabras a las cosas y que genera las estrategias de poder en la teoría y en el saber que han trastocado lo real para forjar el sistema mundo moderno. (p. 10)

Según lo anterior,

Por otro lado, el acceso a soluciones de alcantarillado y el tratamiento de aguas residuales, es otro factor importante en el bienestar de la población, ante esto, los habitantes de Canaguaró manifiestan que actualmente, aunque carecen de planta de tratamiento para aguas residuales y que estas son vertidas en fuentes hídricas cercanas, no se presentan consecuencias

en la salud, pero si genera una preocupación colectiva teniendo en cuenta que sus acueductos comunitarios se abastecen de fuentes cercanas.

En Canaguaro se evidencian además conductas como falta de conciencia referente a la contaminación ambiental, asimismo problemas como la deforestación de suelos, ríos y quebradas, aunque, en los talleres las personas reconocen la importancia del cuidado del medio ambiente, en la práctica se dista mucho, *“Las manifestaciones de la crisis ambiental dependen del contexto geográfico, cultural, económico y político, de las fuerzas sociales y los potenciales ecológicos que sustentan estrategias teóricas y productiva diferenciadas. En este sentido, no puede haber un discurso ni una práctica ambiental unificados.”* Leff (1998, p. 83)

Por esto, es necesario que el tipo de estrategias comunicativas que se aplican desde los Planes Departamentales de Agua, sobre cultura del agua, contemplen ciclos de implementación más largos, con el fin de generar sentido de pertenencia por el cuidado del recurso hídrico, es de destacar que los contenidos de la estrategia de comunicación pensada, debe incluir contenidos diferenciados para cada comunidad, teniendo en cuenta las particularidades del territorio.

En el centro Poblado Medellín del Ariari

El centro Poblado de Medellín del Ariari por su parte se abastece de un sistema de acueducto por gravedad, en este caso, el agua baja por su propio peso hasta el tanque de almacenamiento, este mecanismo de abastecimiento cuenta con más de 50 años de existencia, fue construido por sus pobladores como una solución al abastecimiento de agua para el consumo. Lo que se muestra como una larga tradición en la organización de esta comunidad en prestación del servicio. A lo que, Pacheco (2005) relaciona así: *“El ecosistema condiciona mucho los aspectos de un pueblo, pero a su vez, la cultura para constituirse y transformar la naturaleza”* (p. 32) Es decir que la organización de Medellín del Ariari, ha estado dada de

cierta forma alrededor de las fuentes hídricas en el territorio.

El liderazgo en el trabajo comunitario respecto a la prestación de servicio está a cargo de la Asociación de Suscriptores del acueducto y Alcantarillado de Medellín del Ariari, quienes históricamente han liderado procesos de mejoramiento y motivación comunitaria para la sostenibilidad del servicio en el territorio, así, la *“adaptación de la especie humana al medio no se realiza únicamente por medio de herramientas si no también por elementos de organización social y cohesión simbólica”* Maya (1995) citado por Pacheco (2005, p. 32)

Dentro del proceso de sistematización los líderes de Medellín del Ariari, identificaron que se presentan limitaciones para la prestación del servicio relacionadas con el componente técnico, dado que carecen de personal capacitado para asumir temas de mantenimiento técnico que, además, la carencia de recursos económicos limita la optimización del acueducto, es decir, aunque se tenga un acueducto que es sostenible el presupuesto que recaudan no alcanza para invertirlo en una obra de infraestructura, así mismo, enfrentan dificultades como la limitada infraestructura en bocatomas, redes, tanques de almacenamiento, esto comparado con la demanda de agua necesaria en el centro poblado.

En Medellín del Ariari, la organización comunitaria que se encarga del manejo del servicio carece de un área especializada que atienda el mantenimiento de la infraestructura. La asistencia técnica se da solo cuando se presentan emergencias ambientales que afectan el acueducto, en ese caso, son liderados por la comunidad en compañía de personal técnico que se envía desde el municipio del Meta.

El centro poblado además no se cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales, los líderes identificaron en el proceso de sistematización que a pesar de no contar con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) no se han presentado problemas de salud en la comunidad.

El abastecimiento de agua de la comunidad se hace a través de la captación directa de las fuentes hídricas cercanas al centro poblado, pero se presentan problemas como la deforestación de suelos, ríos y quebradas. Maya (2013) lo sintetiza de la siguiente manera:

Toda cultura organiza una secreta red de símbolos que son, en última instancia, los que desencadenan los comportamientos individuales y sociales. Esta red está compuesta por los mitos, la filosofía, la ética, el derecho y las creaciones artísticas y literarias. Sin entender este mundo simbólico es muy difícil comprender la manera como el hombre actúa sobre la naturaleza. (p. 91)

La limpieza y reforestación de las fuentes hídricas se hacen solo por las personas que habitan cerca de ellos, ante esta situación los líderes comunitarios reconocen que es necesario compromiso de todos los pobladores para el cuidado del agua.

Estas poblaciones proyectan un futuro con acueductos comunitarios, optimizados en todos sus componentes, con buenos índices de cobertura, calidad y continuidad; para el manejo de las aguas residuales contemplan la instalación de una planta de tratamiento y para el sostenimiento de estos servicios, una población con cultura de pago, que no despilfarra y que hace buen uso de los residuos sólidos, con programas de atención de riesgos para la prevención de desastres y cuidado del agua.

Mejorar el servicio de agua que llega a las comunidades rurales, es un desafío que enfrenta no solo el departamento del Meta, si no todo el país, debido a las particularidades sociales y culturales de los territorios rurales, como las limitaciones de acceso, la dispersión de las viviendas, las dificultades para ofrecer asistencias técnicas y las capacitaciones a los administradores de los servicios que cuentan con una reducida capacidad financiera, técnica y administrativa. En suma, se identifica que los procesos de implementación y funcionamiento se desarrollan, pero es necesario fortalecer hacia futuro el sistema, mejorando aquellos aspectos

que aún se encuentran débiles, y que permita a las comunidades contar con sistemas de agua y alcantarillados eficientes.

Hay que dejar de percibir el recurso hídrico como un factor productivo, es necesario anotar que, frente al fortalecimiento del servicio de agua, las comunidades deben ser corresponsables del cuidado y administración del mismo. Para ellos es necesario la existencia de fuentes de información confiables y suficientes. En la medida que las personas conozcan las implicaciones sociales y ambientales, y además tengan acceso a la información real de la situación del agua en las comunidades, se puede pensar en un aporte real de su participación en la toma de decisiones, respecto al medio ambiente. *“Lo ambiental debe concebirse no como un sector de la administración pública, sino como el fundamento de una nueva sociedad, fundamento que impregna todos los sectores y comportamientos sociales”*. Maya (2015, p.29)

Por lo que se hace necesario también que, la información relacionada con los recursos hídricos esté al alcance de las comunidades, con contenidos completos, adecuados y de calidad que permita conocer el impacto de las intervenciones humanas sobre ellos, en este caso específico los acueductos comunitarios, y que ésta sea la base de la toma de decisiones tanto administrativas y sociales sobre el agua. Es necesario además la producción de información sistematizada que permita monitorear el estado de las fuentes hídricas, y que proporcione información específica a los actores y gobiernos locales para la elaboración de políticas al respecto.

Territorio y ruralidad

Imagen 13 Taller Cartografía social Medellín del Ariari



Fuente: Fotografía tomada por Villalba, P. Diciembre de 2018

Según Gustavo Montañez (2001) en su texto *Razón y pasión del espacio y el territorio* parte de la idea de territorio desde la existencia de un espacio geográfico, donde sujetos ejercen dominio sobre él, se da entonces una relación de pertenencia o apropiación, que también incluye lazos de subjetividad e identidad. “Ese sujeto individual o colectivo contiene generalmente una porción de poder suficiente para incidir en la transformación de ese territorio. El territorio es, pues el espacio geográfico revestido de las dimensiones política, identitaria y afectiva, o de todas ellas.” (p. 20 – 21).

En Canagüaro

En el enfoque territorio y ruralidad en el aspecto socioeconómico, los habitantes de Canagüaro se dedican a la agricultura, donde se destacan cultivos de yuca, maracuyá, cítricos y café.

La comunidad cuenta con proyectos orientados al aprovechamiento de los productos agrícolas y que sus principales programas de asistencia social están liderados por “Cormades (Corporación Socioeconómica), Programas de cultura y Lectura (Instituto Cultura), por el

Puesto de Salud y la Policía. Las anotaciones anteriores, señalan la carencia que posee la comunidad en cuanto a programas de asistencia técnica y social que les permita desarrollarse como ciudadanos en aspectos como recreación, deporte, cultura y cuidado para el adulto mayor, así mismo se evidencia la necesidad de contar con mejores oportunidades de empleo para mujeres y hombres que esperan un futuro donde puedan hacer mejor aprovechamiento de los productos cultivados en el territorio.

En Medellín del Ariari

Los habitantes de Medellín del Ariari por su parte se dedican a la agricultura y a la ganadería, en el centro poblado se cuenta con una procesadora de café liderada por las madres cabeza de hogar organizadas en una cooperativa. Existen además proyectos productivos, enfocados los cultivos de yuca, plátano y maíz.

En esta comunidad existen programas de asistencia al Adulto Mayor, Jardines Comunitarios, Jardines de Bienestar para los niños, y está el programan de *Cero a Siempre* con madres lactantes, gestantes y niños menores de 5 años además de la existencia de un colegio que cuenta con los grados de cero a noveno. Media Técnica del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

Aunque los programas sociales y las diversas acciones que emprende la institucionalidad han incidido en un mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de los centros poblados de Medellín del Ariari y Canaguaro, todavía es mucho lo que queda por hacer. Uno de los principales obstáculos que se deben superar es la falta de presencia estatal, al igual que la concepción de las políticas pensadas para estas comunidades en aspectos como la recreación, la cultura, el deporte y el cuidado del medio ambiente.

Para su futuro socioeconómico, las dos comunidades coinciden en querer en sus

territorios grandes empresas procesadoras de yuca, despulpadoras, maquinaria para elaboración de dulces y cultivos tecnificados. Así mismo, expresaron el deseo del incremento de programas de asistencia social enfocados en: Programas Culturales (Formación Casa de la Cultura) “programas deportivos, programas de formación técnica, centro comercial, centro recreacional, comedor para Adulto Mayor, extractoras de alimentos, panadería y acueducto por gravedad”.

