

**Fortalecer los procesos de comunicación comunitaria de la Asociación de Usuarios del
Acueducto Comunitario ADAMIUAIN de Ocaña, Norte de Santander**

Julián Andrés Castro

Asesor

Luis Guillermo Monsalve Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Comunicación Social

2025

Resumen

La presente investigación explora el proceso comunicativo, organizativo y comunitario de la Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN, ubicada en Ocaña, Norte de Santander. Esta organización, construida desde el esfuerzo colectivo y la autogestión, garantiza el acceso al agua potable a cientos de familias que reconocen en el acueducto no solo un servicio esencial, sino un proyecto social que los une y los representa. Bajo el enfoque de la Investigación-Acción Participativa (IAP), el estudio permitió acercarse a la cotidianidad de la OSP, comprender sus dinámicas de relación interna y externa, y reconocer la fuerza de un modelo de gestión comunitaria que se sostiene en la confianza, el diálogo constante y el compromiso compartido por el bienestar común.

A través de entrevistas cualitativas, observación directa, revisión documental y análisis de matrices comunicacionales, fue posible identificar que ADAMIUAIN ha construido una red sólida de vínculos sociales donde la comunicación horizontal se convierte en un puente que conecta a operarios, directivos y usuarios desde la palabra sencilla, el respeto y la escucha mutua. La organización no solo administra agua: administra relaciones, emociones, expectativas y esperanzas depositadas en un recurso vital que, en muchos contextos rurales, representa dignidad y posibilidad de vida. En este sentido, ADAMIUAIN se revela como un tejido social vivo que articula prácticas de cooperación, solidaridad y corresponsabilidad, dando forma a un modelo de gestión que trasciende lo administrativo y adquiere un profundo carácter comunitario.

Los hallazgos del estudio reafirman la vigencia de los postulados de Freire (1970), quien concibe la comunicación como un acto liberador y dialogante, y de Fals Borda (1987), para quien el conocimiento emerge desde la experiencia colectiva y la acción transformadora. La experiencia de ADAMIUAIN demuestra que la organización comunitaria del agua es, ante todo,

un proceso educativo, político y social que fortalece a la comunidad, protege el territorio y construye nuevas formas de ciudadanía participativa. De esta manera, el presente informe no solo documenta un ejercicio académico, sino que visibiliza la importancia de preservar y fortalecer las iniciativas comunitarias que, como ADAMIUAIN, demuestran que la gestión del agua es más eficaz y justa cuando nace desde el corazón mismo de la comunidad.

Además, la investigación permitió evidenciar que la comunicación dentro de ADAMIUAIN no solo cumple una función informativa, sino también emocional y cultural. Cada interacción –una reunión, una visita técnica, un aviso en la comunidad o una simple conversación entre vecinos– se convierte en un acto de reafirmación colectiva que alimenta la confianza mutua. Esta dimensión humana del proceso comunicativo es fundamental para comprender por qué la organización goza de legitimidad y apoyo social: su fortaleza radica en la cercanía con la comunidad, en la transparencia de sus procesos y en la capacidad de mantener vínculos basados en el respeto y la solidaridad.

Asimismo, el análisis de las prácticas comunicacionales permitió identificar retos significativos relacionados con la modernización de los canales informativos, la sistematización de procesos y la articulación con actores externos. Estos desafíos, más que debilidades, representan oportunidades para que ADAMIUAIN continúe evolucionando hacia modelos de gestión más participativos, eficientes y sostenibles.

Palabras clave: Comunicación, Protección, Comunidad, Participación, Cultura.

Abstract

This research explores the communicative, organizational, and community processes of the ADAMIUAIN Community Aqueduct Users Association, located in Ocaña, Norte de Santander. This organization, built through collective effort and self-management, guarantees access to drinking water for hundreds of families who recognize the aqueduct not only as an essential service but also as a social project that unites and represents them. Using a Participatory Action Research (PAR) approach, the study allowed for an understanding of the daily life of the association, its internal and external dynamics, and the strength of a community management model based on trust, constant dialogue, and a shared commitment to the common good.

Through qualitative interviews, direct observation, document review, and analysis of communication matrices, it was possible to identify that ADAMIUAIN has built a solid network of social ties where horizontal communication becomes a bridge connecting operators, managers, and users through simple language, respect, and mutual listening. The organization does not merely manage water; it manages relationships, emotions, expectations, and hopes placed in a vital resource that, in many rural contexts, represents dignity and the possibility of life. In this sense, ADAMIUAIN reveals itself as a living social fabric that articulates practices of cooperation, solidarity, and co-responsibility, shaping a management model that transcends the administrative and acquires a profound community character.

The study's findings reaffirm the validity of the postulates of Freire (1970), who conceives of communication as a liberating and dialogical act, and of Fals Borda (1987), for whom knowledge emerges from collective experience and transformative action. The ADAMIUAIN experience demonstrates that community water management is, above all, an educational, political, and social process that strengthens the community, protects the territory,

and builds new forms of participatory citizenship. Thus, this report not only documents an academic exercise but also highlights the importance of preserving and strengthening community initiatives that, like ADAMIUAIN, demonstrate that water management is more effective and equitable when it originates from the very heart of the community.

Furthermore, the research revealed that communication within ADAMIUAIN serves not only an informative function, but also an emotional and cultural one. Every interaction—a meeting, a technical visit, a community announcement, or a simple conversation between neighbors—becomes an act of collective reaffirmation that fosters mutual trust. This human dimension of the communication process is fundamental to understanding why the organization enjoys legitimacy and social support: its strength lies in its closeness to the community, the transparency of its processes, and its ability to maintain relationships based on respect and solidarity.

Likewise, the analysis of communication practices identified significant challenges related to modernizing information channels, systematizing processes, and coordinating with external stakeholders. These challenges, rather than weaknesses, represent opportunities for ADAMIUAIN to continue evolving toward more participatory, efficient, and sustainable management models.

Keywords: Communication, Protection, Community, Participation, Culture.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Aprestamiento	11
Justificación de la Escogencia de la OSP.....	12
Conceptualización.....	14
Informe de Identificación.....	17
Implicación	20
Informe Sociopráxico	21
Construcción	23
Informe de Investigación	29
Proyección.....	35
Estrategia de Fortalecimiento Comunicativo y Organizacional.....	35
Conclusiones	43
Referencias Bibliográficas	45

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Ficha de Identificación</i>	11
Tabla 2 <i>Ficha Descriptiva</i>	14
Tabla 3 <i>Diario de Campo</i>	20
Tabla 4 <i>Matriz de Posicionamiento</i>	25
Tabla 5 <i>Matriz Comparativa</i>	27
Tabla 6 <i>Plan de Acciones con Cronograma y Responsables</i>	40

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Sociograma</i>	23
Figura 2 <i>Conjunto de Acción</i>	24

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Carta de Intención</i>	47
Apéndice B <i>Carta de Aprobación</i>	48
Apéndice C <i>Preguntas Entrevista Inicial</i>	49
Apéndice D <i>Enlace Entrevista Inicial</i>	50
Apéndice E <i>Preguntas Entrevista Cualitativa</i>	51
Apéndice F <i>Enlace Entrevista Cualitativa</i>	52
Apéndice G <i>Registro Fotográfico</i>	53
Apéndice H <i>Video de sustentación en la OSP</i>	54
Apéndice I <i>Registro Fotográfico de Sustentación</i>	55

Introducción

El presente trabajo surge en el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), y tiene como propósito analizar los procesos de comunicación, participación y gestión comunitaria de la Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN, en Ocaña, Norte de Santander. Esta organización se constituye como un referente de autogestión ciudadana y sostenibilidad social, donde el agua no solo es un recurso vital, sino también un símbolo de cooperación, pertenencia y trabajo colectivo.

Desde una perspectiva sociopráctica, el estudio articula la teoría con la práctica, retomando los planteamientos de Freire (1970) sobre la educación como práctica de la libertad y de Fals Borda (1987) acerca de la investigación-acción como vía para la transformación social. A partir de la observación directa, entrevistas cualitativas y herramientas de análisis como el sociograma y las matrices de posicionamiento, fue posible comprender el entramado relacional que sostiene a ADAMIUAIN, identificando sus fortalezas, desafíos y dinámicas comunicativas.

Asimismo, la investigación permitió evidenciar que la comunicación en ADAMIUAIN trasciende la simple transmisión de información: se configura como un proceso dialógico que posibilita la participación activa, la resolución de conflictos y la consolidación del tejido social. Este trabajo, más allá de documentar una experiencia comunitaria, pretende aportar una reflexión crítica sobre la importancia de las redes sociales de comunicación como instrumentos de empoderamiento ciudadano, cohesión territorial y sostenibilidad ambiental.

