

**Innovación Social en el Proyecto de “Apoyo a Iniciativas Comunitarias” de la Empresa de
Acueducto y Alcantarillado de Bogotá**

Mercy Dayana Timote Quezada

Asesor

Tania Meneses Cabrera

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades ECSAH

Psicología

2023

Dedicatoria

Para mi querido compañero que iluminó mi vida con su presencia inolvidable. Aunque ya no esté físicamente a mi lado, su legado perdura en cada latido de mi corazón y en cada recuerdo compartido. Este trabajo de grado lleva impreso su amor y el impacto que tuvo en mí. Su partida dejó un vacío, pero su influencia sigue inspirándome cada día. A ti, que fuiste mi fuente de alegría y aprendizaje, te dedico este logro. Gracias por el tiempo compartido y por haber dejado tu huellita eterna en mi alma.

Para mis padres y amigos, quienes han sido mi roca durante esta travesía académica. Su paciencia, ánimo y comprensión han sido pilares fundamentales en este camino pues cada consejo, palabra de aliento y apoyo han sido parte esencial de este logro. Gracias por estar siempre ahí.

Agradecimientos

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a todas aquellas personas que hicieron posible la culminación de este trabajo. En primer lugar, a mi asesora Tania Meneses Cabrera, por su orientación experta, paciencia y dedicación en cada etapa de este proceso. Agradezco también a María Cristina Ríos Cespedes por su invaluable contribución y apoyo durante la investigación.

Además, mi gratitud se extiende a mis padres, pareja y amigos, quienes me brindaron su comprensión, ánimo y respaldo incondicional a lo largo de este camino académico. Este logro no hubiera sido posible sin su confianza y aliento constante. Cada persona que formó parte de este trayecto merece mi más profundo agradecimiento. ¡Gracias por ser parte fundamental de este

logro!

Resumen

El presente artículo expone la experiencia del proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias de la “Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) – Empresa de Servicios Públicos (ESP)” implementado en el parque Ecológico Cantarrana de la localidad de Usme y en una extensión a nivel veredal. El análisis de la sistematización parte desde la perspectiva de la innovación social y de la Psicología Comunitaria. Esto con el objetivo de obtener un punto de vista holístico desde los funcionarios y beneficiarios sobre la contribución social realizada a partir de este proyecto en concreto. La metodología empleada fue la sistematización de experiencias a través de entrevistas aplicadas a funcionarios del proyecto y a un participante beneficiario externo al parque, además de la aplicación de un grupo focal aplicado a la comunidad beneficiaria interna al parque. Los hallazgos obtenidos indican que el proyecto ha logrado su objetivo de promover la participación comunitaria, y adicionalmente, ha generado unidad comunitaria, fortalecimiento de conocimientos, sentido de pertenencia y apropiación territorial, capacidad de autogestión y salud mental. En este sentido, como conclusión tenemos que la experiencia es una innovación social que interviene de forma directa a las necesidades sin apoderarse de la gestión de los procesos de las comunidades apoyadas. Esto quiere decir, que da reconocimiento a la comunidad como actores de su propio cambio; adicionalmente, el proyecto influye en el bienestar y de forma indirecta en la salud mental de los miembros de las comunidades.

Palabras clave: Participación, comunidad, transformación, bienestar.

Abstract

This article presents the experience of the project to Support Community Initiatives of the “Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) – Empresa de Servicios Públicos (ESP)” implemented in the Cantarrana Ecological Park in the town of Usme and in an extension at the level village. The analysis of systematization starts from the perspective of social innovation and Community Psychology. This with the objective of obtaining a holistic point of view from officials and beneficiaries on the social contribution made from this specific project. The methodology used was the systematization of experiences through interviews applied to project officials and a beneficiary participant external to the park, in addition to the application of a focus group applied to the beneficiary community internal to the park. The findings obtained indicate that the project has achieved its objective of promoting community participation, and additionally, it has generated community unity, strengthening of knowledge, sense of belonging and territorial appropriation, capacity for self-management and mental health. In this sense, as a conclusion we have that the experience is a social innovation that intervenes directly to the needs without taking over the management of the processes of the supported communities. This means that it recognizes the community as actors of its own change; Additionally, the project influences the well-being and indirectly the mental health of community members.

Keywords: Participation, community, transformation, welfare.

Tabla de Contenido

Introducción	8
Metodología	10
Resultados	13
Desde las Entrevistas Realizadas a los Funcionarios	14
Perspectiva de los Funcionarios del Acueducto	16
Desde la Técnica de Grupos Focales.....	18
Como se Siente la Comunidad del Parque Cantarrana	18
Desde la Entrevista Realizada al Participante Externo	20
Como se Siente la Comunidad Externa (Extensión del Proyecto)	20
Hallazgos	21
Conclusiones	24
Recomendaciones	26
Referencias.....	29

Lista de Figuras

Figura 1 *Interacción con las Comunidades mediante la Técnica de Grupo Focal* 18

Figura 2 *Huerta - Vivero Pachamama* 23

Introducción

Innovación. Cuando se usa esa palabra, directamente se piensa en los avances tecnológicos e industriales de las grandes ciudades, pero este término también hace alusión a cambios que se enfoca más hacia las soluciones que mejoran la calidad de vida de las personas, las condiciones sociales y ambientales; esta es “la Innovación Social”.