Las comunidades dentro de su acción colectiva que trabaja por *“una identidad y un sentido de pertenencia en las personas que integran y contribuyen a desarrollar un sentido de comunidad”* Musito, Herrero, Cantera, Montenegro (2004, p.19) expresan la aspiración de la población en avanzar en su definición de calidad de vida, procesos integrados de crecimiento y bienestar, dependiendo de las peculiaridades, potencialidades y carencias propias de sus territorios. No es posible ofrecer soluciones únicas, pero si planificar en función de los problemas y soluciones específicas acorde a las necesidades de cada comunidad. Sin embargo, La comunidad de Medellín del Ariari, no debe ser entendida como un círculo cerrado con límites, debe entenderse más bien como un espacio donde se tejen relaciones de amistad, y enemistad, intereses en conflicto, *es necesario entender la complejidad y heterogeneidad de las relaciones comunitarias, que pueden influir en la forma en que se toman decisiones o se desarrollan acciones de transformación social.* Musito et al. (2004, p.19)

Aunque los programas sociales y las diversas acciones que emprende la institucionalidad han incidido en un mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de los centros poblados Canaguaro y Medellín del Ariari, todavía es mucho lo que queda por hacer. Los principales obstáculos que se deben superar es la falta de presencia estatal y la concepción de las políticas pensadas para estas comunidades en aspectos como la recreación, la cultura, el deporte y el cuidado del medio ambiente.

Es necesario entender el territorio rural como espacio donde se gestan relaciones sociales de convivencia y de interrelación con la naturaleza. Lo rural incluye las relaciones sociales, las dimensiones del espacio territorial y no precisamente debe hacer referencia a las actividades agrícolas. Es necesario tener en cuenta, que lo rural va más allá de lo agrario, si bien lo incluye, hay otros aspectos que no hacen referencia a lo agrícola.

Desarrollo y territorio

El desarrollo territorial se concibe como el proceso que intenta mejorar las condiciones de vida de las personas que lo habitan, es un escenario donde convergen dinámicas históricas, sociales, culturales y socioeconómicas que sirve como componente esencial y permanente del progreso, *“La función principal de las autoridades públicas, desde los diferentes niveles territoriales del gobierno, es la de ser catalizadores y animadores de los acuerdos de cooperación público-privada para el desarrollo local.”* (Albuquerque, 2001, p. 15) A partir de la planificación aplicada a un territorio, se enmarca un proceso de gestión pública, el ejercicio de planificación es considerado el instrumento a través del cual se determina la destinación de los recursos públicos y ofertas de servicios estatales. Está asociado a los lineamientos del Plan de Desarrollo Nacional.

En Canagüaro

En Canagüaro durante el ejercicio de cartografía social, la comunidad expresó que actualmente cuentan con los servicios básicos domiciliarios, sin embargo, para el futuro proyectan más infraestructura para lograr servicios más eficientes, pero sin depender del sector privado. Plantean más capacitación para la Junta de Acción Comunal como administradora del Acueducto.

Proponen escenarios que incluyen la existencia de nuevos equipamientos, de salud, educación, comunicación y recreación, prefieren además que las oportunidades laborales que se

generen, estén ligadas al territorio y a su uso tradicional basado en el aprovechamiento de los recursos naturales (agricultura).

En Medellín del Ariari

Para la comunidad de Medellín del Ariari, es fundamental la mejora de la infraestructura para el suministro de agua entre los habitantes, pero sin depender del sector privado, además anhelan una mayor participación de las comunidades en las prácticas y uso eficiente del agua, al igual que el cuidado de las fuentes hídricas.

Así mismo desde las necesidades de la población y de lo que plantean como estrategia para mejorar la calidad de vida, la comunidad de Medellín del Ariari aspiran incluir la tecnología en sus sistemas de comercialización y producción de productos agrícolas.

Medellín del Ariari y Canagüaro son un reflejo de la planificación del territorio por parte de la institucionalidad, el Estado como promotor del desarrollo en las comunidades, regulador de la distribución de ingresos, de los recursos naturales, de la oferta de bienes y servicios. A lo que Maya (2015) analiza como *“indispensable establecer los medios para revertir el proceso de metropolización, fortaleciendo y mejorando las condiciones de vida del hábitat rural”* (p, 31). Es de señalar que las intervenciones que se han dado en estos territorios no son perjudiciales para la calidad de vida de las personas, sin embargo, el desafío para estos centros poblados y la institucionalidad está en la gestión participativa que permita una nueva concepción de la planeación.

En el futuro, las comunidades imaginan un territorio con un crecimiento de la infraestructura y en sus servicios básicos, en este sentido indicaron que a futuro tendrán una empresa de servicios públicos de agua y de energía, contarán con servicio de transporte masivo y ciclo rutas. Para los espacios de recreación y encuentro vislumbran una “casa de la cultura, un

salón de música, una biblioteca, un parque recreacional con zona wifi, un centro Comercial, una plaza de Comida, universidad y mega colegio”.

Las expectativas comunitarias respecto al desarrollo en sus territorios, están asociadas con temas económicos, de infraestructura y empleo, por esto, es necesario proporcionar a las comunidades el acceso a bienes y servicios de consumo necesarios para una vida digna, pero también la posibilidad de unas relaciones sociales y comunitarias, además del acceso a la expresión artística, la recreación y uso creativo del tiempo libre.

Hay que mencionar además que, a nivel de desarrollo y territorio prima una limitante para las comunidades de Medellín del Ariari y Canagüaro, y es la orientación paternalista por parte del Estado y la visión de desarrollo que se ha llevado a estas comunidades, vinculadas con infraestructura física, lo que hace compleja la construcción colectiva, y se traduce en falta de interés en temas como planes locales de protección del recurso hídrico, usos y costumbres de los habitantes. Los pobladores no están tomando iniciativas sobre el territorio, a su vez, esperan que los programas lleguen desde las instituciones a las poblaciones. *Es indispensable recuperar la autonomía decisoria por parte de las comunidades locales, pero esta autonomía no es posible mientras las mismas comunidades no tengan acceso a los recursos naturales, científicos y tecnológicos necesarios para el desarrollo* Maya (2015, p.30)

De acuerdo con lo anterior, las comunidades de Medellín del Ariari y Canagüaro vislumbran un futuro donde la misma comunidad es la administradora de sus servicios domiciliarios, ven el desarrollo representado en infraestructura que les permita la recreación, el acceso a la educación básica y profesional y con medios de transporte eficientes.

Imagen 14 Trabajo comunitario-cartografía social Canaguaro



Fuente: Fotografías tomadas por Martínez, P. y Villalba P. Julio de 2018

3.3 Momento 3 Transformación de la experiencia - Lecciones aprendidas

Con el fin de presentar los aprendizajes construidos y generar una reflexión acerca de los aportes de la comunicación estratégica en la implementación de los Planes de Aseguramiento en el sector rural del País, a continuación, se mencionan las lecciones aprendidas recogidas durante este proceso de sistematización

El fortalecimiento de la participación comunitaria, es un factor clave en la sostenibilidad y la puesta en marcha de los Planes de Aseguramiento en los territorios del sector rural. Para su puesta en marcha se debe garantizar la participación de la comunidad en cada una de sus fases, así mismo, involucrar activamente a los líderes comunitarios en la ejecución de todo el proyecto, particularmente en temas relacionados con saneamiento

ambiental, protección de las fuentes hídricas, el mantenimiento y los costos asociados a la prestación del servicio, además de mecanismos que incrementen la participación ciudadana. Al mismo tiempo, contar con un equipo de profesionales del campo de la comunicación permitirá el intercambio de saberes e identificar deseos, actitudes, metodologías y expectativas comunitarias sobre el desarrollo de los proyectos.

Los procesos de empoderamiento y participación comunitaria deben ir más allá de reunir a las personas, implica un proceso de toma de decisiones, resoluciones de problemas, desarrollo de competencias, generar liderazgo compartido, trabajar en redes. La estrategia de comunicación es fundamental en las prácticas de empoderamiento, a través de ellas las personas pueden entender por si mismas problemas y soluciones, debatir ideas, participar en debates públicos y planificar esfuerzos dirigidos a la consecución de objetivos comunes y de gestión colectiva.

Involucrar a la comunidad como parte de la planificación de las acciones a desarrollar en el territorio, conduce a una mayor motivación local. Aunque los integrantes de las organizaciones son los responsables de las acciones y el resultado de las mismas, es importante que las comunidades tengan un alto grado de participación, con el fin de fortalecer las acciones organizativas y procesos de desarrollo.

El empoderamiento comunitario es un componente fundamental de los procesos de gobernanza y cultura del agua, dado que en contextos rurales sin participación no hay cohesión, ni acuerdos enfocados al bien común, por lo tanto es fundamental que desde los procesos de aseguramiento se trabaje en pro de la motivación de los usuarios, resaltando la importancia de cada uno, no solo al momento de pagar las tarifas, sino como un actor perteneciente a una asociación que trabaja conjuntamente por el equilibrio en el entorno

comunitario y por la sostenibilidad del recurso agua en su territorio.

La comunicación es un factor determinante para la efectividad de las intervenciones en las zonas rurales. Esto implica la participación activa de los actores que intervienen en los Planes de Aseguramiento (Consultor, PDA, Alcaldía, Gobernación y Comunidad), el diálogo continuo y los aportes comunitarios en la elaboración y difusión de los mensajes facilita el logro de los objetivos propuestos en los proyectos de intervención social en el sector rural. Es de suma relevancia que la comunicación tome un papel protagónico en lugar de un carácter instrumental, ya que, aunque es planificada en sus fases, estrategias y mensajes, no es participativa.

Los planes de comunicación, son estrategias que permiten el encuentro entre quienes ejecutan los proyectos y la comunidad, a través de estos se promueve la participación, la toma de decisiones y el consenso entre los actores participantes.

Para alcanzar el éxito en un proyecto de intervención social, es necesario tener claridad sobre los objetivos de las estrategias y el fin que persigue cada una, por lo tanto, contar con la experiencia de comunicadores sociales para la puesta en marcha del plan estratégico de comunicaciones es fundamental para el logro de las metas propuestas.