Aprestamiento

Tabla 1

Ficha de Identificación

Nombre de la OSP	Descripción de su objeto social y acciones relevantes que desarrolla	Criterio de Selección	Posibles Oportunidades	Posibles Dificultades
OSP 1: Asociación de Juntas de Acción Comunal de Ocaña (ASOJUNTAS)	Agrupar a las Juntas de Acción Comunal del municipio, con el fin de fortalecer la participación ciudadana, la gestión comunitaria y el desarrollo de proyectos sociales y de infraestructura en barrios y veredas. Ha liderado procesos de capacitación en liderazgo comunitario y veeduría ciudadana.	Alta representatividad territorial, trayectoria reconocida y capacidad de articulación con comunidades rurales y urbanas.	Promover procesos de comunicación comunitaria en barrios y veredas. Apoyar la formación en liderazgo y participación ciudadana. Articular redes de información entre comunidades urbanas y rurales.	Escasez de recursos técnicos y financieros. Limitaciones en el uso de herramientas digitales para la comunicación.
OSP 2: Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario de Venadillo	Organización comunitaria encargada de administrar, operar y mantener el acueducto en Venadillo. Promueve acceso al agua potable, gestión comunitaria y educación ambiental.	Impacto comunitario en servicio básico, gestión participativa, organización sólida.	Procesos de comunicación ambiental, participación comunitaria, conciencia sobre recursos naturales.	Recursos técnicos y económicos limitados, dependencia de la voluntad comunitaria.
OSP 3:	Organización	Representatividad	Fortalecer	Recursos

Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN	comunitaria encargada de la administración, operación y mantenimiento del acueducto de la zona norte del municipio de Ocaña. Su objeto es garantizar el acceso al agua potable a los habitantes de la zona, fomentar la gestión participativa y promover la educación ambiental.	comunitaria, impacto directo en calidad de vida, experiencia en autogestión y participación ciudadana.	procesos de comunicación sobre cultura del agua, campañas educativas en gestión comunitaria, alianzas con instituciones educativas y ambientales.	técnicos y financieros limitados, variaciones climáticas y sequías, dependencia del compromiso comunitario.
--	--	--	---	---

Nota. Elaboración propia a partir de información de la asociación de usuarios del acueducto comunitario ADAMIUAIN.

Justificación de la Escogencia de la OSP

Después de analizar las tres Organizaciones Sociales Participativas (OSP) seleccionadas, les comento que mi elección es: La Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN como objeto del ejercicio investigativo comunicacional se fundamenta en varios aspectos de relevancia social, comunitaria y académica que la convierten en un escenario estratégico para aplicar los enfoques de Investigación–Acción (IA):

El acceso al agua potable es un derecho fundamental y un servicio esencial para el bienestar colectivo. ADAMIUAIN cumple un papel determinante al garantizar este recurso en el municipio de Ocaña, lo cual evidencia su trascendencia en la vida diaria de la población. Esta condición convierte a la organización en un referente clave para comprender la relación entre comunicación, participación y gestión comunitaria.

A diferencia de otras OSP, el acueducto comunitario se sostiene gracias al compromiso de los propios usuarios, quienes participan en la administración, el mantenimiento y la toma de decisiones. Este modelo de gobernanza comunitaria ofrece un campo propicio para analizar y fortalecer las dinámicas comunicacionales que favorecen la cohesión social, la corresponsabilidad y la sostenibilidad del servicio.

El trabajo con ADAMIUAIN permite aplicar estrategias de comunicación orientadas a la educación ambiental, la cultura del agua y la visibilización de procesos de organización comunitaria. De esta manera, se genera un aprendizaje práctico y contextualizado que responde a los propósitos formativos del diplomado.

El acueducto enfrenta retos relacionados con la escasez de recursos técnicos y financieros, las variaciones climáticas y la dependencia del compromiso comunitario. Estos desafíos, lejos de ser limitaciones insalvables, representan oportunidades para implementar procesos comunicacionales que fortalezcan la sensibilización, la cooperación y la articulación con instituciones externas.

La gestión comunitaria del agua en ADAMIUAIN no solo garantiza un servicio básico, sino que también impulsa la construcción de ciudadanía y el empoderamiento social. Escoger esta organización implica aportar al fortalecimiento de un modelo que promueve el desarrollo sostenible, la autogestión comunitaria y el cuidado del medio ambiente.

Conceptualización

Tabla 2

Ficha Descriptiva

Aspecto	Descripción
Tipo de práctica. Lo que hace la OSP en cumplimiento de su objeto social.	La Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN no solo se encarga de administrar y gestionar el servicio de agua potable, sino que también cumple un papel fundamental en la vida diaria de la comunidad. Su labor se centra en asegurar que cada familia tenga acceso permanente a un recurso tan esencial como el agua, promoviendo al mismo tiempo el cuidado responsable de las fuentes hídricas. A través del mantenimiento constante, la protección del sistema y la ampliación de la cobertura, ADAMIUAIN se convierte en un ejemplo de organización comunitaria que trabaja por el bienestar colectivo, fortaleciendo la unión entre los vecinos y fomentando la corresponsabilidad en torno a un bien común que garantiza salud, dignidad y calidad de vida.
Objetivos o intenciones de ayuda social.	El propósito central de ADAMIUAIN es garantizar el acceso al agua como un derecho fundamental y un bien común que pertenece a todos. Más allá de suministrar el recurso, la organización promueve el uso responsable y consciente del agua, impulsa procesos de educación ambiental y fomenta la participación activa de los usuarios en su gestión. Su labor busca fortalecer la corresponsabilidad entre los asociados y sembrar un profundo sentido de solidaridad comunitaria, entendiendo que el agua no es solo un servicio, sino la base para la vida, la salud y la convivencia armónica en el territorio.
Regularidad y características de la práctica o reuniones de los integrantes de la OSP.	La asociación realiza reuniones periódicas, generalmente cada mes o cada dos meses, que se convierten en verdaderos espacios de diálogo y construcción colectiva. En estos encuentros no solo se revisan informes de gestión o se plantean necesidades de mantenimiento, sino que también se abre la oportunidad para que cada usuario exprese sus inquietudes, propuestas y aportes. Son momentos en los que la comunidad fortalece la confianza, refuerza la participación y reafirma que las decisiones más importantes se toman de manera conjunta, valorando la voz de todos por igual.
Características de participantes o actores (rol social, nivel profesional, rol institucional).	Los participantes de la asociación son, en su mayoría, habitantes de la misma comunidad: jefes de hogar, madres y padres de familia, junto con líderes sociales que comparten un firme compromiso con el bienestar colectivo. Aunque muchos no cuentan con formación técnica especializada, aportan un conocimiento invaluable sobre el territorio y una experiencia comunitaria construida a lo largo de los años. Este saber local, combinado con el apoyo puntual de técnicos cuando se requieren labores específicas, permite que la organización funcione de manera efectiva, manteniendo siempre como eje central

Tamaño de organización de la OSP (número de integrantes, cobertura territorial)	la unión, la solidaridad y el cuidado del recurso hídrico. ADAMIUAIN está integrada por decenas de familias que residen en las zonas rurales y periurbanas de Ocaña, unidas por la necesidad y el compromiso de garantizarse mutuamente el acceso al agua. Su cobertura abarca sectores donde el servicio urbano convencional no llega, convirtiéndose así en una alternativa vital para muchas comunidades. Más que una organización, representa una red de apoyo solidario que asegura el bienestar de las familias y reafirma el valor de la autogestión comunitaria en territorios históricamente olvidados por la infraestructura pública.
Forma de organización, estructura, equipos, comités, cargos.	La OSP funciona bajo un modelo organizativo comunitario, con una Junta Directiva elegida por los usuarios, integrada por cargos como presidente, vicepresidente, tesorero y secretario. También existen comités de apoyo, encargados de temas como mantenimiento, finanzas y educación ambiental.
Características de los vínculos sociales al interior de la OSP.	En ADAMIUAIN, los vínculos sociales se construyen sobre la confianza, el sentido de pertenencia y la solidaridad entre vecinos. La relación entre directivos y usuarios es cercana y transparente, marcada por el apoyo mutuo y la cooperación constante para enfrentar los desafíos del acceso y la calidad del agua. Más que una estructura formal, la asociación se sostiene en la unión comunitaria, donde cada decisión y cada esfuerzo reflejan el compromiso compartido de cuidar un recurso vital para todos.
Formas de participación al interior y hacia el exterior de la OPS.	Dentro de la asociación, los usuarios participan activamente en asambleas y reuniones, donde cada persona tiene derecho a voz y voto, lo que garantiza que las decisiones se construyan de manera democrática y colectiva. Hacia el exterior, ADAMIUAIN mantiene vínculos con entidades públicas como la alcaldía y empresas de servicios, además de trabajar de la mano con organizaciones ambientales que aportan al cuidado de las fuentes hídricas y a la sostenibilidad del acueducto. De esta forma, la asociación no solo fortalece su vida interna, sino que también se abre al trabajo colaborativo con otros actores que comparten su compromiso con el agua y la comunidad.
Formas de comunicación interna, actores, tipo, etc.	La comunicación interna en ADAMIUAIN fluye a través de reuniones comunitarias, avisos informativos, visitas casa a casa y llamadas telefónicas, siempre con un énfasis en el diálogo directo y cercano. Esta forma de interactuar fortalece la confianza entre asociados y directivos, pues garantiza que la información circule de manera clara y que cada voz sea escuchada. Más que un simple intercambio de mensajes, la comunicación se convierte en un puente de transparencia y cohesión que mantiene viva la unión de la comunidad.
Formas de comunicación externa, actores, tipo, etc.	Hacia el exterior, ADAMIUAIN mantiene su comunicación a través de oficios formales, reuniones institucionales y, en algunos casos, mediante el uso de redes sociales comunitarias. Estos canales le