A partir de lo anterior, se identifica como innovación social el proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB) – Empresa de Servicios Públicos (ESP). El cual brinda a las comunidades tanto rurales como urbanas, espacios de diálogo que den la oportunidad de exponer las iniciativas y proyectos que tienen las comunidades en sus territorios, pero que requieren del apoyo en insumos para poder continuar con su ejecución. Este proyecto cuenta con una metodología que actúa directamente sobre aquellas necesidades que son presentadas por la comunidad mediante sus iniciativas. Por ello, se clasifica como una innovación social que interviene de forma directa en los fenómenos (proyectos de intervención).

Dentro de los actores que impulsaron el planteamiento y ejecución de la experiencia se destaca a María Cristina Ríos Cespedes, quien fue la fundadora y diseñadora de la experiencia. Actualmente, se encarga de supervisar la ejecución del proyecto, la recopilación del proceso e inclusión de las iniciativas en obras de la EAAB – ESP, a través de la norma interna NS – 038 “Manual de Manejo del Impacto Ambiental y Urbano”. También se destaca a María Elisa Uribe, quien se encarga de supervisar la ejecución del proyecto, además de ser parte del jurado de las iniciativas. Y finalmente, se destaca a Angie Nataly Poveda, quien se encarga de impulsar la ejecución del proyecto a través de procesos relacionados con la convocatoria de las

comunidades, sensibilización, acompañamiento y asesoría a actores sociales participantes de inicio a fin, además de ser evaluadora del proceso.

El proyecto de innovación social Apoyo a Iniciativas Comunitarias, surge a partir de la experiencia obtenida por varios años en otros procesos que ha realizado la empresa con organizaciones formales, donde los colectivos juveniles y personas del común querían aportar socialmente. Este proyecto se estableció formalmente en el año 2017, en lo que hoy se conoce como el parque ecológico Cantarrana de la localidad de Usme. Dicho lugar fue adquirido inicialmente por la empresa con la finalidad de mitigar la creciente del río Tunjuelo mediante la construcción de una presa seca, y con ello, las inundaciones de las comunidades allegadas. El parque se crea con una misión desde el componente pedagógico, social, recreativo y ecológico, lo cual da a lugar a la implementación del proyecto en el establecimiento.

A partir de lo anterior, la sistematización de la experiencia innovadora Apoyo a Iniciativas Comunitarias, se realiza con la finalidad de indagar y analizar la forma de contribución social que aporta la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá a las comunidades, a través de este proyecto en específico. Se indaga desde el interés por comprender el funcionamiento del proyecto, el apoyo en especie y los logros obtenidos de acuerdo con la perspectiva de los funcionarios y beneficiarios.

Metodología

Para el desarrollo del presente trabajo, se aplicó el método de sistematización de experiencias, el cual consiste en recuperar, ordenar y clasificar los datos e información de vivencias, acontecimientos o experiencias. Tiene la finalidad de generar un análisis reflexivo sobre los conocimientos adquiridos, enriquecerlos y transformarlos en pro de aquella experiencia; incluso, se puede tomar como aprendizaje para otros procesos (Jara, 2018). Esto quiere decir que, no solo se trata de dar orden a unos datos sino de ir más allá, realizar un proceso de análisis crítico e identificar aquello que nos deja la experiencia sistematizada, si es de carácter innovador o si posee un gran potencial de replicabilidad. De acuerdo con Jara (2018), la sistematización posee cinco tiempos en su método: Punto de partida (participación y registros de la experiencia), formulación de un plan de sistematización (qué se quiere sistematizar, interés, información que se necesita, cómo, etc.), recuperación del proceso vivido (reconstrucción de la historia de la experiencia vivida, ordenar y clasificar), reflexiones de fondo (análisis, interpretación, aprendizajes) y puntos de llegada (conclusiones y recomendaciones).

En este sentido, la sistematización de la experiencia en el presente trabajo se inicia desde el segundo tiempo “formulación del plan de sistematización”. En este caso, se parte desde el tema de Innovación Social, el cual refiere a aquellas estrategias o acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de una persona o grupo por medio de las condiciones sociales, ambientales y de salud. Estas estrategias pueden ser dirigidas por actores comunes, formales o profesionales. Desde aquí se aborda:

La satisfacción de necesidades básicas y cambios en las relaciones sociales dentro de procesos de empoderamiento social, refiriéndose a las organizaciones y personas que están afectadas por la privación o falta de calidad en la vida diaria y los servicios (Moulaert et al., 2010, como se citó en Hernández et al., 2016, p. 191).