Propiciar una cultura del agua en los territorios rurales, requiere ir más allá de capacitar sobre su valor económico y la cultura de pago, se requiere generar conciencia social sobre el agua como patrimonio de las generaciones actuales y futuras, para ello la incorporación de instituciones educativas y colectivos presentes en los entornos brinda espacios de socialización e intercambio de conocimientos respecto a la importancia que las comunidades le dan a este recurso.

Para que los Planes de Aseguramiento puedan ser replicados de manera exitosa en el

territorio nacional, es necesario que se replanteen sus metodologías y contenidos teniendo en cuenta aspectos como la diversidad cultural, imaginarios colectivos, condiciones de difícil acceso y nivel de escolaridad de las comunidades, se debe tener presente que la institucionalidad no brindará acompañamiento permanente en los territorios y que los contenidos deben ser puestos en práctica por las poblaciones que en muchas ocasiones carecen de educación, medios de difusión o infraestructura para realizar talleres o capacitaciones.

Conocer las percepciones, motivaciones y expectativas comunitarias en el desarrollo de los proyectos de intervención, facilita la puesta en marcha de las actividades en los territorios, además de lo anterior la utilización de medios de comunicación local con un lenguaje sencillo permite el entendimiento y despierta el interés de la población de participar en las actividades a las que se les convoca.

Es necesario el conocimiento de las relaciones y formas de poder de la cultura local, para poder plantear la implementación de los proyectos de manera participativa. Las intervenciones nunca están exentas en términos de dinámicas de poder local, y estas deben contemplarse en todas las fases del proyecto. El papel de las autoridades locales es esencial para facilitar el apoyo político y práctico en los proyectos de intervención.

Los talleres de cultura del agua empleados en los proyectos de Aseguramiento no deberían tomarse como única estrategia para incentivar al cambio de actitudes frente el ahorro y uso eficiente del agua de las comunidades, es necesario contar con una base teórica respecto a la participación comunitaria frente a la gestión integral del agua y tener en cuenta los saberes comunitarios, sus dinámicas y el valor que le dan al territorio especialmente en lo concerniente a sus fuentes hídricas.

Los proyectos de intervención comunitaria, además de contar con procesos de comunicación participativa se deben realizar en lapso más amplio de tiempo, dado que cada

comunidad presenta complejidades y realidades distintas de las que se proponen en la metodología del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico, se hace necesario conocer sus culturas, costumbres, formas de organización, lenguaje y el significado del agua como recurso y medio de subsistencia en los territorios.

El interés comunitario respecto a las intervenciones de agua y saneamiento tiene un mayor impacto cuando se trata de obras de infraestructura, la comunidad acude de forma masiva a las reuniones y asambleas relacionadas con este tipo de proyectos, lo anterior teniendo en cuenta que su noción de desarrollo está relacionada con las obras que se ejecutan en el territorio. La gobernanza del agua va más allá de solo organizarse administrativamente alrededor de un servicio, es necesario entenderla como un conjunto de actividades y prácticas que garantizan la sostenibilidad del recurso hídrico, la salud de la población y su calidad de vida.

Los proyectos de intervención social deben considerar la comunicación estratégica como elemento fundamental que facilita los procesos, promueve la participación, el cambio social, por lo tanto, se deben evaluar de manera constante las estrategias que se implementan en los contextos comunitarios a fin de que se planeen las acciones adecuadas a las dinámicas territoriales.

Para que la participación de las comunidades se de en todo el ciclo del proyecto (formulación, planeación, ejecución y evaluación) se requiere el reconocimiento de saberes locales y que la comunidad aporte desde sus conocimientos, elementos que faciliten y motiven la vinculación en estos procesos.

Posterior a la ejecución de los proyectos, es necesario una etapa de evaluación y acompañamiento en las poblaciones que les facilite la puesta en marcha de los conocimientos adquiridos dado que ante la institucionalidad la comunidad acude al llamado de las juntas, pero

en ausencia de ellos, los procesos se paralizan y no se logra alcanzar los objetivos propuestos.

3.4 Momento 4. La comunicación - Socialización del conocimiento

Imagen 15. Devolución del conocimiento grupo de sistematización Canaguaro.



Imagen 16. Devolución del conocimiento grupo de sistematización Medellín del Ariari.



Fuente: Fotografías tomadas por Villalba, P. junio de 2019

La socialización de resultados y devolución del conocimiento de la investigación se realizó en las comunidades Medellín del Ariari y Canaguaro el día tres de junio de 2019, en la cual participaron los grupos de sistematización de las dos localidades.

La actividad contó con la asistencia de las Juntas Administradoras de los sistemas de acueducto y líderes comunitarios, se presentaron los resultados, línea de tiempo, lecciones aprendidas y recomendaciones obtenidas en el periodo de investigación, las cuales fueron acogidas por la comunidad quienes también hicieron sus aportes relacionados con la mejoría en los procesos de intervención y seguimiento a los proyectos de intervención social.

Como resultado de este encuentro, las poblaciones reconocen la importancia de contar con estos espacios de reflexión que les recuerdan los compromisos que, como ciudadanos, tienen frente a los recursos hídricos y al cuidado de la salud de las poblaciones a través de una buena prestación del servicio.

Enfatizaron que quedan muchos retos por cumplir relacionados con la cultura de pago y el sentido de pertenecía por las fuentes hídricas de los territorios, que es una tarea diaria de los

líderes, la alcaldía y la Gobernación motivar a la comunidad para que haga buen uso de los recursos y que se requiere de manera urgente tomar medidas para fomentar la participación comunitaria y el compromiso de los usuarios con el acueducto comunitario.

Finalmente, se comprometieron a socializar los resultados de esta sistematización y esperan que sus percepciones y recomendaciones sean aplicadas y replicadas en otros lugares del territorio nacional.

Conclusiones y recomendaciones

Luego de culminar la sistematización acerca del papel de la comunicación estratégica para lograr el empoderamiento de las comunidades para la transformación de las prácticas sobre cultura del agua en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaro, del departamento del Meta, se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

Respecto al papel de la comunicación en el proyecto Formulación e Implementación de Planes de Aseguramiento, se detectó que la empresa consultora, empleó una estrategia de comunicación con el propósito de llevar los mensajes y tener un diálogo oportuno con las comunidades intervenidas, es decir se planificaron los mensajes y estrategias siguiendo los direccionamientos establecidos en el contrato de consultoría sin tener un primer acercamiento comunitario, este aspecto se debe mejorar con el fin de despertar el interés de las poblaciones desde el inicio de las intervenciones en campo, además de esto es oportuno que los proyectos incluyan un área de comunicaciones con el fin de que se establezcan los lineamientos, se generen espacios de participación y de retroalimentación de las actividades a ejecutarse.

Las estrategias de comunicación no deben entenderse tan solo como un conjunto de actividades planeadas para lograr un fin, una estrategia de comunicación debe analizar más allá de lo evidentes, las relaciones de poder existentes en los territorios, las dinámicas poblacionales, intereses comunitarios y escenarios culturales de interés.

La adecuada planificación de la comunicación, se convierte en una estrategia fundamental para motivar el cambio social en las comunidades teniendo en cuenta que a través de esta se propicia la participación, el encuentro y se abren espacios de diálogo que permiten que los objetivos propuestos se desarrollen de manera exitosa y las comunidades se apropien de los contenidos concertados.

De esta manera las etapas y estrategias que se planteen desde la comunicación deberán estar orientadas a responder las necesidades comunitarias en los temas que los identifiquen individual y colectivamente.

Para el diseño de las estrategias de comunicación y metodologías que se van a implementar en los talleres de gestión empresarial y cultura del agua se debe tener en cuenta aspectos como: nivel educativo, medios de comunicación tradicionales en los territorios, creencias y cultura de los usuarios, esto con el fin de garantizar el entendimiento, la escucha y participación integral de los actores.

Es necesario que el tipo de estrategias comunicativas que se aplican desde los Planes Departamentales de Agua, sobre cultura del agua, contemplen ciclos de implementación más largos, con el fin de generar sentido de pertenencia por el cuidado del recurso hídrico, además de esto se deben evaluar las estrategias de comunicación con el fin de tomar las buenas acciones y mostrar las lecciones aprendidas de la experiencia en otros ámbitos.

Además de la comunicación estratégica, la comunicación para la Salud y la educomunicación juegan un papel fundamental para el desarrollo de estos procesos educativos, por tal razón es necesario que las estrategias comunicativas que se planeen para educar e incentivar el cambio de comportamiento respecto a la cultura del agua, se deberán apoyar en los aportes de estas.

Los principales aportes de la comunicación en el proyecto “FORMULACIÓN E

IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES” fue el empoderamiento de los líderes comunitarios respecto a la administración de sus sistemas de abastecimiento, aunque no generó un cambio de comportamiento en la comunidad respecto a las prácticas de cultura del agua; como se mencionó anteriormente, para propiciar este cambio, es importante contar con un mayor tiempo para el desarrollo de las actividades en campo, los talleres se deben organizar teniendo en cuenta la cultura y costumbres de la población, además de esto se debe fortalecer la participación comunitaria especialmente la de los más jóvenes para que se apropien y tomen sentido de pertenencia hacia el agua como un recurso vital para la subsistencia en la tierra.

Una de las principales problemáticas que se presentan en los territorios es el no ahorro y uso eficiente del agua, por lo tanto se hace necesario realizar convenios interinstitucionales que brinden acompañamiento e incentiven a la toma de conciencia del cuidado y preservación del recurso hídrico posterior a las intervenciones teniendo en cuenta que actualmente la implementación de los Planes de Aseguramiento se desarrollan durante un año y posterior a este no se brinda apoyo a las organizaciones comunitarias para la implementación de los saberes adquiridos.

En cuanto a los talleres de cultura del agua que se realizan en la fase III de los Planes de Aseguramiento despiertan el interés momentáneo de las comunidades por enterarse sobre la situación del agua a nivel mundial; sin embargo, por el corto tiempo en que se realizan, no generan un impacto a gran escala en los territorios, por lo tanto, se requiere hacer inclusivo el proceso comunicacional, que las comunidades tomen la decisión sobre el tipo de comunicación que quieren, se creen nuevos imaginarios colectivos que redunden en el sentido de pertenencia, empoderamiento y esfuerzo. Estas estrategias se pueden plantear desde la comunicación para el cambio social.