Planes, cronogramas, metas. Proyectos en desarrollo.	<p>permiten establecer contacto directo con entidades gubernamentales, autoridades ambientales y organizaciones de apoyo que respaldan su gestión. Más que un trámite administrativo, esta comunicación busca abrir caminos de colaboración, visibilizar las necesidades de la comunidad y fortalecer alianzas que aseguren la sostenibilidad del acueducto y el bienestar de sus usuarios.</p>
	<p>Los planes actuales de ADAMIUAIN están orientados no solo a mejorar la infraestructura de distribución de agua, sino también a garantizar que este recurso llegue con mayor calidad y continuidad a las familias. Además, la asociación impulsa procesos de capacitación para que los usuarios aprendan a hacer un uso eficiente y responsable del agua, promoviendo al mismo tiempo la implementación de proyectos que protejan y conserven las fuentes hídricas. Estos esfuerzos se complementan con la búsqueda de una mayor formalización y sostenibilidad financiera, pensando siempre en el bienestar presente y futuro de la comunidad.</p>
Logros de proyectos exitosos.	<p>Entre los principales logros de ADAMIUAIN sobresale haber llevado agua de manera estable a familias que antes vivían con la dificultad de no contar con este servicio esencial. También ha logrado consolidar un modelo de organización participativa donde cada usuario aporta y decide, fortaleciendo así la unión comunitaria. Todo este esfuerzo ha permitido que el cuidado del agua deje de ser solo una tarea técnica para convertirse en un compromiso colectivo, en el que la comunidad reconoce que proteger este recurso es proteger la vida misma.</p>
Dificultades para desarrollar sus objetivos sociales.	<p>Entre las principales dificultades se encuentran la escasez de recursos económicos y técnicos necesarios para modernizar el sistema, lo que limita su capacidad de respuesta ante nuevas necesidades. A esto se suma la vulnerabilidad frente a los periodos de sequía, que ponen en riesgo la continuidad del servicio, y la limitada respuesta institucional que muchas veces retrasa soluciones. Además, la sostenibilidad del sistema enfrenta un reto creciente: el aumento de la población, que exige más agua y una gestión cada vez más eficiente.</p>
Otros aspectos para comentar.	<p>ADAMIUAIN es mucho más que un acueducto: representa un modelo de organización comunitaria que demuestra cómo, con compromiso y unión, es posible gestionar de manera autónoma un recurso tan esencial como el agua. Su trayectoria pone de relieve las fortalezas de la acción colectiva, al mismo tiempo que visibiliza los desafíos que enfrentan los acueductos comunitarios en el país.</p>

Nota. Elaboración propia a partir de información de la asociación de usuarios del acueducto comunitario ADAMIUAIN

Informe de Identificación

La elección de la Organización de Servicios Públicos (OSP) ADAMIUAIN se justifica en la importancia de visibilizar experiencias comunitarias que, desde la base social, construyen alternativas de gestión de recursos esenciales como el agua. A diferencia de los modelos centralizados, esta asociación refleja dinámicas de horizontalidad en sus relaciones en red, donde las decisiones se toman de manera colectiva y los usuarios, más allá de ser simples consumidores, se convierten en actores activos en la planeación, gestión y sostenibilidad del servicio.

En este sentido, la OSP constituye un escenario idóneo para estudiar cómo la comunidad, desde sus saberes locales y su experiencia organizativa, logra suplir vacíos dejados por la institucionalidad pública y privada. Como lo señala Borda (1987): “la investigación-acción parte de la práctica concreta de la gente y busca, a partir de su experiencia, construir conocimiento emancipador”. (p. 613). De esta forma, la selección de ADAMIUAIN responde al propósito de reconocer y fortalecer un modelo organizativo que materializa la participación ciudadana como práctica cotidiana y no como un ejercicio formal o aislado.

La horizontalidad también se manifiesta en la cercanía entre directivos y asociados, sustentada en valores como la confianza, la solidaridad y el sentido de pertenencia. En lugar de jerarquías rígidas, la estructura organizativa se nutre de la cooperación mutua, un aspecto que la convierte en un ejemplo de gobernanza comunitaria. Según Rúa y Muñoz (2019): “los acueductos comunitarios en Colombia se constituyen en expresiones de autogestión local, en donde los usuarios asumen la

responsabilidad colectiva de garantizar un derecho básico como el acceso al agua”. (p. 48).

Por tanto, la elección de esta OSP no solo tiene sentido académico, sino también ético y político, en la medida en que visibiliza la capacidad de las comunidades para autogestionar un recurso vital y defenderlo como bien común.

b) Posibilidades y limitaciones para el proceso de Investigación–Acción (IA)

El proceso de Investigación–Acción (IA) encuentra en ADAMIUAIN un terreno fértil para desplegar sus intencionalidades pedagógicas, participativas y transformadoras. Entre las principales posibilidades, se destacan:

La disposición comunitaria para el diálogo y la cooperación. El hecho de que los usuarios participen activamente en asambleas y reuniones abre un espacio de construcción colectiva de conocimiento.

La experiencia acumulada en gestión comunitaria. La asociación ha consolidado un modelo participativo que facilita la integración de las fases de diagnóstico, planificación, acción y evaluación propias de la IA.

El compromiso con la sostenibilidad. La implementación de proyectos de protección de fuentes hídricas y de capacitación en uso eficiente del agua muestra una apertura hacia procesos de aprendizaje y mejora continua.

Sin embargo, también se identifican limitaciones significativas que deben ser tenidas en cuenta en la planeación del proceso investigativo: Restricciones técnicas y financieras. La falta de infraestructura moderna limita la capacidad de materializar las propuestas que surjan del proceso de investigación. Vulnerabilidad frente a factores externos. Sequías, cambios climáticos y el crecimiento poblacional representan amenazas que pueden afectar la sostenibilidad de los

proyectos. Baja articulación institucional. La limitada respuesta de entes gubernamentales puede dificultar el acceso a apoyos estratégicos y a recursos necesarios para escalar las iniciativas.

Estos factores no constituyen un obstáculo absoluto, sino más bien un reto para diseñar metodologías flexibles y adaptativas que se ajusten a las realidades del territorio. En palabras de Borda (1987): “la Investigación-Acción Participativa se enfrenta a contradicciones estructurales que no pueden resolverse de inmediato, pero que sí pueden transformarse mediante la praxis colectiva”. (p. 615).

En conclusión, la elección de ADAMIUAIN como OSP de referencia responde a su naturaleza comunitaria, a la lógica de horizontalidad en sus relaciones y a su potencial para nutrir procesos de Investigación–Acción. La organización, con sus logros y limitaciones, constituye un laboratorio social en el que es posible articular saberes académicos y comunitarios para avanzar en la construcción de alternativas sostenibles de gestión del agua.

Implicación

Tabla 3

Diario de Campo

OSP: Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN Hora inicio: 09:00 am	Actividad: Entrevista cualitativa con la Gestora Social Hora finalización: 12:30 pm	Fecha: 3/10/2025 Lugar: Oficina principal de la Asociación ADAMIUAIN, Ocaña – Norte de Santander
Participantes: Gestora Social y presidente de la Asociación		Investigador: Julián Andrés Castro Arévalo
Descripción (de la observación)	Interpretación (de la observación)	Desahogo (¿Qué siente el investigador frente a lo observado?)
Durante la entrevista con la Gestora Social de la Asociación ADAMIUAIN, se vivió un ambiente de confianza, respeto y disposición para compartir la experiencia de trabajo comunitario. La gestora resaltó que, dentro de la organización, existe una red social interna basada en la cercanía entre sus integrantes: directivos, fontaneros, líderes comunitarios y usuarios. Estas relaciones cotidianas son las que permiten mantener el servicio de acueducto en condiciones adecuadas, resolver dificultades y atender necesidades con rapidez. Igualmente, mencionó que las redes sociales digitales como Facebook y WhatsApp se han convertido en aliados estratégicos para comunicar de manera inmediata temas relacionados con mantenimientos, cortes de agua, campañas de	La observación permite concluir que ADAMIUAIN no es solo una organización técnica dedicada a prestar un servicio básico como el agua potable, sino un verdadero tejido social que articula a la comunidad. La red social que se forma entre los actores internos y externos de la asociación está marcada por la confianza, el sentido de pertenencia y la colaboración mutua. La comunicación participativa que se impulsa favorece que los usuarios se sientan parte activa de las decisiones y de la vida institucional, logrando un equilibrio entre lo técnico y lo humano. El uso de las redes sociales digitales no desplaza las interacciones personales, sino que las complementa, convirtiéndose en una herramienta que moderniza la gestión y amplía el alcance de la información. Todo esto evidencia que la asociación ha	Como investigador, la experiencia de escuchar y observar el testimonio de la Gestora Social me llenó de orgullo y esperanza. Resulta alentador ver cómo una organización comunitaria, que podría limitarse únicamente a la prestación del servicio de agua, trasciende hacia un rol de formación, integración y construcción colectiva. Me generó satisfacción percibir la transparencia y la empatía con las que se trabaja dentro de la asociación, así como el compromiso genuino hacia los usuarios. Personalmente sentí que estas dinámicas fortalecen no solo la confianza en la institución, sino también el tejido comunitario que se requiere para enfrentar los desafíos actuales. Esta vivencia me motiva a valorar aún más la importancia de las organizaciones sociales como ADAMIUAIN, que