Siguiendo esta línea, se realiza la elección de la experiencia de interés en relación con el tema abordado anteriormente, y a partir de allí, se desarrolla los demás tiempos de sistematización (planteados a continuación en unas fases). En este caso, se aborda el proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de la ciudad de Bogotá. Esta experiencia pretende incentivar la participación comunitaria, valorando “los conocimientos y experiencia existentes en el territorio, potencializando sus saberes y generando raíces entre el territorio y sus habitantes” (EAAB – ESP, 2023). Este proceso de sistematización consta de cinco fases:

Fase 1 – Identificación bibliográfica: Esto implicó una revisión documental para llegar a una conceptualización sobre la innovación social e identificarla en nuestro contexto (selección de la experiencia innovadora).

Fase 2 – Trabajo de campo para la recolección de la información: Se utilizaron las técnicas de la entrevista y grupo focal con actores institucionales y actores participantes (comunidad). De acuerdo con Canales (s.f., como se citó en Díaz et al., 2013), la entrevista es una técnica de “comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”. En este caso, se parte del interés sobre la obtención de información de la experiencia. Por su parte, la técnica de grupo focal de acuerdo con Kitzinger (como se citó en Hamui & Varela, 2013), se dirige por un moderador, puesto que, es “una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información”. En este sentido, la entrevista se aplicó a dos funcionarios del proyecto y a una persona que participo con una iniciativa a nivel región (externa a Cantarrana); el grupo focal se aplicó a un grupo de diecisiete personas (Comunidades: Ranitas Agricultoras, Comuniaves y

Años Dorados), que representaban tres iniciativas apoyadas por el proyecto dentro del territorio comunitario del parque Cantarrana. Para garantizar un registro de los procesos se realizó grabación de audio y toma de fotografías.

Fase 3 – Análisis de la experiencia: Para identificar el grado de maduración (desarrollo – avance – alcance) de la experiencia, se toma como referencia los índices de TRL - Technology Readiness Levels (Niveles de preparación tecnológica), propuestos por Jailler et al. (2017). Este cuenta con nueve niveles de evaluación, siendo TRL 1 el menor grado de maduración y TRL 9 el mayor grado de maduración. Estos niveles se agrupan en cuatro categorías generales: “Gestión de las ideas y de la creatividad; Gestión del desarrollo interactivo aplicativo; Gestión del proceso; Gestión de las oportunidades y gestión del cambio / apropiación social y capital social formado en aplicación de nuevos procesos” (Jailler et al., 2017).

Fase 4 - Análisis de la información obtenida: Se identifican los hallazgos de acuerdo con las cuatro categorías del TRL (Technology Readiness Levels).

Fase 5 – Conclusiones y recomendaciones.

Resultados

La psicología es la ciencia que estudia las conductas humanas y la influencia que estas tienen en los contextos sociales y ambientales; procura el bienestar humano a partir del cuidado de la mente y de la calidad de vida; y aborda a los sujetos a nivel individual, grupal, comunitario y social. De acuerdo con Bunge y Ardila (2002, como se citó en Leif & Bautista, 2005), “el foco de la psicología sea individual o social, es el individuo en su medio natural o social, no la sociedad” (p. 38). Teniendo presente que la psicología se divide en varias áreas, para el presente trabajo se toma la perspectiva del área de la Psicología comunitaria, la cual estudia:

Los factores psicosociales que permiten desarrollar, fomentar y mantener el control y el poder que los individuos pueden ejercer sobre su ambiente individual y social para solucionar los problemas que los aquejan y lograr cambios en esos ambientes, y en la estructura social (Montero, M. citado en Ferullo, M. G. 2006, como se citó en Pierri, M. 2010, p. 3).

En este sentido, desde la psicología comunitaria se pueden encontrar diferentes planteamientos e investigaciones donde se ha considerado importante contar con el apoyo de entidades gubernamentales que no lleguen con soluciones a necesidades que ellos identificaron de forma externa, sino que se acerquen a las comunidades a escuchar sus necesidades para intervenir desde allí con la finalidad de que el impacto de transformación y cambio social sea más significativo y acorde a las necesidades reales de la comunidad.

Siguiendo esta línea, la necesidad de contar con este tipo de apoyo se ve reflejada en el proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias, por ello se analizará la forma de contribución social que aporta la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, puesto que, da reconocimiento de forma directa y valor a la comunidad como ente poseedor de conocimientos y con la capacidad de autogestión para mantener el control sobre sus procesos de transformación mediante la ejecución de sus iniciativas. En este sentido, es de especial interés conocer el

desarrollo del proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias entorno a aquellos cambios o aportes que se han generado, dando paso al cuestionamiento sobre el efecto que ha tenido el proyecto en las comunidades. Para ello, se establece la siguiente pregunta: ¿Qué aportes ha generado el proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias desde la perspectiva de los funcionarios de la empresa y desde la perspectiva de la comunidad?