La participación de los líderes sociales, mujeres y jóvenes es fundamental en la construcción de la línea base para identificación de problemáticas relevantes y temas a tratar en los talleres que se implementen, esto teniendo en cuenta que en los territorios, la cultura del agua no sólo es entendida como el ahorro y preservación del recurso hídrico, sino que tiene que ver con la gobernanza, con la capacidad de liderazgo, con la democracia y la defensa del territorio en temas como usos del agua, derecho al agua y derecho a la vida.

Los líderes comunitarios asumen de manera optimista la administración de los sistemas de acueducto en los territorios; sin embargo, requieren de un acompañamiento permanente que les permita posicionar la organización comunitaria y generar sentido de pertenencia en la población; para lograr este propósito se requiere de la presencia permanente de los alcaldes, Gobernador y funcionarios del Plan Departamental de agua como garantes de la eficiente prestación de los servicios en los territorios, este acompañamiento debe incluir no sólo un apoyo en temas relacionados con infraestructura sino de procesos de capacitación continua que generen sentido de pertenencia en la población.

La cultura del agua no debe ser vista tan solo como un componente de los proyectos de Aseguramiento que se ejecuta en un tiempo determinado, sino que debe ser considerada como eje fundamental para la sostenibilidad en el tiempo de las inversiones en agua y saneamiento, esto teniendo en cuenta los usuarios son los principales actores para el funcionamiento de los sistemas de acueducto y sin una cultura de apropiación hacia no serán sostenibles en el tiempo.

La participación y el empoderamiento comunitario se convierten en eje fundamental para promover los procesos de gobernanza del agua en los territorios, sin participación no se abren espacios de diálogo y discusión que aporten al desarrollo del territorio. Los usuarios en los acueductos comunitarios son los que garantizan la sostenibilidad de estos por medio de sus aportes, cuidado de las fuentes hídricas y de la infraestructura, por tal motivo fomentar la

participación y el sentido de pertenencia hacía lo propio debe ser un compromiso de los gestores de proyectos, de los actores municipales, gubernamentales y locales.

Las estrategias implementadas por el Gobierno Nacional a través del programa “Cultura del agua” del Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico que se utilizan en la implementación de los planes de aseguramiento, no han sido del todo eficaces en su propósito de generar cambio de actitudes en las poblaciones intervenidas, esto se debe a la carencia de metodologías que se apoyen en la comunicación estratégica y la comunicación para el cambio social como elementos fundamentales para la generación de empoderamiento en temas como participación y preservación medioambiental. En este sentido, una sociedad informada se interesa, responde, se identifica como actor participante de los procesos y no como individuos apartados que tan sólo reciben información, sino que hacen parte fundamental en la construcción de la misma, es aquí donde cobra importancia la comunicación como proceso vinculante y participativo que entiende los procesos y dinamiza los procesos comunitarios en pro del desarrollo comunitario.

Las entidades encargadas de llevar a cabo la intervención social, centran sus esfuerzos en controlar y medir insumos de los programas, (cuánto dinero se invierte, indicadores de cuantas personas se benefician, entre otros) más que en identificar si los programas consiguen los impactos esperados en el territorio y en las personas.

Los programas y proyectos en agua y saneamiento rural desarrollados en Medellín del Ariari y Canagüaro del departamento del Meta llegan respondiendo a las dinámicas de las decisiones de las políticas públicas que se generan desde el Viceministerio de Agua Potable y Saneamiento Básico y se direccionan para todo el país, siguiendo una metodología planteada para replicarse en todo el territorio nacional sin tener en cuenta aspectos sociales particulares como dialectos, formas de organización comunitarias y dinámicas sociales relacionadas con la

cultura de cada comunidad

Históricamente la comunicación estratégica y la comunicación para el cambio social han sido relegados por las empresas durante la ejecución de proyectos de intervención social, no es suficiente tan sólo con llegar a los territorios y brindar una información, se requiere diseñar procesos comunicativos que le brinden a la comunidad la oportunidad de exponer sus problemáticas, necesidades y expectativas, se requiere entender que el concepto de comunicación ha evolucionado y que a través de esta se puede aportar a la generación en este caso en particular de una nueva cultura del agua que genere conciencia y sentido de pertenecía en las comunidades intervenidas o participantes del proyecto.

Por lo tanto, para los próximos años y con el fin de cumplir con las metas sobre cobertura y calidad del agua a nivel nacional, uno de los principales retos del Gobierno nacional será no sólo invertir en infraestructura para abastecimiento de agua sino la incorporación de metodologías participativas que permitan la apropiación comunitaria de los sistemas de acueducto y todo lo que conlleva su administración en los territorios que carecen de cultura de pago, y donde se considera que el agua es un recurso natural libre en el ambiente por el que no se debe pagar, en este escenario la comunicación estratégica y para el cambio social juegan un papel fundamental para facilitar los procesos comunicativos y lograr generar un cambio de actitudes respecto a la gobernanza y la cultura del agua.

En el proceso de planeación e implementación de los Planes de Aseguramiento se debe contemplar un plan de comunicaciones que se realice en todas las etapas del mismo, además de esto se recomienda incluir una etapa de evaluación y seguimiento donde se haga un acompañamiento permanente a las comunidades a fin de que pongan en marcha los conocimientos adquiridos en los aspectos administrativos, técnicos, legales, pero sobre todo en el aspecto social como eje fundamental para el sostenimiento de las inversiones en agua y

saneamiento. En el mismo sentido, la información relacionada con los recursos hídricos debe estar al alcance de las comunidades, con contenidos completos, adecuados y de calidad que permita conocer el impacto de las intervenciones humanas sobre éstos.,.

Asimismo, la comunicación para la salud y la educomunicación juegan un papel importante en este tipo de intervenciones que están relacionadas con el saneamiento ambiental y el empoderamiento comunitario, por tal razón es de gran importancia tomar los aportes de éstas para futuras intervenciones en los territorios rurales.

La estrategia de comunicación empleada en los proyectos de intervención social que buscan cambiar hábitos dentro de una comunidad requieren desarrollar, evaluar y ajustar un plan de comunicaciones: se debe iniciar con aclarar los objetivos, los problemas, las condiciones y las soluciones que se quieren lograr, para esto es necesario hacer un análisis del contexto, involucrar las comunidades, ya que son ellas las que mejor conocen su entorno, definir quiénes son los actores que deben estar involucrados y que rol van a desempeñar, realizar un análisis de poder, es decir quienes dentro de la comunidad tiene el poder de bloquear o facilitar el proceso, determinar los recursos de los cuales se dispone para alcanzar los objetivos propuestos, establecer que instituciones están involucradas y cuál es su incidencia sobre la comunidad seguido a esto hacer una elección de tácticas que se usarán. Es necesario además una evaluación permanente de la estrategia planteada.

Además, se debe reconocer que las comunidades participantes no son receptores pasivos de la información, es importante que sean creadoras de información, identificando experiencias exitosas y compartiéndolas con otras comunidades, con base en lo anterior, se debe garantizar una comunicación y un diálogo bidireccional, que permita el acceso a la información de forma más equitativa a todos los grupos participantes.

Por todo lo anterior se recomienda realizar estudios de impactos generados por los

proyectos de aseguramiento donde no solo se evalúen los indicadores de cumplimiento de gestión de los pequeños prestadores del servicio de agua, sino que se tenga en cuenta el papel de la comunicación estratégica como medio para generar cambio social.

Los principales retos de los comunicadores sociales que trabajan en proyectos de intervención social, están relacionados con el rompimiento de esquemas respecto al uso de la comunicación instrumental, por esto, es necesario abrir espacios de diálogo donde intervengan todos los actores participantes, entender sus dinámicas, objetivos, formas de vida y procesos socioculturales del contexto que se va a intervenir, de otra parte, es importante que además de la utilización de los medios de difusión local para dar a conocer mensajes, se incluyan las nuevas tecnologías de información, con el fin de atraer especialmente a los públicos más jóvenes que en muchas ocasiones no se interesan por participar de las actividades relacionadas con el desarrollo de proyectos en sus comunidades.

Por último, las evaluaciones a los Planes Departamentales de Agua son aún insuficientes, por tanto, se hace necesario aplicarla en todas sus fases del proyecto, para aprovechar las lecciones aprendidas, recomendaciones extraer aprendizajes y mejorar las intervenciones en los territorios. Las evaluaciones deben emplearse para mostrar fallas que podrían estar afectando el desarrollo del proyecto y tomar las medidas correctivas, también debe abarcar las herramientas necesarias para vigilar los resultados a corto, mediano y largo plazo.

La presente sistematización aporta a la comunicación, el desarrollo y el cambio social, desde la construcción de aprendizajes alrededor de creencias, tradiciones, percepciones, conocimientos, valores, actitudes y conductas comunitarias en relación a la cultura del agua, además de lo anterior, aporta a las discusiones sobre gobernanza del agua y sobre el papel de la comunicación estratégica en contextos de desarrollo y cambio social.

Referencias

Libros

- Aguilar, L. (2010). GOBERNANZA: El nuevo proceso de gobernar. México, editorial Ana Beatriz López Villaseñor.
- Barboza, Manrique, Martínez & Villegas. (2011). Evaluación del proceso de planeación de la comunicación estratégica del proyecto Reciclando Ando en la Comunidad del Sector las Cañas del Barrio Canta Claro en el año 2008. (Tesis de pregrado) Universidad Pontificia Bolivariana, Montería-Córdoba.
- Bifani, P. (1999). Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, IEPALA Editorial, 4 edición
- Botero, P. (2011) Sistematización de experiencias de los procesos pedagógicos de Centro de Educación para el Desarrollo de UNIMINUTO (2006-2010. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Ministerio de salud del Perú. (2002). “Lineamientos de Política de Salud 2002-2012”. Lima, Editorial MINSA
- Montero, M. (2004) Introducción a la psicología comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina.
- Leff, E. (1998) SABER AMBIENTAL Sustentabilidad, racionalidad, complejidad, poder. Siglo XXI Editores S.A de C.V. México D.F
- Leff, E. (2004). Racionalidad Ambiental, La reapropiación social de la naturaleza siglo XXI editores. Argentina
- Ortiz, R. (2005) Otro territorio: ensayos sobre el mundo contemporáneo, Bernal, Buenos Aires. UNQ, [1996].
- Restrepo, García, Barragán y Torres. (2007). Agua Salud y vida. Ministerio de Vivienda y desarrollo territorial, Dirección de Agua Potable y Saneamiento Básico y Ambiental. Quebecord World. Bogotá.
- Schwartz, N., y Deruyttere, A. (1996). Consulta Comunitaria, Desarrollo Sostenible y el Banco Interamericano de Desarrollo. Un marco conceptual. Banco Interamericano de

Desarrollo. Departamento de Programas Sociales y Desarrollo Sostenible. Unidad de Pueblos Indígenas y Desarrollo Comunitario. Washington. D.C.