sensibilización ambiental y reuniones comunitarias. Se percibió que la Asociación tiene como prioridad la participación de los usuarios en los procesos decisorios, especialmente a través de asambleas, mesas de trabajo y encuentros comunitarios, lo que refleja una dinámica organizativa que va más allá del servicio público y fortalece los lazos de convivencia.

logrado consolidarse como un actor clave en la cohesión social de la comunidad.

demuestran que cuando hay participación, diálogo y trabajo colectivo, se pueden transformar realidades y construir un futuro con más bienestar para todos.

Nota. Elaboración propia a partir de información de la asociación de usuarios del acueducto comunitario ADAMIUAIN.

Informe Sociopráxico

La sociopráxis, entendida como la articulación entre reflexión y acción dentro de los procesos comunitarios, se vivió en la fase de recolección de información en la OSP Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN como un espacio de encuentro, diálogo y construcción colectiva de conocimiento. El contacto directo con la comunidad permitió reconocer no solo datos objetivos sobre su funcionamiento, sino también comprender las dinámicas sociales, emocionales y culturales que sostienen la organización.

En este sentido, Fals Borda (1987) señala que la IAP parte de la práctica concreta de las comunidades y busca generar conocimiento emancipador que responda a sus propias realidades. Esta perspectiva se evidenció en las entrevistas y observaciones, donde los asociados expresaron sus percepciones sobre la gestión del agua, la horizontalidad en la toma de decisiones y las dificultades técnicas y financieras que enfrentan. La práctica investigativa no se limitó a la recopilación de información, sino

que abrió la posibilidad de interpretar los sentidos que los usuarios atribuyen a su participación en la organización.

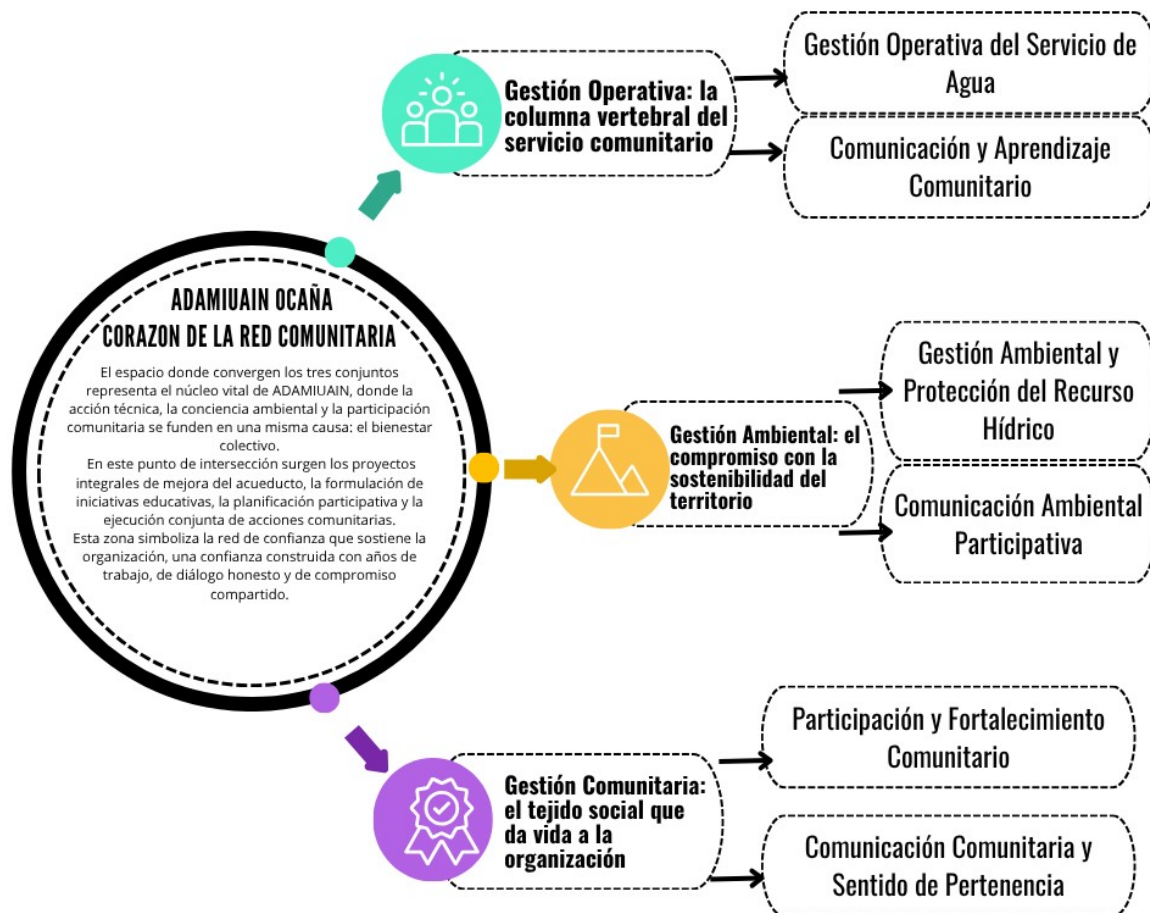
La sociopraxis también se manifestó en la forma en que las actividades de recolección fortalecieron los lazos de confianza entre investigadores y comunidad. Según Freire (1970), el diálogo auténtico es el punto de partida de todo proceso liberador, pues permite reconocer al otro como sujeto y no como objeto de estudio. En este proceso, la escucha activa y el reconocimiento de la voz de cada participante fueron elementos fundamentales que dieron legitimidad al trabajo realizado.

Asimismo, la práctica reveló tensiones entre los ideales de autogestión y las limitaciones materiales de la OSP, lo cual invita a comprender la sociopraxis como un escenario de contradicciones. Villasante (2010) sostiene que los procesos colectivos de organización comunitaria están atravesados por retos estructurales, pero es justamente en el abordaje crítico de esas tensiones donde se generan aprendizajes transformadores.

En conclusión, la sociopraxis en la fase de recolección de información en ADAMIUAIN no se vivió únicamente como una técnica investigativa, sino como un proceso de co-aprendizaje en el que comunidad e investigadores dialogaron sobre las prácticas cotidianas, las aspiraciones y los desafíos de la gestión comunitaria del agua. Este ejercicio permitió avanzar en la comprensión de la OSP como un laboratorio social, donde la praxis colectiva, nutrida de reflexión crítica, abre caminos para la sostenibilidad y el fortalecimiento de la participación ciudadana.

Figura 2

Conjuntos Acción



Nota. Elaboración propia a partir de información de la asociación de usuarios del acueducto comunitario ADAMIUAIN

Tabla 4*Matriz de Posicionamiento*

Clases o Actores sociales	Afín	Diferente	Ajeno	Opuesto
Junta Directiva de ADAMIUAIN	Comparte plenamente los objetivos de gestión comunitaria, sostenibilidad y autogestión del recurso hídrico. Lidera el proceso participativo.			
Usuarios asociados	Coinciden con la misión de la OSP y participan activamente en asambleas y jornadas. Su interés es el bienestar común y el acceso al agua.	Algunos pueden tener diferencias en temas de tarifas o mantenimiento, pero dentro del marco del diálogo.		
Operarios técnicos y fontaneros	Afines en el cumplimiento de las labores operativas y en la defensa del carácter comunitario del acueducto.			
Comités de apoyo o voluntarios	Comparten la filosofía de servicio comunitario y colaboración solidaria. Aportan mano de obra y acompañamiento.			
Alcaldía Municipal de Ocaña – Secretaría de Planeación	Coincide en los fines de desarrollo local y saneamiento básico. Brinda acompañamiento técnico e institucional.	Puede presentar diferencias en los tiempos de respuesta o tramitología administrativa.		
CORPONOR (Autoridad Ambiental)	Afín en la protección de fuentes hídricas y promoción de la educación ambiental.			
Empresas de servicios	Afines en la coordinación técnica y	Diferentes en cuanto a la		

públicos	de obras.	estructura jerárquica o comercial, pues ADAMIUAIN es una entidad comunitaria sin ánimo de lucro.		
Juntas de acción comunal	Comparten los valores de participación y apoyo comunitario.			
Instituciones educativas rurales	Afines en la educación ambiental y formación ciudadana. Colaboran en actividades pedagógicas.			
Líderes sociales y ambientales	Completamente afines. Promueven la conciencia ecológica y la defensa del agua como bien común.			
Medios comunitarios	Apoyan la difusión de información y fortalecen la comunicación participativa.			
Entidades privadas o comerciales			Poco involucradas con la dinámica comunitaria de la OSP.	En algunos casos pueden tener intereses distintos, centrados en la rentabilidad o el uso intensivo del recurso.
Usuarios no asociados o vecinos externos		Pueden reconocer la importancia del acueducto, pero no participan activamente.	Generalmente ajenos a la gestión y toma de decisiones.	