A partir de la implementación de la sistematización de la información, el trabajo de campo realizado, el uso de las técnicas para la recolecta de información y los diferentes niveles de maduración del TRL (Technology Readiness Levels), se encontró que:

Desde las Entrevistas Realizadas a los Funcionarios

Apoyo a Iniciativas Comunitarias se encuentra en el grado de maduración 9, puesto que, en primer lugar, tiene como objetivo fortalecer y promover la participación comunitaria mediante el apoyo a iniciativas diseñadas por y desde los actores sociales de territorios urbanos y rurales. “El apoyo se brinda en insumos por un rubro económico determinado por la Empresa y con orientación profesional para el diseño e implementación de los proyectos o iniciativas presentadas por la comunidad” (EAAB – ESP, 2023). Es decir, se apoya en especie a aquellas iniciativas o proyectos que ya se encuentran en implementación, y, cuyo diseño y aportes provienen de actores de la comunidad. En segundo lugar, cuenta con una metodología muy bien organizada, la cual parte de la escucha activa e intercambio de conocimientos. Dentro de esta, se realizan convocatorias y campañas publicitarias a través de la página del acueducto, volantes, campañas publicitarias en la alcaldía de Usme, correos al parque Cantarrana, entre otros. Aquí se extiende la invitación a las comunidades para inscribirse y participar. Posteriormente, un panel de expertos (comunitarios y ambientales) evalúan y seleccionan formalmente (documento físico radicado y debidamente firmado) las iniciativas que se van a apoyar. Esto se realiza a partir de la

prioridad de la necesidad expuesta y al número de vacantes disponibles de apoyo a iniciativas. Finalmente, se capacita (fortalecimiento de conocimientos), se organiza y se planea de forma conjunta entre la empresa y la comunidad: El desarrollo de la iniciativa en un tiempo determinado, el apoyo económico o en especie que se dará (el cual es administrado de acuerdo con los avances), los informes requeridos, la finalización de la ejecución del desarrollo de la iniciativa y la obtención de resultados.

De acuerdo con el testimonio de uno de los entrevistados, desde la institución se ha logrado que los contratistas den cierta cantidad de dinero para los recursos del componente social del Acueducto. Esto quiere decir que los recursos que se obtienen para el proyecto provienen del capital social que la empresa estableció formalmente para el componente social. En este sentido, se cuenta con unos recursos y metodología que permiten que el proyecto se repita una y otra vez con las mismas o distintas comunidades, generando una actividad constante, y posicionándolo de forma directa en un estado vigente y expansivo indeterminado por la capacidad de sostenimiento.

Por otro lado, es importante mencionar los años de planeación y ejecución que lleva el proyecto. Se identificó que se estableció formalmente en el año 2017 en el Parque Ecológico Cantarrana, pero surge a partir de la participación y experiencia obtenida por más de 20 años de otros procesos con organizaciones formales (obras físicas, proyectos sociales y participación en la evaluación y ejecución de los procesos), y de trabajar con personas con el interés de aportar social y ambientalmente. Desde esta perspectiva se vincula los dos tipos de poblaciones que serían la mayor parte de los actores sociales involucrados: Las organizaciones institucionalizadas, grupos organizados y los colectivos juveniles. Además de dar reconocimiento y participación al sector educativo, lo cual indica que el proyecto ha tenido la oportunidad de mejorarse y fortalecerse desde la primera prueba piloto hasta el momento actual. Cabe mencionar

que este tipo de apoyo se venía abordando incluso desde antes de su establecimiento formal; esto permite ver a simple vista el amplio recorrido que ha tenido.

Por ello, se logra identificar de manera clara la comunidad beneficiaria (zonas urbanas y rurales). Por ejemplo, se aplica en el Parque Ecológico Cantarrana, donde no se tiene una estimación exacta de la población participante, pero los habitantes de los barrios allegados son quienes conforman la comunidad beneficiaria del proyecto (Usminia, Monteblanco, Brazuelos, Las Flores, Lorenzo Alcantuz, El Virrey, entre otros). Los beneficiarios deben asumir una postura de compromiso con la empresa y con ellos mismos, pues el logro de los objetivos de las iniciativas dependen de su autogestión. Sin embargo, la empresa del acueducto realiza seguimientos mensuales junto a la solicitud de informes sobre los avances, además de estar al tanto ante cualquier dificultad que pueda presentar la comunidad y requieran de su ayuda, la cual es proporcionada por funcionarios del área de Gestión Comunitaria.