Scheinsohn, D. (2009). Comunicación Estratégica. La Opinión Pública y el proceso comunicacional. Ediciones Gránica S.A. Buenos Aires.

Smits, S. Tamayo, S. Ibarra, V. Rojas, J. Benavides, A. y Bey, V. (2012). Gobernanza y sostenibilidad de los sistemas de agua potable y saneamiento rurales en Colombia. Banco Interamericano de Desarrollo BID.

Solanes, M. (2015). Gobernanza y finanzas para la sostenibilidad del agua en América del Sur. Editor: CAF. Buenos Aires- Argentina

Torres, A. (1996). La sistematización como investigación interpretativa crítica: Entre la teoría y la práctica. Seminario Internacional sobre Sistematización y Producción de conocimiento para la acción. Santiago de Chile.

Unión Temporal Aseguramiento Rural. (2014) Diagnóstico integral Centro Poblado Medellín del Ariari, proyecto formulación e implementación de planes de aseguramiento para 50 centros poblados rurales, Villavicencio Meta, abril de 2014.

Unión Temporal Aseguramiento Rural. (2014) Diagnóstico integral Centro Poblado Canagüaro, proyecto formulación e implementación de planes de aseguramiento para 50 centros poblados rurales, Villavicencio Meta, abril de 2014.

Fuentes Electrónicas

Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, APC – Colombia. (2014). Sistematización de experiencias del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento de la Cooperación Española en Colombia. Recuperado de: https://www.apccolombia.gov.co/sites/default/files/archivos_usuario/publicaciones/sistematizacion-de-experiencias-17072014.pdf

Andersen, P. (2007). Análisis de las estrategias comunicacionales de responsabilidad social empresarial. El caso de Methanex Chile Limited - Punta Arenas. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/ffa544a/doc/ffa544a.pdf>

- Ángel Maya, A (2013) El Reto de la Vida. Ecosistema y cultura. Una introducción al estudio del Medio Ambiente. Segunda Edición. Ecofondo Bogotá. Tomado de: https://rds.org.co/apc-aa-files/ba03645a7c069b5ed406f13122a61c07/el_reto_de_la_vida.pdf
- Ángel-Maya, A. (2015). Hacia una Sociedad Ambiental. Editorial Tercer Mundo. Segunda edición. Recuperado de: https://www.augustoangelmaya.org/images/obra/hacia_una_sociedad_ambiental.pdf
- Albuquerque, F. (2007) Reflexiones sobre desarrollo y territorio en América Latina. Revista Theomai. Recuperado de: <http://www.conectadel.org/wp-content/uploads/downloads/2014/04/Reflexiones-sobre-Dllo-y-territorio-ALatina-2007.pdf>
- Alburquerque, F. y Cortés, P. (2001) Desarrollo económico local y descentralización en América Latina: Análisis comparativo. Santiago de Chile. Proyecto Regional de Desarrollo Económico Local y Descentralización CEPAL/GTZ Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2691/S2001704_es.pdf
- Altschuler Bárbara (2013) Territorio y desarrollo: aportes de la geografía y otras disciplinas para repensarlos. Revista Theomai. Recuperado de: http://revista-theomai.unq.edu.ar/numero_27-28/altschuler.pdf
- Arrojo, P. (2006). Los retos éticos de la nueva cultura del agua. Revista *Polis* En línea. Recuperado de <https://journals.openedition.org/polis/5060>
- Arteaga y Correa. (2013). Plan estratégico de comunicación barrio cero basuras Fase I - diseño de prueba piloto para proyecto de reciclaje “CONSERVARED” Universidad de Cartagena. Programa de comunicación social. Recuperado de: <https://bit.ly/2GHGzoT>
- Anaya, G. (2005). Sistematización del proyecto, Fortalecimiento a las Juntas Administradoras de Agua y Saneamiento de cinco Comunidades Indígenas de El Salvador: 2004-2005. Organización Mundial de la salud, Cooperación Alemana al Desarrollo y CCNIS, Recuperado de: <https://bit.ly/2LmV1WV>

- Asocam. (2007). Empoderamiento: conceptos y orientaciones. COSUDE. Editorial Verónica Avila Activa Quito. Recuperado de: <https://n9.cl/2jyf>
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2016). América Latina: entender la realidad rural, clave para un acceso universal a agua potable. Recuperado de: <https://bit.ly/2LllzrT>
- Banco Mundial. (2002). Empoderamiento y reducción de la pobreza. Libro de consulta DEEPA NARAYAN Banco Mundial en coedición con Alfaomega Colombiana S. A. Primera edición: septiembre de 2002. Recuperado de: <https://bit.ly/2IDrCdl>
- Barbero, J M. (2002) La globalización en clave cultural: una mirada latinoamericana. Departamento de Estudios Socioculturales ITESO, Guadalajara, México. Recuperado de: <https://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/La%20globalizacion%20en%20clave%20cultural.pdf>
- Beltrán Mora, L., Bohórquez Montoya, J., Pardo Rodríguez, L., Ramírez Hernández, L., Rendón Acevedo, J., & Sanabria Landazábal, N. (2011, julio 3). Territorio y desarrollo: Bases conceptuales para la gobernanza local. *Equidad Y Desarrollo*, (16), 9-51. Recuperado de: <https://bit.ly/2J2jD9k>
- Beltran. L (2005) La comunicación para el desarrollo en Latinoamérica: un recuento de medio siglo. *Revista Anagrama* Recuperado de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/anagramas/article/download/1117/1090/>
- Bedoya Calvo, I, y González Neira, C. (2008). El empoderamiento comunitario para la construcción de territorios saludables. *Tendencias y Retos*, 191. Recuperado de: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/revistas/co/rev-co-tendencias-0013-12.pdf>
- Bessette, G. (2006). Facilitar el diálogo, el aprendizaje y la participación para el manejo de los recursos naturales. Recuperado de: https://nanopdf.com/download/facilitar-el-dialogo-el-aprendizaje-y-la-participacion-para-el-manejo_pdf
- Boccanera, H. (2013). Aportes desde la comunicación estratégica a los proyectos regionales territoriales. *Conversaciones en torno a la institucionalización de lo comunicacional en INTA*. Recuperado de:

<https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/10445/Boccanera%2C%20H%C3%A9ctor.%20Proyecto%20MCE.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Bruni, M. Calabrese, D. y Santucci, M. (2008). Comunicación estratégica para el desarrollo agrícola: El caso del Programa Nacional de Tecnología y Formación Técnica Agropecuaria en Nicaragua. Banco Mundial NO. 133. Washington, D.C. Recuperado de: <https://bit.ly/2IX3mCn>
- Cabañero, C. (1999). Comunicación Estratégica para Proyectos de Desarrollo. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial Washington, DC 20433, Estados Unidos de América. Recuperado de: <https://bit.ly/2s7oAnJ>
- Camps, N. Bartrina, I. Feix-Ruf, A. Swagemakers, N. (2010). Sistematización de Aprendizajes del Proyecto: Agua Potable y Saneamiento Ambiental Sostenible en Poblaciones Rurales de Huanta y Churcampá 2004-2007. Barcelona. Recuperado de: https://unmundosalvadorsoler.org/_Files/foro/Proyecto%20Agua%20Per%C3%BA.pdf
- Caride, Jose. y Meira, Pablo. (2001). Educación ambiental y desarrollo humano. Barcelona. Ariel Educación Tomado de: https://www.academia.edu/14946782/Educaci%C3%B3n_Ambiental_y_Desarrollo_Humano
- Carrizosa, Julio. (2001). ¿Qué es el ambientalismo? -La visión ambiental compleja-. México: PNUMA. Tomado de: <http://www.pnuma.org/educamb/documentos/PDF/PAL1.pdf>
- Canto Chac M. (2008) Gobernanza y participación ciudadana en las políticas públicas frente al reto del desarrollo, Política y Cultura, otoño 2008, núm. 24, pp. 9-37 Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n30/n30a2.pdf>
- Cebotarev, E. (2003) El Enfoque Crítico: Una revisión de su historia, naturaleza y algunas aplicaciones. *Rev.latinoam.cienc.soc.niñez juv*, vol.1, n.1, pp.17-56. ISSN 1692-715X. Recuperado de: <https://bit.ly/2GHun7M>
- Centro Nacional de Memoria Histórica (2015) Pueblos arrasados. Memorias del desplazamiento forzado en El Castillo (Meta). Bogotá, CNMH - UARIV. Recuperado

de: <http://www.centrodememoriahistorica.gov.co/descargas/informes2015/nacion-desplazada/pueblos-arrasados.pdf>

Cerrillo, A. (2005). La Gobernanza hoy: 10 textos de referencia. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid. Recuperado de: https://www.academia.edu/2476027/La_Gobernanza_hoy_introducci%C3%B3n

Constitución Política de Colombia. (1991). Capítulo 5: de la finalidad del estado y de los servicios públicos, Artículos 365 y 366. Recuperado de: <http://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-5/articulo-365>

Correa, C. Arteaga P. (2013). Plan Estratégico de Comunicación Barrio Cero Basura Fase I - diseño de prueba piloto para proyecto de Reciclaje “CONSERVARED”. Universidad de Cartagena. Recuperado de: <https://bit.ly/2GHGzoT>

Declaración de Estocolmo Sobre El Medio Ambiente Humano (1972) Organización de naciones Unidas Tomado de: <https://www.dipublico.org/conferencias/mediohumano/A-CONF.48-14-REV.1.pdf>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2018) Censo Nacional de Población y Vivienda Tomado de: <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/cnpv-2018-presentacion-3ra-entrega.pdf>

Escobar Arturo. (2007) La invención del Tercer Mundo Construcción y deconstrucción del desarrollo. Recuperado de: <https://bit.ly/2sFXJfV>