Nota. Elaboración propia a partir de información de la asociación de usuarios del acueducto comunitario ADAMIUAIN

Tabla 5*Matriz Comparativa*

OSP	OSP Escogida: Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN	OSP 1: Fundación Oasis de Amor y Paz (FOAP ONG)	OSP 2: Fundación Impacto Social	OSP 3: Red CSA Colombia
Fines u objetivos (Misión y Visión)	Garantizar el acceso equitativo y sostenible al agua potable en la comunidad, promoviendo la autogestión, la educación ambiental y la participación activa de los usuarios. Busca fortalecer la solidaridad y el sentido comunitario en torno al cuidado del recurso hídrico.	Promover la paz, el amor y la justicia a través de programas educativos, culturales y sociales dirigidos a comunidades vulnerables, fomentando la formación en valores humanos y espirituales.	Fomentar la inclusión social, la participación ciudadana y el desarrollo sostenible mediante la comunicación comunitaria, la educación y la gestión de proyectos sociales.	Promover la soberanía alimentaria, la producción agroecológica y la participación ciudadana mediante la articulación de productores y consumidores en redes solidarias.
Localización	Municipio de Ocaña, Norte de Santander.	Municipio de Ábrego, Norte de Santander.	Municipio de Manizales, Caldas.	Cobertura nacional, con presencia en distintos territorios rurales y urbanos.
Miembros	Familias usuarias del servicio de acueducto rural y periurbano. Junta directiva, comité técnico y asociados activos.	Coordinadores, voluntarios, jóvenes beneficiarios y comunidad educativa local.	Equipo de comunicadores, voluntarios y líderes sociales.	Agricultores, consumidores, organizaciones ambientales y académicas.

Proyectos desarrollados	Mantenimiento e instalación de redes de distribución, capacitación sobre uso eficiente del agua, protección de fuentes hídricas y fortalecimiento institucional.	Programas de formación en valores, acompañamiento psicosocial, piscicultura y proyectos agrícolas sostenibles.	Radio Soberana, Banco de Alimentos y Klan Calle Basura Cero, enfocados en inclusión, cultura y medio ambiente.	Proyectos de agroecología, mercados campesinos, capacitaciones y promoción de prácticas sostenibles.
Aliados	Alcaldía Municipal, Corponor, juntas de acción comunal, asociaciones rurales.	Voluntarios internacionales, alcaldía de Ábrego, parroquia local, entidades educativas.	Alcaldía de Manizales, organizaciones sociales, medios comunitarios, universidades.	FAO, universidades, redes agroecológicas, organizaciones campesinas y ambientales.
Antigüedad	Más de 10 años de funcionamiento comunitario.	Fundada en 2018.	Más de 5 años de trayectoria.	Fundada en 2013.
Descripción de sus redes sociales	Red interna basada en la cooperación y la solidaridad entre asociados; comunicación directa y asamblea. Uso limitado de redes digitales.	Red comunitaria de jóvenes, familias y voluntarios; comunicación activa por redes sociales (Facebook, WhatsApp).	Red híbrida: presencia física y digital; comunicación activa por redes sociales, radio y medios comunitarios.	Red nacional articulada digitalmente; uso estratégico de redes sociales y plataformas colaborativas.
Tipo de comunidad ética	Comunidad de responsabilidad compartida, orientada al bien común y a la gestión colectiva del recurso hídrico.	Comunidad solidaria y educativa, centrada en valores espirituales y sociales.	Comunidad participativa y comunicacional, comprometida con la transformación social.	Comunidad ecológica y sostenible, basada en la cooperación y la defensa del territorio.

Nota. Elaboración propia a partir de información de la asociación de usuarios del acueducto comunitario ADAMIUAIN

Informe de Investigación

El acceso al agua potable es un derecho esencial para la vida y el desarrollo de las comunidades. En Ocaña, Norte de Santander, la organización social participativa ADAMIUAIN surge como respuesta al compromiso ciudadano por garantizar el suministro de agua a sectores rurales y periurbanos que históricamente han enfrentado limitaciones en el acceso al servicio. Esta investigación tiene como propósito analizar la dinámica comunicacional, las relaciones que conforman su estructura social y los factores que influyen en la cohesión o el conflicto dentro de la red organizativa. El estudio se fundamenta en la investigación-acción y emplea herramientas como la matriz de posicionamiento, el sociograma y los conjuntos de acción, que permiten comprender la estructura relacional de la organización y su funcionamiento interno y externo.

ADAMIUAIN se configura como una red social colaborativa y autogestionada, donde convergen distintos actores con roles estratégicos para garantizar la administración del recurso hídrico. Las relaciones establecidas entre la Junta Directiva, el equipo técnico, los usuarios y actores institucionales externos permiten sostener un modelo de gobernanza colectivo que fortalece la gestión del agua como bien común.

De acuerdo con Villasante (2010), una red social comunitaria se consolida a partir del diálogo y la reciprocidad entre los distintos participantes, quienes se reconocen como corresponsables del proceso. Esto se evidencia en ADAMIUAIN a través del trabajo articulado, el compromiso ciudadano y la construcción colectiva de soluciones frente a las necesidades del acueducto.

Así mismo, la vinculación con entidades como Corponor y la Alcaldía de Ocaña fortalece la capacidad técnica y normativa de la organización, permitiendo avanzar en procesos de sostenibilidad y protección del recurso.

Las relaciones entre los actores se encuentran cargadas de significados que se tejen a partir de necesidades, motivaciones y expectativas comunes. El agua se convierte en el centro articulador que moviliza la participación comunitaria, genera identidad colectiva y promueve la cooperación. Este valor simbólico y vital del recurso es determinante en la armonía social, pues se entiende como un derecho compartido y un patrimonio del territorio.

Sin embargo, como advierte Habermas (1987), las redes sociales pueden atravesar tensiones cuando la comunicación se ve afectada o cuando se generan intereses divergentes. En el caso de ADAMIUAIN, los conflictos más comunes giran en torno al pago de tarifas, las fallas temporales en el servicio y la falta de información oportuna sobre los procesos técnicos. Aunque no representan una amenaza directa a la gobernanza comunitaria, sí exigen fortalecer los mecanismos de comunicación abierta y transparente para mantener la cohesión social.

En ADAMIUAIN, las relaciones son predominantemente comunitarias antes que institucionales. Se caracterizan por la proximidad, el sentido de pertenencia y la solidaridad, elementos que —según Beltrán (1979)— fortalecen la comunicación horizontal y la organización popular. Las tareas de mantenimiento, las mingas comunitarias, las visitas casa a casa y la participación en asambleas son expresiones claras de apoyo mutuo y construcción colectiva de decisiones.

La confianza es el fundamento principal del vínculo entre los actores, pues se reconoce que el sostenimiento del sistema de agua depende directamente del grado de participación de la

comunidad. En este sentido, ADAMIUAIN no solo provee un servicio público, sino que se constituye como un espacio de aprendizaje, convivencia y ejercicio de ciudadanía.

La comunicación en la OSP se desarrolla principalmente mediante el contacto directo entre usuarios y líderes, lo que permite mantener una dinámica cercana y basada en la escucha activa. Freire (1970) afirma que la comunicación dialógica es un proceso en el que todos los sujetos construyen saberes desde su experiencia, y esta premisa se materializa en la constante interacción comunitaria de ADAMIUAIN.