Perspectiva de los Funcionarios del Acueducto

De acuerdo con la información suministrada a través de las entrevistas aplicadas a dos funcionarios, se resaltan los aportes a la calidad de vida que se realizan desde el proyecto. Estos no solo se centran en las necesidades básicas sino en aquellas que giran en torno a las posibilidades (en palabras del entrevistado) de “ser, participar y aportar en el espacio público”, es decir, que se “fortalece la necesidad de hacer algo por y con otros... aportar a la calidad de vida del ambiente desde la casa común”. Desde el Desarrollo Cultural Comunitario (DCC) se:

Reconoce a los miembros de la comunidad la capacidad de ser sujeto y protagonista de las acciones que se van a desarrollar en su espacio, y que comparten el objetivo de mejorar sus condiciones de vida, tanto de forma individual como colectivamente (Gonzales, 2013, p. 96).

Esto se refleja en las diferentes iniciativas que se han apoyado dentro del parque Cantarrana. Un ejemplo, es el vivero Pachamama (nombre dado por la comunidad) donde se ha dejado a la disposición de la comunidad la utilización de un espacio para la siembra y cultivo de plantas, frutos, vegetales, etc., lo cual no es un producto de venta sino de consumo propio. Es importante aclarar que previamente se capacito y se fortaleció los conocimientos sobre la siembra y cuidado de cultivos para que ellos fueran autogestores de su proceso, también, se llevó a cabo un sistema de aprovechamiento del agua obtenida de la lluvia para los cultivos. Estos son insumos que han quedado a la comunidad, a los cuales siguen dando uso actualmente.

Dentro de los logros que ha obtenido el proyecto, refieren los funcionarios que las comunidades “han participado, han ejecutado y varios continúan... los proyectos no han muerto cuando se acaba el apoyo del Acueducto”. Por otro lado, indican que se ha logrado mantener el apoyo económico en especie a nivel interno de la institución y a nivel externo (comunidades), de acuerdo con lo establecido. El dinero que es asignado para la iniciativa se entrega en material y herramientas para la construcción de espacios (como la huerta), embellecimiento, mecanismos, etc. Han logrado mantener una continuidad del proyecto en el tiempo y en la empresa (se estableció como norma interna y posee unas especificaciones técnicas) que ha permitido tener cierto grado de expansión.

Finalmente, una de las entrevistadas resalta la importancia de mantener la voluntad política para darle continuidad al proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias. De acuerdo con Cruz y León (2020):

La voluntad política no se refiere sólo a la voluntad de los políticos ni de quienes están directamente relacionados con la vida política, sino que también se debe considerar a sectores y líderes de diversos gremios sociales, como los sindicatos privados y públicos, las organizaciones de la sociedad civil y las poblaciones de referencia, con la finalidad de

identificar la manera en que estos participan en la solución o en la obstaculización de los asuntos públicos (p. 12).

En este sentido, se reconoce la necesidad de realizar un informe detallado sobre los logros, indicadores e índices sobre el antes y después, puesto que, se considera que esto podría contribuir al fortalecimiento de la voluntad política en el proyecto. Por otro lado, se expresa la gratitud hacia la comunidad de Cantarrana por el amor y cuidado que dan al parque, y por la gratitud que tienen de su parte con la Empresa del Acueducto y Alcantarillado de Bogotá.

Desde la Técnica de Grupos Focales

Figura 1

Interacción con las Comunidades mediante la Técnica de Grupo Focal



Nota. Socialización del proceso vivido por parte de algunas comunidades beneficiadas dentro del proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias. *Fuente.* Autoría propia.

Como se Siente la Comunidad del Parque Cantarrana

Dentro de las iniciativas que se han apoyado en el parque Cantarrana se identifican a través del grupo focal realizado, tres comunidades: Ranitas agricultoras; Comuniaves; y Años Dorados, los cuales dan cuenta de un testimonio vivencial positivo sobre la experiencia dentro del proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias. Estos beneficiarios refieren que su

participación en el proyecto les ha permitido llevarse grandes conocimientos sobre el cuidado del agua y árboles, la siembra y el uso de instrumentos. Conocimientos que han logrado compartir con otras personas y aplicar en otros proyectos que han realizado, logrando así el fortalecimiento o transformación como comunidad. Ahora bien:

Entendemos por transformación social la eliminación de los mecanismos que provocan marginación y exclusión social de las personas que viven en un territorio, promoviendo la inclusión y el desarrollo individual, grupal y comunitario. Por lo tanto estamos hablando de dos elementos fundamentales: las personas y el territorio (Gonzales, 2013, p. 96).

Desde la experiencia de la comunidad se realiza una inclusión participativa para todas las edades, familias, colectivos y organizaciones que tengan el interés de participar. Además, se cuenta con las personas y la disposición del territorio para desarrollar las actividades que generan un bien común.