Farinós, Joaquín. (2008). Gobernanza territorial para el desarrollo sostenible: estado de la cuestión y agenda. Dpto. de Geografía / Instituto Interuniversitario de Desarrollo Local Universitat de València-Estudi General. Recuperado de: <http://www.age-geografia.es/ojs/index.php/bage/article/download/668/622>

Flores M. (2007). La identidad cultural del territorio como base de una estrategia de desarrollo sostenible. Revista Opera, (7), 35-54. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/675/67500703.pdf>

- Freire, Paulo. (1990). *La Naturaleza Política de la educación*. Ediciones Paidós Siglo XXI. México. Recuperado de: <https://bit.ly/2s4ANIS>
- Garrido Francisco. (2017). *Comunicación Estratégica Un puente significativo para la creación de valor empresarial*. Recuperado de: <https://bit.ly/2grP3cq>
- Gómez Jorge. (2016). *Tres décadas de memoria y evangelización*. Recuperado de: <http://www.wipala.com.co/mural-de-la-memoria-medellin-del-ariari/>
- Guerrero-de León, Aída Alejandra, Gerritsen, Peter R.W., Martínez-Rivera, Luis Manuel, Salcido-Ruíz, Silvia, Meza-Rodríguez, Demetrio, & Bustos-Santana, Humberto Rafael. (2010). *Gobernanza y participación social en la gestión del agua en la microcuenca El Cangrejo, en el municipio de Autlán de Navarro, Jalisco, México*. Recuperado de: <https://bit.ly/2x3uhYD>
- Gumucio. A (2014) *Haciendo Olas: historias de comunicación participativa para el cambio social*. Informe para la Fundación Rockefeller. Recuperado de http://www.infoagro.go.cr/Infoagro/HerramientasComunicacion/haciendo_olas.pdf
- Gumucio. A (2011). *Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo Signo y Pensamiento*. Pontificia Universidad Javeriana Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/860/86020038002.pdf>
- Gutiérrez, M. (2014). *Los enfoques filosóficos de generación del conocimiento y las apuestas metodológicas que exigen*. Universidad Javeriana. Recuperado de: <https://bit.ly/20VBwtP>
- Hernández, J. (2010). “Participación ciudadana y mediación social. Una reflexión desde la práctica del asesoramiento social”, *Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación*, n° 7, segundo semestre de 2010, pp. 113-142. ISSN electrónico: 1989-0494. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de: <https://bit.ly/2IFagsA>
- Lacabana, M., & Cariola, C. (2005). *Construyendo la participación popular y una nueva cultura del agua en Venezuela*. Cuadernos del CENDES, 22 (59), 111-133. Recuperado de: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-25082005000200007

- Lagarde Ch. (2014). Empoderamiento: Conferencia Amartya Sen, Por Christine Lagarde, Directora Gerente, Fondo Monetario Internacional. Londres, 6 de junio de 2014. Recuperado de: <https://bit.ly/2IBA1hD>
- Leff, Enrique. (2004). Complejidad Ambiental Racionalidad y Diálogo de saberes. Universidad Autónoma Nacional de Mexico, Tomado de: http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/470trabajo.pdf
- Massoni, S. (2008). Comunicación y desarrollo. Encuentros en la diversidad. Texto publicado en el libro Grises de la extensión, la comunicación y el desarrollo. Ricardo Thornton y Gustavo Cimadevilla Editores. INTA- UNRC 2008. Páginas 87 a 100. Recuperado de: <https://bit.ly/2kg9hEE>
- Massoni, S. (2007). Modelo de Comunicación estratégica. Tres movimientos y siete pasos para comunicar estratégicamente. Publicado en el libro Massoni Sandra: "Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido". Homo Sapiens Ediciones. Rosario, Argentina, 2007. Recuperado de: http://aulavirtual.agro.unlp.edu.ar/pluginfile.php/34315/mod_resource/content/1/Modelo_comunicacion_estrategica_Sandra_Massoni.pdf
- Massoni, S. (2011). Comunicación estratégica: matrices de datos en la investigación enactiva. Recuperado de: <https://www.alaic.org/revista/index.php/alaic/article/download/391/220>
- Massoni, S. (2012). Comunicación Estratégica. Entrevista a Sandra Massoni. Revista electrónica Digitalismo.com. Recuperado de: <http://www.digitalismo.com/2004-2014/entrevista-a-sandra-massoni-la-comunicacion-estrategica/>
- Massoni S, Piola M, y Mascotti M. (2013). Comunicación estratégica: indicadores de comunicación en dimensiones múltiples. Revista Electrónica Razón y Palabra. Recuperado de: <https://bit.ly/2IDv0oQ>
- Méndez Polo, O. (2005). Perspectivas de Análisis Ambiental desde lo local y lo histórico. Revista Hallazgos. Tomado de: <http://www.redalyc.org/pdf/4138/413835162005.pdf>

- Mosquera, M. (2003). Comunicación en Salud: Conceptos, Teorías y Experiencias. Recuperado de: <https://bit.ly/2kga6xe>
- Montañez, Gustavo, (2001). Espacio y Territorios: razón, pasión e imaginarios. Razón y pasión del espacio y el territorio. Universidad Nacional Recuperado de: http://bdigital.unal.edu.co/33/2/352_-_1_Prel_1.pdf
- Montero, M. (2003). Teoría y Práctica de la Psicología Comunitaria: la tensión entre comunidad y sociedad - ed. 3- reimp. Buenos Aires: Paidós, 2006. Recuperado de: https://www.academia.edu/12001354/Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica_de_la_Psicolog%C3%ADa_Comunitaria._La_Tensi%C3%B3n_entre_Comunidad_y_Sociedad_-_Maritza_Montero
- Murillo, A. González H. (2016). La comunicación estratégica un puente a la visibilización para la inclusión de las personas con diversidad funcional física en el municipio de Cumaral –Meta. Corporación Universitaria Minuto de Dios. Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/4350/TC_GonzalezHaydde_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Musito, G. Herrero, J. Cantera, I. Montenegro, M. (2004) Introducción a la psicología comunitaria. Editorial UOC. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/deliadelacruz/musitu-introduccion-a-la-psicologa-comunitaria>
- Flores, M. (2007). La identidad cultural del territorio como base de una estrategia de desarrollo sostenible. Revista Opera, (7), 35-54. Recuperado de: <https://bit.ly/2rZXxuq>
- Rappaport, J. (1981). “In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention”. American of Community Psychology, (9), 1-25. Recuperado de: <https://bit.ly/2LmVqIV>
- Rodríguez, M. (2002). Gestión ambiental en América Latina y el Caribe: Evolución, tendencias y principales prácticas. Banco Interamericano de Desarrollo OMS, (2016). Recuperado de: <http://documentacion.ideam.gov.co/openbiblio/bvirtual/019857/GestionambientalenA.L.yelC/GestionAmb..pdf>

- Ruiz Sergio. (2000). Retos y perspectivas de la gobernanza del agua y gestión integral de recursos hídricos en Bolivia. Recuperado de: <https://bit.ly/2x1sAe0>
- Ortega-Gaucin, David, & Peña-García, Alejandra. (2016). Análisis crítico de las campañas de comunicación para fomentar la "cultura del agua" en México. *Comunicación y sociedad*, (26), 223-246. Recuperado en 07 de diciembre de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2016000200223&lng=es&tlng=es.
- Ortiz, R (1998) Otro territorio Ensayos sobre el mundo contemporáneo. Convenio Andrés Bello. Santa Fe de Bogotá. Recuperado de: <https://bit.ly/2GFyJwh>
- ONU. (2016). Objetivos de Desarrollo del Milenio y Más Allá de 2015. Recuperado de: <https://bit.ly/1jU3O1U>
- ONG Acción Contra el hambre – España - Misión Colombia. (2014). Capitalización de experiencias de Agua, Saneamiento e Higiene (WASH) en el Departamento de Putumayo. Recuperado de: <https://bit.ly/2x0ypIY>
- Osorio, C. Espinosa S. (S F). Participación comunitaria en los problemas del agua. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Universidad del Valle. Recuperado de: <https://bit.ly/2KMHw1U>
- Pacheco Miguel, (2005). El Ambiente más allá de la Naturaleza. Instituto de Investigaciones Filosóficas de la UNAM. Tomado de: <http://www.redalyc.org/pdf/294/29405704.pdf>
- Pereira, JM. (2018). Enfoques, dimensiones y estrategias de la comunicación en proyectos y procesos vinculados con el cambio social. Memorias del XIV congreso de la Asociación Latinoamericana de investigación de la comunicación. Recuperado de: <http://alaic2018.ucr.ac.cr/sites/default/files/2019-02/GT%2012%20-%20ALAIC%202018.pdf>
- Pérez Rafael. (2012). Spatial and organizational dynamics discussion papers- Estado del arte de la comunicación estratégica. Universidade do Algarve. Recuperado de: <http://www.academia.edu/download/32823816/discussionpapers10.pdf#page=53>

- PNUD. (2006). Informe sobre Desarrollo Humano: Más allá de la escasez: Poder, pobreza y crisis mundial del agua. PNUD, 2006 El desafío del Siglo XXI. ONU - Agua, FAO. Recuperado de: <https://bit.ly/1vPspXv>
- Quijano A. (2000). El Fantasma del Desarrollo en América Latina, Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales, 2000, Vol. 6 N° 2 (mayo-agosto), pp. 73-90. Recuperado de: <https://bit.ly/2GF5469>
- Reboratti, Carlos. (2013) Ambiente y Sociedad: conceptos y relaciones. Editorial Ariel.Bs.As. Tomado de https://www.academia.edu/23769078/AMBIENTE_y_SOCIEDAD_C_Reboratti
- Sandoval-Moreno, A., & Günther, M. (2013). La gestión comunitaria del agua en México y Ecuador: otros acercamientos a la sustentabilidad. *Ra Ximhai*, 9 (2), 165-179. Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/rxm/article/view/53968/48049>
- Sánchez Ramos, M. (2009). La participación ciudadana en la esfera de lo público. Espacios Públicos, 12 (25), 85-102. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/676/67611350006.pdf>
- Salas Forero C. (2011). Estado del arte de la nueva comunicación estratégica en Iberoamérica y Colombia. Revista Signo y Pensamiento 59 · Documentos de investigación pp 234 - 246 volumen XXXI Recuperado de: revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/2447/1720
- Scolari, A. (2012). Comunicación estratégica. Entrevista a Sandra Massoni. Recuperado de: <http://dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads/2016/07/Entrevista-a-La-Dra-Sandra-Massoni.pdf>
- Sanchez, A. (2002). Dispositivos de empoderamiento para el desarrollo psicosocial. Universidad Javeriana Bogotá (Colombia). Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/34f2/c3d46bc7a9b14230b4eddeb2968c65a30566.pdf>
- Salas, P. (2011). Artículo Estado del arte de la nueva comunicación estratégica en Iberoamérica y Colombia. Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86022458016>