Las decisiones en ADAMIUAIN se toman de manera colectiva durante las asambleas comunitarias, donde cada participante tiene la oportunidad de expresar sus necesidades, propuestas e inquietudes relacionadas con el servicio de agua. Este ejercicio democrático fortalece la corresponsabilidad y permite que la voz de todos los usuarios sea escuchada, mientras que la participación juvenil empieza a ganar visibilidad como un valioso relevo generacional en la gestión del acueducto. Dentro de las acciones que favorecen el consenso y la armonía social se encuentra el trabajo comunitario como una práctica cultural arraigada en la cooperación, la disposición de la Junta Directiva para informar directamente en terreno sobre daños o suspensiones del servicio, y la concertación entre los distintos actores a la hora de tomar decisiones sobre ajustes tarifarios, proyectos ambientales o intervenciones en la infraestructura. Estas dinámicas consolidan una comunicación transparente y participativa, clave para la cohesión y sostenibilidad de la organización.

Estas formas comunicacionales fortalecen la legitimidad de la organización y permiten que, como señala Habermas (1987), la acción colectiva se sustente en el entendimiento mutuo y en la participación activa de los individuos. Sin embargo, durante

el proceso investigativo también se identificaron desafíos que afectan la circulación oportuna y clara de la información: la ausencia de canales digitales institucionalizados para difundir comunicaciones oficiales, la falta de cronogramas públicos de mantenimiento preventivo y la propagación de rumores o mensajes distorsionados entre vecinos cuando ocurre una falla inesperada. Estas situaciones pueden generar incertidumbre entre los usuarios y afectar temporalmente la confianza depositada en la gestión comunitaria del acueducto.

Ante estas limitaciones, se plantean acciones para optimizar los flujos informativos y fortalecer la comunicación organizacional. Entre ellas se destacan la implementación de canales digitales oficiales —como una página comunitaria en Facebook o grupos institucionales de WhatsApp— para difundir avisos urgentes; el diseño de estrategias pedagógicas centradas en el uso eficiente del agua y la sostenibilidad del sistema; la capacitación de líderes comunitarios como voceros que faciliten la comunicación interna y externa; y la promoción de espacios para que los jóvenes participen en los procesos técnicos y organizativos, asegurando el relevo generacional. Estas recomendaciones se sustentan en el enfoque de comunicación para el cambio social, entendida por Fals Borda (1987) como una práctica colectiva orientada a la transformación desde el territorio.

De manera complementaria, se proponen acciones más amplias para fortalecer la estructura organizativa de ADAMIUAIN: establecer convenios con universidades para recibir asesoría técnica y desarrollar proyectos de investigación; gestionar recursos ante entidades públicas para la mejora y expansión de la infraestructura; implementar programas permanentes de educación ambiental con enfoque territorial; y formalizar un plan estratégico de sostenibilidad económica y social que garantice la continuidad del acueducto. En conjunto, estas iniciativas

permitirían consolidar a ADAMIUAIN como una organización resiliente, preparada para enfrentar los desafíos actuales y futuros en la gestión comunitaria del agua.

La investigación permitió identificar a ADAMIUAIN como una red social comunitaria sólida, sostenida por valores de cooperación, participación activa y defensa del agua como bien colectivo. Predomina una comunicación horizontal que facilita la toma de decisiones y la cohesión social, aunque persisten retos en materia de información estructurada y canales modernos de comunicación institucional.

El papel de la organización trasciende la simple administración de un recurso: ADAMIUAIN es un tejido social donde se forman liderazgos, se generan aprendizajes colectivos y se construye territorio. Fortalecer sus estrategias de comunicación y ampliar su articulación institucional garantizará una gestión más sostenible y participativa del recurso hídrico.

La experiencia con la OSP ADAMIUAIN demuestra que la comunicación participativa es el eje articulador de toda acción comunitaria. Su modelo de gestión, basado en la confianza y el diálogo, evidencia que la construcción colectiva de decisiones fortalece la cohesión social y promueve la sostenibilidad del acueducto.

Se reconoce que la sociopraxis, entendida como el encuentro entre reflexión y acción, permitió a los investigadores involucrarse activamente en la realidad de la organización, generando aprendizajes significativos desde la práctica cotidiana. Este enfoque, en coherencia con Freire (1970) y Villasante (2010), reafirma el valor del conocimiento construido de manera colaborativa.

ADAMIUAIN se consolida como un referente de autogestión y educación ambiental, donde las prácticas comunicativas, tanto presenciales como digitales,

contribuyen a la creación de un sentido de pertenencia comunitaria y a la defensa del agua como bien común. Sin embargo, persisten desafíos relacionados con la formalización de canales digitales y la sistematización de la información interna.

La investigación permitió comprender que el fortalecimiento de las redes sociales comunitarias implica no solo mejorar los canales de comunicación, sino también fomentar el liderazgo participativo, la formación ciudadana y la articulación institucional. Estos elementos son fundamentales para garantizar la sostenibilidad y el impacto transformador de las organizaciones sociales participativas.

La Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN constituye una organización comunitaria fundamental para la garantía del derecho al agua en su territorio. El análisis realizado evidencia que la OSP funciona como una red viva de relaciones, donde la cooperación, el liderazgo comunitario y la comunicación directa son pilares esenciales para su sostenibilidad. No obstante, también se identifican retos vinculados a la formalización de los procesos comunicativos, la participación equitativa de los actores, la gestión ambiental y la actualización de sus flujos de información. Fortalecer la comunicación comunitaria no solo permitirá mejorar la eficiencia del servicio y la gestión interna, sino que incrementará la confianza, la transparencia y la corresponsabilidad entre la organización y sus usuarios. La consolidación de una estrategia comunicativa integral posicionará a ADAMIUAIN como un modelo de gestión comunitaria participativa, sostenible y articulada con la protección del territorio.

Proyección

Estrategia de Fortalecimiento Comunicativo y Organizacional

La estrategia de fortalecimiento organizativo y comunicacional de la Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN se estructura sobre bases conceptuales propias de la comunicación comunitaria, la sociopraxis, la participación ciudadana y la gestión social del territorio. Su construcción parte del reconocimiento de ADAMIUAIN como una organización social participativa cuyo eje articulador es el agua como bien común, y donde la comunicación cumple un papel fundamental para la cohesión, la sostenibilidad y la gobernanza comunitaria.

La estrategia se sustenta en la visión latinoamericana de la comunicación comunitaria, entendida como un proceso horizontal, dialógico y participativo que promueve la construcción colectiva del conocimiento y el empoderamiento ciudadano (Beltrán, 1979). En ADAMIUAIN, la comunicación no solo transmite información, sino que fortalece los vínculos sociales, legitima las decisiones colectivas y sostiene el modelo de autogestión.

Siguiendo a Freire (1970) y Fals Borda (1987), la sociopraxis se asume como la integración entre reflexión y acción comunitaria. La estrategia parte de la experiencia vivida por los usuarios, de la observación directa y del diálogo como herramienta transformadora. Esto permite diseñar acciones comunicacionales que respondan a la realidad territorial y a las necesidades de la comunidad.

La participación en ADAMIUAIN se configura como un ejercicio democrático donde los asociados tienen voz y voto en las decisiones sobre el acueducto. La estrategia

incorpora este principio para fortalecer la corresponsabilidad, promover la inclusión de nuevos liderazgos y garantizar procesos transparentes y abiertos.

La organización funciona bajo un modelo de administración colectiva del recurso hídrico, donde la sostenibilidad depende tanto de aspectos técnicos como de la cohesión social. Desde este enfoque, la estrategia se centra en la educación ambiental, la cultura del agua y la comunicación como herramientas para garantizar el uso responsable y la protección de las fuentes hídricas.

ADAMIUAIN está compuesta por familias rurales y periurbanas que dependen del acueducto comunitario para su calidad de vida. Su estructura organizativa incluye una Junta Directiva, operarios técnicos, comités de apoyo y asociados activos. Esta composición le otorga un carácter solidario, horizontal y cercano.

La comunicación interna se basa principalmente en:

- Reuniones Presenciales.
- Avisos Comunitarios.
- Visitas Casa a Casa.
- Llamadas Telefónicas.
- Uso parcial de WhatsApp y Facebook.

Aunque existe confianza y cercanía, persisten limitaciones como falta de canales formales, poca sistematización de información y ausencia de un protocolo comunicativo institucionalizado. ADAMIUAIN mantiene vínculos estratégicos con:

- Alcaldía de Ocaña,
- CORPONOR,
- Instituciones Educativas,

- Juntas de Acción Comunal
- Líderes Ambientales.

Estas alianzas potencian su gestión, pero requieren fortalecerse mediante flujos comunicativos más claros y mecanismos formales de articulación. Del estudio sociopráxico emergieron varias necesidades centrales:

- Crear canales digitales oficiales para información oportuna.
- Formalizar procedimientos internos de comunicación.
- Disminuir rumores y desinformación.
- Impulsar campañas pedagógicas sobre cultura del agua.
- Fortalecer liderazgo comunitario, especialmente en jóvenes.