También se logra evidenciar que les ha permitido generar sentimientos de productividad, de unión y participación comunitaria, puesto que, se han convertido en una red de apoyo para los mismos miembros de su grupo e incluso para los demás que se encuentran dentro de la comunidad general de Cantarrana y allegados. En este sentido, el vivir en comunidad no solo se trata de realizar actividades que aporten sino también “de sentir solidaridad y pertenencia, integración, influencia y conexión emocional” (Krause, 2001, p. 50). Un claro ejemplo de esto fue la crisis vivida durante la pandemia donde la comunidad refiere que: “Muchos estaban con depresión en sus casas, algunos tuvieron intentos de suicidio... otros aguantaron mucha hambre, entonces el salón comunal se volvió como una casa resguardo... se cocinaba... se hacía ejercicio... se trabajaba en la huerta, etc.”.

Finalmente, se resaltan algunas mejoras que desde la perspectiva de las comunidades participantes pueden fortalecer los procesos: Primero, refieren sobre la posibilidad de

incrementar un poco más el presupuesto (hace alusión a un caso en específico sobre el grupo de Ranitas agricultoras). Segundo, refieren la necesidad de tener más espacios para desarrollar las iniciativas. Tercero, refieren sobre la importancia de tener más continuidad en los procesos. Cuarto, refieren que la cantidad de informes sean acordes a la magnitud y el tiempo de desarrollo de las iniciativas. Quinto, refieren la importancia de tener encuentros a “viva voz” donde los grupos que han participado puedan hacer un aprendizaje compartido de sus iniciativas y así contribuir a otros (esta idea surge a partir de la técnica implementada de grupos focales). Sexto, refieren la necesidad de tener un espacio con adaptación para el uso de Video Beam. Séptimo, es interesante como las comunidades reconocieron la importancia de mejorar aún más su compromiso ante la empresa.

Cerrando así, con la invitación realizada por una de las participantes a quienes requieran del apoyo y no se animan a participar en el proyecto, “que pierdan el miedo y pues que no se dejen creer que es una rosca...que pierdan el miedo y no se dejen llevar por los comentarios de los demás”. Y adicionalmente, se recomienda que “no seamos tan ambiciosos con las propuestas, porque el recurso es limitado... el tiempo no da, ni el tiempo ni el recurso... hay que ser como muy aterrizado... con las actividades”.

Desde la Entrevista Realizada al Participante Externo

Como se Siente la Comunidad Externa (Extensión del Proyecto)

Alcance a nivel de los acueductos veredales donde se benefició a la Asociación de Usuarios de Pazquilla Centro, con la iniciativa llamada “Sedimentando Sueños”, la cual giraba en torno al cuidado y mejoras de la infraestructura de funcionamiento del Desarenador para el abastecimiento del agua potable. De acuerdo con Albuja et al. (s.f.) “los desarenadores son obras hidráulicas que sirven para separar (decantar) y remover (evacuar) después, el material sólido

que lleva el agua de un canal”. Desde aquí la representante local da cuenta de un testimonio vivencial positivo sobre la experiencia que ha tenido en Apoyo a Iniciativas Comunitarias. Refiere que la participación dentro del proyecto ha aportado grandes conocimientos desde la Escuela del Agua y el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA), no solo para ella sino para la comunidad en general, puesto que, todo lo que se aprende se busca enseñar a los demás. Esto implica temas sobre el manejo y cuidado del recurso (ahorro del agua, instalación y mantenimiento de tanques, medidores, cargue de válvulas, etc.) e incentivar la unidad comunitaria en el territorio.

Es de interés resaltar el mensaje de agradecimiento que expresa la participante hacia el apoyo dado desde la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, trayendo sus palabras:

Gracias... continúen con este proceso... que son cambios drásticos puedo decir que les dan un giro total a las infraestructuras o al área administrativa porque pues para mí fue un Desarenador pero para otros pudo ser una impresora... un computador... tenemos una gran ventaja, ya reducimos pérdidas y una pérdida de agua bastante... líquidos que se iban por allí entonces eso es muy ganador. Y eso es un motivo para que ustedes como empresa continúen ¿por qué?, porque ustedes también ven que no solo ustedes están dando sino que nosotros también estamos aportando y que el hecho que nos capaciten y demás eso nos fortalece (G. Páez, comunicación personal, 09 de noviembre de 2023).