- Silva, J. (2015). Empoderamiento y fortalecimiento: significados en un posgrado en psicología comunitaria. Tesis. Pontificia universidad católica del Perú escuela de posgrado. Lima 2015. Recuperado de: <https://n9.cl/k6y7>
- Silva, C. y Loreto, M. (2004). Artículo Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto. Empowerment: Process, Level, and Context. Pontificia Universidad Católica de Chile PSYKHE 2004, Vol. 13, N° 1, 29-39. Recuperado de: <https://bit.ly/2ID5JqM>
- Silveira, M. (2008). Globalización y territorio usado: imperativos y solidaridades. Cuadernos del CENDES, 25 (69), 1-19. Recuperado de: <https://n9.cl/3ckp>
- Suárez Restrepo, N., & Tobasura Acuña, I. (2008). LO RURAL. UN CAMPO INACABADO. Revista Facultad Nacional de Agronomía – Medellín Tomado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179915376002>
- Tamayo, S. & García, M. (2006). Estrategia estatal para el fortalecimiento de entes prestadores de servicios públicos en el pequeño municipio y la zona rural. El programa cultura empresarial adelantado en Colombia. Recuperado de: http://negowat.cirad.fr/Docs4Web/LibrosPub/libro_CAP/docs_libro/07%20Capitulo%2006.pdf
- Tassara, C. & Zuluaga. Y. (2013). Lecciones aprendidas en el programa EUROsociAL En Colombia. Investig. desarro. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/indes/v21n1/v21n1a03.pdf>
- Trimano, L., & Emanuelli, P. (2012). Representaciones sociales y prácticas ciudadanas en la comunidad rural: Un aporte desde la comunicación estratégica. Revista Latina de Comunicación Social, (67), 494-510. Recuperado de: http://www.revistalatinacs.org/067/art/965_Argentina/RLCS_paper965.pdf
- UNESCO. (2012). La Educación para el Desarrollo Sostenible en acción. Sector Educación de la UNESCO. Recuperado en: <https://bit.ly/1QXXMIp>
- Uranga, W. (2008). Prospectiva estratégica desde la comunicación. Universidad Nacional de la Plata, Buenos Aires. Recuperado de:

http://www.periodismo.undav.edu.ar/asignatura_cc/csb06_diseno_y_gestion_de_politic as_en_comunicacion_social/material/uranga5.pdf

Useche Melo, C. (2012). Agua y saneamiento rural Oportunidades para la participación comunitaria en Colombia. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/es/publicacion/15179/agua-y-saneamiento-rural-oportunidades-para-la-participacion-comunitaria-en>

Vargas, R. (2006). «Cultura y Democracia del Agua», Polis [En línea], 14 | 2006, Publicado el 08 agosto 2012, consultado el 11 diciembre 2017. Recuperado de: <https://bit.ly/2KK3aDM>

Vargas Ulate, G. (2012). Espacio y Territorio en el análisis geográfico. Revista Reflexiones, Vol 91, 313-326. Tomado de: <http://www.redalyc.org/pdf/729/72923937025.pdf>

Vázquez Barquero, A. (2007). Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial. Investigaciones Regionales - Journal of Regional Research, (11), 183-210. Recuperado de: <https://bit.ly/Ju2nyS>

Zambrano, A. (2005) Participación y empoderamiento comunitario: rol de las metodologías implicativas. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile, 18 - 21 Oct. 2005. Recuperado de: <https://bit.ly/2LmVqIV>

Zúñiga Vargas, G. (SF). Iniciativa Trinacional: Fortalecimiento de los Sistemas Nacionales de Áreas Naturales Protegidas en Colombia, Ecuador y Perú. Revista Parques. Recuperado de: <http://www.parquesnacionales.gov.co/porta/es/proyecto-iniciativa-trinacional-fortalecimiento-de-los-sistemas-nacionales-de-areas-naturales-protegidas-en-colombia-ecuador-y-peru-it-bn-11-2208-4-001-00/>

ANEXOS

Anexo 1. Cronograma

A continuación, se presenta el cronograma de trabajo del equipo de investigación para los próximos siete meses.

Tabla 3 Cronograma Investigación

ACTIVIDADES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7
Revisión bibliográfica	X	x	X	x	X	x	x
Socialización del proyecto de investigación a la comunidad	X						
Socialización del proyecto de investigación a actores institucionales	X						
Diseño de talleres y entrevistas	X						
Aplicación de taller 1		x					
Sistematización de la información		x	X				
Aplicación de taller 2			X	x			
Sistematización de la información				x			
Análisis de resultados					X	x	
Socialización de los resultados							x

Anexo 2

Presupuesto

A continuación, se presenta el presupuesto estimado para el desarrollo de las visitas en las comunidades Medellín del Ariari y Canaguaró.

Tabla 4 Presupuesto Investigación

Rubros	Valor Unitario	Cantidad		Total
		Horas	Valor	
Personal	Nombre del investigador			
	Patricia Villalba			
	Patry Martínez			
Papelería y materiales talleres	\$300.000			\$300.000
Salidas de Campo	\$600.000			\$600.000
Refrigerios	\$300.000			\$300.000
Hospedaje	\$200.000			\$200.000
Imprevistos	\$200.000			\$200.000
Publicaciones o productos de investigación	\$400.000			\$400.000
TOTAL	\$2.000.000			2.000.000

Anexo 3**PRESENTACIÓN EJE DE LA SISTEMATIZACIÓN**

¿De qué manera la comunicación estratégica permitió el empoderamiento de la comunidad para la transformación de las prácticas sobre cultura del agua en el marco del proyecto "FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES" ejecutado en el 2014 en los centros poblados Medellín del Ariari y Canaguaró del departamento del Meta?

1. ¿Cuáles son las transformaciones colectivas de los actores participantes en el desarrollo del proyecto "Formulación e implementación en las comunidades Medellín de Ariari y Canaguaró del departamento del Meta implementación de Planes de Aseguramiento para 50 Centros Poblados Rurales" desarrollado en las comunidades Medellín de Ariari y Canaguaró del departamento del Meta?
2. ¿Cómo se desarrollaron las etapas del proceso de comunicación estratégica en el proyecto para lograr el cambio de actitudes en la comunidad respecto a las prácticas de cultura del agua?
3. ¿De qué manera el empoderamiento se convierte en eje transversal de los procesos de gobernanza y cultura del agua en las comunidades Medellín del Ariari y Canaguaró?
4. ¿Cuáles fueron los aprendizajes construidos, los resultados y logros alcanzados en el desarrollo del proyecto?

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar las etapas del proceso de comunicación estratégica implementadas en

el proyecto para lograr cambio de actitudes en la comunidad respecto a las prácticas sobre cultura del agua.

2. Reconocer el empoderamiento como un elemento que promueve la participación en los procesos de gobernanza y cultura del agua en las comunidades Medellín del Ariari y Canaguaró.

3. Determinar los aprendizajes construidos, los resultados y logros alcanzados en el desarrollo del proyecto.

Anexo 4**PREGUNTAS ORIENTADORAS TALLER LÍNEA DE TIEMPO**

Objetivo: ordenar cronológicamente eventos relacionados con las prácticas de cultura del agua desarrolladas en las comunidades Medellín del Ariari y Canaguaró durante los años 2013, 2014 y 2015.

Duración: 4 horas.

Metodología: Participativa.

Dirigido a: Comunidades de Medellín del Ariari y Canaguaró

Preguntas orientadoras. Años 2013, 2014 y 2015 (antes, durante y después).

1. Desde su propia perspectiva y tiempo de permanencia en el proceso ¿Identifique cuáles fueron los hechos más relevantes? Por favor describa el hecho y ubíquelo en el tiempo (fecha).
2. ¿Por qué estos hechos fueron importantes? ¿Qué consecuencias trajeron para el proceso?
3. ¿Qué actores internos y externos fueron protagónicos, dinamizaron, movilizaron y aportaron al proceso?
4. Durante esos momentos ¿Qué sucedía en el contexto nacional?
5. ¿Tienen ustedes conocimiento de cómo se originó el proyecto y cómo fue el proceso de selección de la comunidad como beneficiaria?
6. ¿Qué instituciones participaron del proyecto?
7. ¿Cuál fue la participación de la comunidad?

8. ¿Quiénes participaron?
9. ¿Cuáles fueron las principales fortalezas que detectaron en el desarrollo del proyecto?
10. ¿Cuáles fueron las principales dificultades?

Anexo 5

PREGUNTAS GRUPO FOCAL

Objetivo 2. Reconocer el empoderamiento como un elemento que promueve la participación en los procesos de gobernanza y cultura del agua en las comunidades de Canagüaro y Medellín del Ariari, conocer los aportes de la comunicación estratégica y reconocer los aprendizajes construidos, los resultados y logros alcanzados en el desarrollo de la intervención.

Duración: 3 horas

Metodología: participativa.

Dirigido a: Comunidad Medellín del Ariari y Canagüaro

Preguntas categoría empoderamiento

1. ¿Para ustedes qué es participación?
2. ¿Para ustedes que significa ser parte de esta comunidad?
3. Cuando se trata de tomar decisiones que representen los intereses colectivos ¿Cómo se garantiza en la comunidad el control sobre sus decisiones que se tomaron? ¿cómo participa la comunidad activamente en la toma de decisiones y cuál es su motivación?
4. ¿Qué tipo de iniciativas han surgido desde la comunidad para resolver problemáticas asociadas al bienestar colectivo?

Comunicación estratégica.

Mediante esta categoría se busca dar respuesta a los objetivos 2 y 3 sobre comunicación estratégica.