La estrategia se justifica en la necesidad de fortalecer los procesos comunicativos que sustentan la sostenibilidad organizativa y comunitaria de ADAMIUAIN. Una comunicación clara y coherente refuerza la confianza entre los usuarios y los directivos, elemento fundamental para mantener un acueducto comunitario basado en la corresponsabilidad. Asimismo, mejorar la calidad y oportunidad de la información contribuye a disminuir conflictos relacionados con fallas temporales del servicio, cobros, mantenimientos o decisiones técnicas que requieren comprensión por parte de la comunidad. Del mismo modo, las campañas de educación y sensibilización fortalecen la cultura del agua, promoviendo prácticas responsables y el cuidado de las fuentes hídricas. Una comunidad informada y participativa toma decisiones más acertadas y colectivas, lo que incrementa la cohesión social y la capacidad de respuesta ante desafíos operativos o ambientales. Finalmente, una comunicación organizada, transparente y sostenida facilita

la articulación con entidades públicas, fortaleciendo la gestión institucional y aumentando las oportunidades para acceder a recursos y apoyos externos.

La estrategia propuesta para la Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN se fundamenta en un enfoque integral que articula cuatro principios rectores orientados al fortalecimiento de la comunicación comunitaria. En primer lugar, la horizontalidad, entendida como la promoción de un diálogo abierto y respetuoso entre todos los actores, evita la rigidez jerárquica y permite que las voces de la comunidad tengan el mismo valor en los procesos de decisión. En segundo lugar, la participación activa busca garantizar que los usuarios, líderes comunitarios y demás actores se involucren de manera corresponsable en la construcción, ejecución y evaluación de las acciones comunicativas. El tercer principio, la territorialidad, reconoce la importancia de adaptar las propuestas a las particularidades rurales y periurbanas del contexto donde opera la OSP, respetando sus prácticas culturales, sus dinámicas sociales y la identidad del territorio. Finalmente, la transformación social orienta la comunicación hacia la sostenibilidad, la protección del agua y el empoderamiento colectivo, convirtiéndola en un instrumento para fortalecer la autogestión comunitaria y promover cambios significativos en la vida cotidiana de las familias beneficiarias.

Fortalecer la capacidad comunicativa y organizativa de ADAMIUAIN mediante acciones participativas, pedagógicas y tecnológicas que mejoren los flujos de información, aumenten la cohesión comunitaria y garanticen la sostenibilidad social, ambiental y administrativa del acueducto comunitario.

Los objetivos específicos de la estrategia buscan fortalecer integralmente los procesos comunicativos y organizativos de ADAMIUAIN. En primer lugar, se pretende optimizar los canales de comunicación interna y externa para garantizar que la información circule de manera

clara, oportuna y accesible a todos los usuarios. Asimismo, se busca promover una participación activa mediante espacios de diálogo y formación que fortalezcan la toma de decisiones colectivas. Otro propósito central es diseñar herramientas pedagógicas que fomenten la cultura del agua, la protección ambiental y la corresponsabilidad comunitaria. La estrategia también busca consolidar la identidad institucional de ADAMIUAIN, visibilizando su historia, valores e impacto social, a la vez que mejora la articulación con actores institucionales y comunitarios para fortalecer redes de apoyo. De igual manera, se propone incorporar tecnologías de comunicación coherentes con el contexto rural y comunitario, impulsando la modernización sin sacrificar la esencia organizativa. Se incluye además la promoción del relevo generacional mediante la participación activa de jóvenes en roles de liderazgo y comunicación. Finalmente, se plantea la sistematización de todos los procesos comunicativos como mecanismo de transparencia, memoria organizativa y continuidad para la sostenibilidad del acueducto.

La ruta metodológica propuesta para la implementación de la estrategia se fundamenta en un enfoque sociopráxico que articula la reflexión con la acción comunitaria. En primer lugar, se realiza un diagnóstico participativo que parte de los hallazgos obtenidos en campo, las entrevistas y las matrices, permitiendo identificar colectivamente las necesidades y problemáticas que afectan la comunicación en la OSP. Posteriormente, se desarrolla una fase de construcción colectiva mediante reuniones con la Junta Directiva, líderes comunitarios y usuarios, donde se priorizan los temas clave y se llevan a cabo talleres de análisis y co-creación. A partir de estos insumos, se avanza al diseño de la estrategia, formulando acciones, herramientas y canales de comunicación, definiendo roles y validando las propuestas con la Junta Directiva. La fase de

implementación contempla la ejecución progresiva de las actividades, la elaboración de materiales y el desarrollo de capacitaciones y campañas. Luego, se procede a una evaluación y retroalimentación continua a través de revisiones periódicas, indicadores y ajustes concertados con la comunidad. Finalmente, la sistematización permite registrar las experiencias, consolidar aprendizajes y elaborar un informe final que nutra la memoria institucional de ADAMIUAIN y facilite la continuidad del proceso.

Tabla 6

Plan de Acciones con Cronograma y Responsables

Acción	Descripción	Responsables	Fecha estimada
1. Creación del Comité de Comunicación Comunitaria	Grupo encargado de coordinar la estrategia.	Junta Directiva + Líderes comunitarios	Mes 1
2. Diseño del Manual de Comunicación Interna y Externa	Define protocolos, formatos y lineamientos.	Comité de Comunicación	Meses 1–2
3. Activación y actualización de canales digitales (Facebook y WhatsApp)	Publicaciones semanales, avisos y campañas.	Community líder (designado por ADAMIUAIN)	Desde Mes 1
4. Creación del Boletín Comunitario “Voces del Acueducto”	Publicación mensual con noticias y avances.	Comité de Comunicación + Jóvenes apoyando	Meses 2–12
5. Jornadas de formación en cultura del agua	Talleres presenciales en barrios y veredas.	Operarios técnicos + Líder ambiental	Meses 3–8
6. Elaboración de cartillas pedagógicas sobre cuidado del agua	Material educativo para usuarios.	Equipo académico + ADAMIUAIN	Meses 2–4
7. Mesas de diálogo comunitario bimensuales	Espacios para decisiones y escucha activa.	Junta Directiva	Cada 2 meses
8. Fortalecimiento de alianzas institucionales	Reuniones con CORPONOR, alcaldía y colegios.	Presidente + Comité de Redes	Durante todo el año
9. Creación del Archivo Digital Comunitario	Registro de actas, fotos, campañas e informes.	Secretaría de ADAMIUAIN	Meses 4–12

Nota. Elaboración propia a partir de información de la asociación de usuarios del acueducto comunitario ADAMIUAIN

Los indicadores de seguimiento y evaluación permiten medir de manera sistemática el avance, la participación y el impacto de la estrategia comunicativa en ADAMIUAIN. Para ello, se establecen indicadores de proceso que permiten observar el dinamismo organizativo, tales como el número de reuniones del Comité de Comunicación, la frecuencia de publicaciones digitales, la cantidad de talleres, convocatorias y materiales pedagógicos producidos, así como las reuniones de articulación institucional. En cuanto a la participación, se evalúa la asistencia promedio a talleres y asambleas, el aumento de usuarios que interactúan con los canales informativos y la vinculación de nuevos líderes y jóvenes. Los indicadores de resultado permiten identificar transformaciones concretas, entre ellas la reducción de conflictos derivados de la desinformación, la mejora en la comprensión de los procesos del acueducto por parte de los usuarios, el incremento de la visibilidad institucional y el fortalecimiento de la relación con entidades públicas y ambientales. Finalmente, los indicadores de impacto a largo plazo permiten observar los efectos profundos de la estrategia, como el aumento de la cohesión social y la confianza organizativa, la mejora en el uso responsable del agua, la consolidación de prácticas comunicativas sostenibles y la construcción de memoria institucional comunitaria que garantice continuidad en la gestión del acueducto.

La Estrategia de Fortalecimiento Organizativo y Comunicacional diseñada para la Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN evidencia que la comunicación es un eje central para la sostenibilidad de los procesos comunitarios, la participación activa de los usuarios y la consolidación de una identidad colectiva alrededor del cuidado del agua como bien común. A partir del diagnóstico sociopráxico, el análisis de redes, los sociogramas y las entrevistas, fue posible reconocer que la OSP

posee un valioso capital social construido desde la solidaridad, la horizontalidad y la autogestión, pero también enfrenta desafíos relacionados con la sistematización de información, la actualización de sus canales comunicativos y la apropiación comunitaria de los procesos administrativos y ambientales.

Conclusiones

ADAMIUAIN se consolida como una organización comunitaria sólida cuya fortaleza principal radica en sus vínculos sociales, la horizontalidad de sus relaciones y la confianza mutua entre usuarios, directivos y actores externos. La comunicación participativa, basada en el diálogo directo y la escucha activa, se convierte en un pilar fundamental para la gobernanza del acueducto y para la sostenibilidad de su modelo de autogestión.

El análisis sociopráxico permitió evidenciar que la comunicación en ADAMIUAIN no es únicamente un mecanismo informativo, sino un proceso pedagógico y democrático que fortalece la identidad comunitaria y promueve la corresponsabilidad en la protección del agua. Las prácticas comunicativas, tanto presenciales como incipientes en medios digitales, son determinantes para la cohesión social y la toma de decisiones colectivas.