Hallazgos

Dando respuesta al cuestionamiento realizado al inicio de este apartado y a partir de la información compartida tanto por los funcionarios de la empresa como por los beneficiarios del proyecto de Apoyo a Iniciativas Comunitarias, se puede identificar que:

Primero: La Empresa del Acueducto y alcantarillado de Bogotá, mediante sus diferentes proyectos comprende la importancia de aprender a escuchar y dejar de imponer, conocer la naturaleza y situaciones de las comunidades para poder ayudarlas desde su realidad y no desde lo

que se percibe y se desconoce de forma externa. Esto permite que se creen aprendizajes compartidos que, tal como lo indica Gonzales (2013):

Facilitan el enriquecimiento personal de las personas participantes, a la vez que el conocimiento de otros individuos que pueden ser de edades, procedencias y características distintas a las propias, y tienen un impacto directo sobre la cohesión social, reforzando las identidades colectivas, los valores compartidos y promoviendo la inclusión social (p. 102).

Segundo: La promoción de una cultura del agua y la cultura ambiental ha tenido un efecto positivo en las comunidades participantes pues se genera esa conciencia sobre la importancia de aprender a hacer un uso adecuado del recurso y que con ello se sigan abasteciendo de forma prolongada las diferentes necesidades relacionadas, además de que tengan la capacidad de seguir proyectándose a futuro y desarrollar otros proyectos. De acuerdo con la UNESCO (1982, como se citó en Gonzales, 2013), “la cultura da al hombre la capacidad de reflexionar sobre sí mismo. Es ella la que hace de nosotros seres específicamente humanos, racionales, críticos y éticamente comprometidos. A través de ella discernimos los valores y efectuamos opciones...” (p. 102).

Tercero: De los insumos que han quedado para la comunidad como se puede apreciar en la Figura 2: Se resalta el vivero Pachamama (huerta: palabra usada por los participantes), el cual beneficia aproximadamente a 100 personas, dando cubrimiento a la seguridad alimentaria para la misma comunidad. Se reconoce el valor comunitario que han dado a este proyecto del vivero, pues no se ha creado con ánimos de lucro sino más con un enfoque de beneficio comunitario. Los conocimientos que se han adquirido durante el proceso han permitido que las comunidades lleguen a “auto – administrarse, autogestionarse, tener confianza en sí, responsabilizarse y posibilitar acceso a los recursos, asumiendo una actitud positiva para la búsqueda del bienestar individual y colectivo” (Alcaldía Municipal de Ibagué, s.f.).

Figura 2*Huerta - Vivero Pachamama*

Nota. Siembra de alimentos realizada por la comunidad. *Fuente.* Autoría propia.

Cuarto: El proyecto ha logrado generar participación y unidad comunitaria en la población beneficiaria, trascendiendo a la conformación de redes de apoyo ante situaciones de crisis. Esto ha permitido evidenciar un efecto positivo en la salud mental de la comunidad en general y en relación con la necesidad humana de sentirse productivo y autorrealizado en la vida. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2023) la salud mental implica “un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad”. En este sentido, participar, trabajar en equipo, ser creativos, colaborativos, emocionarse e interactuar entre comunidad puede promover bienestar comunitario.

Conclusiones

Apoyo a Iniciativas Comunitarias parte de la corriente pedagógica “aprender haciendo”, la cual se basa en la creación de escenarios definidos que den la oportunidad de actuar, combinar experiencias y reflexionar sobre los resultados obtenidos, corregir y mejorar (Dewey, 1952, como se citó en Rodríguez & Ramírez, 2014, p.55). En este sentido, se puede decir que esto no solo se refleja en el diseño y metodología del proyecto sino que alcanza también a las comunidades, pues es a partir de este “aprender haciendo” que ellos lograran dar solvencia a sus necesidades. Como ya se ha mencionado en diferentes ocasiones, la comunidad debe capacitarse en lo que se considere necesario para implementar lo aprendido en la ejecución de las acciones establecidas para la iniciativa, pero a medida que se realiza esta ejecución se adquieren aún más conocimientos desde la práctica, los cuales son utilizados en todo aquello que lo requiera durante y después del beneficio recibido por el proyecto.

A partir de esta autogestión, la cual se define como:

Sistema de planificación alternativo que opera en la propia comunidad. Pone en práctica actividades conjuntas en torno a intereses compartidos. Implica conocer la realidad; desear un cambio positivo, idear un futuro mejor; definir las acciones necesarias para alcanzar esas metas; definir el camino que facilita lo deseado y construir la organización adecuada que haga realidad esta meta (Suarez et al., 2021, p. 27).

Se puede decir que, la comunidad logra ser protagonista de su proceso, pues desde un inicio sus iniciativas ya se venían trabajando en sus comunidades o fueron diseñadas por ellos para participar en el proyecto, lo que indica que todo el tiempo poseen el control de la toma de decisiones, la distribución de los roles, de sus avances y utilización de los insumos, los cuales son guiados por su interés de lograr un cambio positivo para su territorio y de bienestar para la comunidad. En este sentido, desde una perspectiva de la psicología comunitaria se reconoce a la Empresa del Acueducto y Alcantarillado de Bogotá como una entidad gubernamental que atiende

a su compromiso de responsabilidad social, generando aportes significativos y cumpliendo con los objetivos de fomentar la participación comunitaria en este territorio, pero desde lo más importante, que es el reconocimiento y valor a los actores comunitarios (grupos organizados, institucionalizados, civiles) como promotores de sus acciones de mejora.