- **Identificar las etapas del proceso de comunicación estratégica empleadas en el proyecto para lograr cambio de actitudes en la comunidad respecto a las prácticas socioculturales alrededor de los servicios de saneamiento.**

- **Comprender los aportes de la comunicación estratégica, en el desarrollo del proyecto**

1. Recuerda ¿por qué llegó el proyecto a la comunidad?
2. Para ustedes ¿Qué es comunicación y qué es información?
3. ¿Cuáles fueron los canales de comunicación empleados en el proyecto?
4. ¿Qué fortalezas identificaron en los medios de comunicación empleados?
5. ¿Cuáles fueron las dificultades?
6. ¿Qué estrategias de comunicación se emplearon?, ¿cuáles fueron sus fortalezas y dificultades?
7. Recuerdan ¿Qué problemas se lograron identificar desde la comunicación en torno a la cultura del agua en la comunidad?
8. ¿De qué manera participó la comunidad en la construcción de los canales de comunicación empleados en el proyecto?
9. ¿Qué acciones se propusieron desde la comunicación por parte de la comunidad para mejorar la problemática?
10. ¿Qué logros o resultados puede destacar del proceso comunicativo en el marco del proyecto "FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES"?
11. A partir de lo anterior, ¿Cuáles consideran exitosos en todo el proceso?
12. ¿Cuáles fueron los cambios de comportamiento y de actitudes de la comunidad frente al uso del agua después de intervención?
13. ¿Qué cosas se deben mejorar del proceso y por qué?

14. En una próxima experiencia, si volvieran a realizar el proceso ¿qué **dejarían**, que **cambiarían**?

Categoría Gobernanza y cultura del agua

Con las preguntas orientadoras de esta categoría se pretende

- Identificar las transformaciones colectivas de los actores participantes en el desarrollo del proyecto “Formulación e implementación en las comunidades Medellín de Ariari y Cunaguaro del departamento del Meta implementación de Planes de Aseguramiento para 50 Centros Poblados Rurales” desarrollado en las comunidades Medellín de Ariari y Canaguaro del departamento del Meta.
- Reconocer los aprendizajes construidos, los resultados y logros alcanzados en el desarrollo del proyecto.

❑ Preguntas de discusión

1. ¿Cómo se dio el proceso de organización para la administración del servicio de agua?
2. ¿Qué actividades realiza la junta administradora para garantizar la sostenibilidad del recurso hídrico?
3. ¿Cómo participa la comunidad en la toma de decisiones para la gestión del servicio?
4. ¿Cada cuánto se reúne la comunidad para definir temas relacionados con la gestión del servicio? (redefinición de tarifas, cambio de junta).
5. ¿Cómo reconoce la comunidad sus derechos y deberes en torno al servicio de agua?
6. ¿Cómo se ha organizado la comunidad para el sostenimiento del servicio?
7. ¿Cuáles son los Principales problemas en la prestación del servicio?
8. ¿Qué acciones realiza la comunidad para la protección y el sostenimiento del recurso hídrico?

Posterior a la intervención del año 2014 donde se realizaron talleres de gestión empresarial y cultura del agua

9. ¿Cuáles fueron las transformaciones que se dieron en torno a la cultura del agua? ¿Sabe usted cuales fueron los hábitos de uso del agua que se pretendían cambiar con la intervención?
10. ¿Cuáles fueron los retos a nivel (social, cultural, económico) que asumió la comunidad después de la ejecución del proyecto?
11. ¿Considera que mejoró el pago del servicio posterior a la intervención?
12. ¿Qué comportamiento cambió respecto al ahorro y uso eficiente del agua?
13. ¿Qué prácticas respecto a los hábitos de higiene mejoraron (manejo de aguas residuales, uso adecuado de basuras, lavado de manos)?
14. ¿Cuáles fueron los principales aprendizajes comunitarios respecto a la organización del servicio?
15. ¿Cuáles fueron los resultados y logros alcanzados en el desarrollo del proyecto en torno al mejoramiento de la cultura del agua?

Pregunta de Cierre:

¿Ustedes consideran que este proceso podría ser replicado en otros escenarios? Y si la respuesta es negativa ¿qué le faltaría?

Anexo 6

PREGUNTAS ORIENTADORAS CARTOGRAFÍA SOCIAL

Objetivo: 1. Reconocer el empoderamiento como un elemento que promueve la participación en los procesos de gobernanza y cultura del agua en las comunidades de Canaguaro y Medellín del Ariari, identificar los aprendizajes, resultados y logros obtenidos en el proyecto.

Además de lo anterior se pretenden abordar las categorías territorio, desarrollo y territorio y medio ambiente.

Duración: 3 horas

Metodología: participativa.

Dirigido a: Comunidad Medellín del Ariari y Canaguaro

Mapa Económico

¿Actividades laborales como agricultura, comercio, ganadería, pesca (entre otras) a las que se dedica la población?

¿Existen proyectos productivos en la localidad? ¿Cuáles?

¿Conoce algún programa público y privado de asistencia social en la comunidad?

Mapa Administrativo y de infraestructura

Señale en el mapa cada uno de los sectores, barrios y los sitios más representativos de la comunidad.

Por favor Identifiquen:

- Organizaciones de base existente en la comunidad (Escuelas, centro de salud, JAC, JAL, Iglesia, comité de vecinos, hogares infantiles, autoridades, colectivos)

- Fuentes hídricas existentes en la comunidad, (quebradas, ríos, arroyos, nacederos de agua)
- Lugares de referencia (caminos, carreteras,)
- Servicios públicos con los que cuenta la comunidad, (Agua, Luz, Gas, Telefonía, Internet)
- Organización que administra el servicio de agua.
- Identificación actividades sociales (recreativas, deportivas, culturales, formas de organización, puntos de encuentro)

Mapa Ecológico

Aspectos sobre cultura del agua y medio ambiente.

Identifique en el mapa los siguientes aspectos:

- Uso del suelo y del territorio (pasto, bosque, cultivos, recursos naturales, flora y fauna)
- Uso del Agua en el territorio (en los cultivos, para el consumo de animales y personas, usos en las riveras de las fuentes hídricas)
- Problemas ambientales (deforestación, erosión, cambio brusco de clima, deslizamiento, manejo de aguas residuales)
- Actividades que se adelantan para el cuidado de las fuentes hídricas (Reforestación, limpieza, entre otras)

Anexo 7

PREGUNTAS ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA A ACTORES CLAVE

Objetivo: identificar las etapas del proceso de comunicación estratégica empleada en el proyecto para lograr cambio de actitudes en la comunidad respecto a las prácticas sobre cultura del agua.

Duración: 2 horas

Metodología: participativa.

Dirigido a: Coordinadores y Directores de Aseguramiento

1. ¿Desde qué mirada se asume la comunicación en este proyecto?
2. ¿se realizó planeación de la comunicación en el proyecto y quienes participaron?
3. ¿De qué manera participó la comunidad?
4. ¿De qué manera se incluyeron las necesidades, prioridades, conocimientos, actitudes, prácticas, preferencias y modos de comunicación de la comunidad para la ejecución del proyecto?
5. ¿Cómo se elaboraron los mensajes que se difundieron? ¿Quiénes participaron?
6. ¿Qué estrategias se emplearon para que la comunidad se apropiara de estos mensajes?
7. ¿Cómo se produjeron los materiales de comunicación empleados en el proyecto? ¿Cómo participó la comunidad en el diseño de mensajes y materiales de comunicación?
8. ¿Cuáles cree que fueron las principales dificultades de la comunicación durante el desarrollo del proyecto?
9. ¿conoce usted qué porcentaje del presupuesto destinó la organización para la gestión de la comunicación en la ejecución del proyecto?

10. ¿por qué es importante el uso de la comunicación estratégica, planeada y organizada- en este tipo de proyectos de intervención?
11. ¿Qué dificultades a nivel de la comunicación considera que se presentaron durante la ejecución del proyecto de intervención social?
12. ¿De qué manera impactó la comunicación en las comunidades intervenidas?
13. ¿conoce usted si existe alguna evaluación que dé cuenta de los resultados de la planeación de la comunicación en los proyectos de aseguramiento rural?
14. ¿Qué hechos de índole nacional o local considera usted que fortalecieron o limitaron la experiencia de intervención social en el proyecto de aseguramiento rural ejecutado en 2014?
15. ¿Cuáles son los elementos que se deberían tener en cuenta para la evaluación de los procesos de aseguramiento rural?

PREGUNTAS ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA A LÍDERES COMUNITARIOS

Objetivo: identificar las etapas del proceso de comunicación estratégica empleada en el proyecto para lograr cambio de actitudes en la comunidad respecto a las prácticas sobre cultura del agua.

Duración: 2 horas

Metodología: participativa.

Dirigido a: presidentes de los acueductos de Medellín del Ariari y Canagüaro

1. Reconstruir la historia del acueducto.
2. Para usted ¿Qué es la cultura del agua?
3. ¿Qué transformaciones se dieron en la comunidad posterior a la intervención del proyecto?

RESPECTO AL PROYECTO

1. ¿cómo se dan los procesos comunicativos al interior de la comunidad?
2. ¿Cómo fue el proceso de comunicación durante la ejecución del proyecto durante el año 2014?
3. ¿Para ustedes porque es importante la comunicación? ¿Cuáles fueron los canales de comunicación empleados en el proyecto?
4. ¿De qué manera participó la comunidad en la construcción de los canales de comunicación empleados por el proyecto formulación e implementación de planes de aseguramiento para 50 centros poblados rurales?
5. ¿Qué fortalezas identificaron en los canales de comunicación empleados?
6. ¿Cuáles fueron las dificultades?
7. ¿Qué estrategias de comunicación se emplearon, ¿cuáles fueron sus fortalezas y debilidades?
8. Recuerda ¿Qué problemas se identificaron desde la comunicación en torno a la cultura del agua?
9. ¿Qué acciones desde la comunicación se plantearon por parte de la comunidad para mitigar las problemáticas sobre las prácticas sobre la cultura del agua identificada con anterioridad?
10. ¿Qué logros puede destacar del proceso comunicativo en el marco del proyecto "FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE PLANES DE ASEGURAMIENTO PARA 50 CENTROS POBLADOS RURALES"?
11. A partir de lo anterior, ¿Cuáles consideran exitosos en todo el proceso?
12. ¿Qué cosas se deben mejorar del proceso y por qué?
13. Si volvieran a vivir esta experiencia ¿qué dejarían y que cambiarían?