La organización enfrenta desafíos significativos relacionados con la falta de canales digitales institucionalizados, la ausencia de protocolos formales de comunicación y la limitada sistematización de información. Estas debilidades pueden generar desinformación y tensiones entre los usuarios, por lo que se hace necesario fortalecer los procesos comunicativos para garantizar transparencia, eficiencia y armonía comunitaria.

La Estrategia de Fortalecimiento Comunicativo y Organizativo propuesta representa una oportunidad para que ADAMIUAIN avance hacia una gestión más moderna, participativa y sostenible. Al incorporar acciones pedagógicas, tecnológicas y comunitarias, la estrategia promueve el empoderamiento ciudadano, el relevo generacional y la articulación institucional, consolidando a la organización como un modelo de gestión comunitaria del agua referente en el territorio.

La estrategia propuesta integra acciones formativas, tecnológicas, pedagógicas y participativas que no solo fortalecen la circulación de información, sino que promueven nuevas dinámicas para el diálogo, la toma de decisiones colectivas y la articulación con actores institucionales del territorio. Su implementación permitirá avanzar hacia una comunicación más clara, oportuna y democrática, favoreciendo la cohesión social y el empoderamiento de los usuarios como protagonistas del acueducto. En definitiva, el fortalecimiento comunicacional de ADAMIUAIN no es únicamente un objetivo técnico, sino un proceso de construcción comunitaria que potencia la gobernanza local, la sostenibilidad del servicio y la defensa del agua como patrimonio colectivo.

Referencias Bibliográficas

- Beltrán, L. R. (1979). Comunicación horizontal: una perspectiva latinoamericana.
- Fals-Borda, O. (1987). Movimientos sociales y comunicación popular. Siglo XXI.
- Fals Borda, O. (1987). *La investigación-acción participativa: Inicios y desarrollo*. Revista Internacional de Ciencias Sociales, 36(4), 607-620.
- Freire, P. (1970). Pedagogía del oprimido. Siglo XXI Editores.
- Habermas, J. (1987). Teoría de la acción comunicativa. Taurus.
- La Opinión (Sarabia, J.) (2022). *Ambientalistas en defensa de los recursos hídricos de la provincia de Ocaña*. La Opinión.
- Narra cómo ADAMIUAIN ha impulsado iniciativas de conservación de fuentes hídricas y reservas forestales, posicionándose como un modelo ecológico y comunitario en la región. La Opinión
- Miranda, C. H. (2006). *El manejo comunitario del agua en Ocaña. La experiencia de la Asociación Adamiuain*. Revista Semillas, Edición 28/29.
- Este artículo describe el origen y la organización del acueducto, destacando cómo la comunidad, bajo liderazgo local, construyó la infraestructura hídrica y promovió acciones de conservación desde la década de 1980. sitio Web Semillas.org.co
- Rúa, C., & Muñoz, J. (2019). *Los acueductos comunitarios en Colombia: retos y oportunidades para la gestión del agua*. Revista de Estudios Sociales, (67), 45-57.
- <https://doi.org/10.7440/res67.2019.04>
- Valencia, L. E. (2024). *Voces activas: fortalecimiento para la participación ciudadana y la resolución de conflictos en las juntas de acción comunal en el municipio de Ocaña*. [Tesis o informe], Universidad XYZ (consultado en ResearchGate).

Villasante, T. (2010). *Redes sociales y participación: la gestión social del territorio*. ICCA.

Apéndices

Apéndice A

Carta de Intención

Ocaña, 03 de septiembre de 2025

Señores
Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN
E. S. M.

Cordial saludo,

Mi nombre es **Julián Andres Castro Arevalo** identificado(a) con C.C. **13178217** del municipio de **Ocaña**, actualmente me encuentro cursando el programa de Comunicación Social en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- y estoy ad-portas de recibir el título de Comunicador Social.

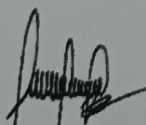
Escogí como trabajo de grado una opción muy interesante que es el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación. El Diplomado busca posibilitar que, a través de un trabajo académico e investigativo, el estudiante proponga una acción o acciones de fortalecimiento comunicacional dirigidas a la organización con la cual se desarrolló la investigación. Estas acciones hacen parte de una estrategia que será formulada a partir de un juicioso proceso de contacto, indagación, y conocimiento de la organización, obviamente acogiéndose a los parámetros que las dinámicas propias de esta exijan.

La organización no se compromete a implementar la estrategia que el estudiante diseñe y proponga, pero si la organización lo considera adecuado y provechoso, sería muy importante realizar dicha implementación, lo cual además evidenciaría la pertinencia de la estrategia diseñada y posibilitaría alcanzar los objetivos propuestos en esta. Los resultados del trabajo realizado con la organización serán publicados en un documento académico en el cual quedará consignado todo el proceso.

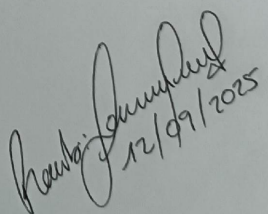
Por lo anteriormente expuesto, solicito comedidamente que me permitan realizar con ustedes este trabajo durante los próximos cuatro (4) meses, en los cuales además de desarrollar el ejercicio investigativo, se buscará que los frutos de esta, sean acciones que fortalezcan y mejoren las dinámicas comunicativas dentro de su organización.

Mil gracias por su atención,

Atentamente,



Julián Andres Castro Arevalo
Cel. 3166799604
E-mail: julyancas19@gmail.com



Apéndice B

Carta de Aprobación



ADAMIUAIN Asociación de Amigos Usuarios Acueducto Independiente de los barrios Santa Clara,
José Antonio Galán y Bermejil Nit: 890.505.844-7 ✓

Ocaña, 12 de septiembre de 2025

Señor
Julián Andrés Castro Arévalo
Estudiante – Programa de Comunicación Social
Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Ocaña, N. de S.

Asunto: Aprobación de solicitud para desarrollo de trabajo académico

Cordial saludo,

En nombre de la Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN, recibimos su comunicación y agradecemos el interés en escoger nuestra organización como escenario para el desarrollo de su trabajo de grado correspondiente al Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación.

Después de revisar su solicitud, nos permitimos informarle que su propuesta es aceptada, y que contará con el apoyo institucional necesario para adelantar el proceso investigativo durante los próximos cuatro (4) meses, según lo expuesto en su comunicación.

Agradecemos su interés en aportar al crecimiento de la asociación y reiteramos nuestra disposición para avanzar conjuntamente en este proceso.

Cordialmente,

Representante Legal
Asociación de Usuarios del Acueducto Comunitario ADAMIUAIN



Apéndice C

Preguntas Entrevista Inicial

1. ¿Queremos conocer un poco más sobre la organización ADAMIUAIN?
2. ¿En esos objetivos que mencionas cual es el más significativo para ADAMIAUIN?
3. ¿Cuéntanos un poco sobre las reuniones que se realizan en la asociación?
4. coméntanos que participantes, personas cual es el rol que desempeñan los involucrados en la organización?
5. ¿Cuál es el tamaño de la organización?
6. Agradecimiento y despedida

Apéndice D

Enlace Entrevista Inicial

<https://youtu.be/obX8GriczIE?si=-XxR3EuDmgi4flgN>

Apéndice E

Preguntas Entrevista Cualitativa

1. ¿Cómo describiría las relaciones que se tejen entre los asociados y directivos dentro de ADAMIUAIN y de qué manera estas influyen en la gestión del acueducto comunitario?
2. ¿Qué tipo de vínculos o alianzas mantiene la asociación con actores externos (instituciones, organizaciones ambientales, entidades públicas) y cómo benefician a la comunidad?
3. En cuanto a las redes sociales digitales, ¿qué papel considera que cumplen para visibilizar el trabajo de la asociación y mantener informada a la comunidad?
4. ¿Cómo se promueve la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones dentro de la asociación?
5. ¿Qué estrategias de comunicación considera más efectivas para informar y motivar a la comunidad?
6. ¿Podría compartir una experiencia en la que la comunicación abierta y participativa haya resuelto un conflicto o mejorado un proceso?
7. ¿Cuáles son las principales necesidades o retos que enfrenta la comunidad y que la asociación busca atender?
8. ¿De qué manera percibe que la asociación ha impactado la calidad de vida de los habitantes?
9. ¿Cómo imagina el futuro de la comunidad si se fortalecen los procesos colectivos que hoy se desarrollan?

Apéndice F

Enlace Entrevista Cualitativa

<https://youtu.be/S766tm1yoBc>

Apéndice G

Registro Fotográfico



Apéndice H

Video de Sustentación en la OSP

<https://youtu.be/1UMKxaCmPqw?si=4MJVUtxv5oulKf6X>

Apéndice I

Registro Fotográfico de Sustentación