Finalmente, se puede concluir que Apoyo a Iniciativas Comunitarias se identifica como una innovación social que presenta un panorama disruptivo sobre la forma de intervenir y ayudar a las comunidades a cubrir necesidades relacionadas al cuidado del agua y del ambiente desde el territorio, pues usa un método de apoyo económico fuera de lo convencional y no solo se limita a sensibilizar y capacitar. Además, se identifica desde la interacción con algunas de las comunidades participantes que también tiene la capacidad de promover bienestar comunitario al dar respuesta a aquellas necesidades que requieren de cubrimiento inmediato, las cuales no necesariamente giran en torno a cosas físicas sino también a la concientización sobre el cuidado de los ecosistemas. Esto permite que se genere una interacción lúdica y convivencia sana, influyendo indirectamente en el cuidado de salud mental al brindar espacios recreativos que actúan como un apoyo emocional ante las diferentes realidades.

Teniendo presente que, algunas de las iniciativas siguen en marcha después de haber recibido el apoyo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, es de interés resaltar la percepción tenida al final del proceso de sistematización. La cual reconoce a Apoyo a Iniciativas Comunitarias como una innovación social que apoya a iniciativas que tienen alto potencial de ser innovadoras dentro del contexto territorial en el que se desarrollan, siempre y cuando estas se mantengan en funcionamiento.

Recomendaciones

Siguiendo la perspectiva de la psicología comunitaria, se trae el modelo de Bienestar de Lin y Ensel, desde el cual se establece que el estrés se manifiesta en tres entornos, a saber, el social, el psicológico y el fisiológico. Se identifica desde este modelo el apoyo social como efecto positivo para contrarrestar el malestar y generar bienestar físico y psicológico. De acuerdo con Ochoa & Fuster (1995), este “ejerce un efecto mediador que tiene lugar cuando la incorporación del apoyo social reduce el efecto de los sucesos vitales estresantes” (p. 20). En este sentido, se realizan las siguientes recomendaciones desde la psicología:

Primero, reconociendo al proyecto como un promotor indirecto de salud mental en las comunidades al reducir el estrés y frustración en los participantes por solventar de una manera satisfactoria sus necesidades o al enfrentarse ante situaciones de crisis sanitarias que ponen en riesgo la calidad de vida o la vida misma, se recomienda trabajar en temas de promoción de la salud mental mediante la construcción de un protocolo dirigido a la comunidad para el manejo de emociones ante situaciones estresantes. Este puede dividirse en dos secciones: Sección 1, se enfocaría sobre el abordaje de cómo reducir los estados de estrés, ansiedad o depresión que puedan generar las situaciones de crisis. Aquí se pueden realizar invitaciones sobre la realización de actividades que promuevan el cuidado ambiental o ser partícipes de actividades ambientales (caminatas) como estrategia de relajación mental, distractor y sentido de productividad; Sección 2, se abordaría el control de las emociones ante situaciones inesperadas durante el desarrollo de las iniciativas. Esta sección puede abordar aquellos tips o estrategias para mantener una convivencia sana, participación activa, capacidad para la resolución de conflictos internos, manejo del estrés por resultados no esperados, entre otras cosas.

Segundo, se recomienda realizar conversatorios sobre experiencias compartidas. Esto refiere a la posibilidad de socializar las iniciativas apoyadas en cada comunidad, con la finalidad de enriquecer más el proceso para quienes requieran de los conocimientos de otros grupos y para quienes estén interesados en participar, pero aún no se animan. Este ejercicio puede contribuir a fortalecer de forma positiva la conceptualización que tienen las comunidades o entidades externas al proyecto, las cuales desconocen y desconfían del apoyo que se está ofreciendo. Esta estrategia permitirá que los espectadores puedan comprender como realmente se implementa este proyecto de la Empresa del Acueducto y Alcantarillado de Bogotá, dejando aún lado las estigmatizaciones y prejuicios, lo cual puede abrir aún más el camino hacia la expansión del proyecto, teniendo presente que su alcance de expectación puede ser masivo al incluirse también el apoyo de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (grabaciones o transmisiones). Estas experiencias compartidas pueden promover y fortalecer las redes de apoyo entre comunidades beneficiarias, pero también cabe la posibilidad de que puedan surgir nuevas redes de apoyo para la empresa.

Tercero, se coincide con la importancia de tener índices e informes que evalúen y establezcan el impacto que ha tenido el proyecto en las comunidades en concordancia con su objetivo. Estas mediciones y registro de información influye en la credibilidad y sustentabilidad del proceso realizado ante todas aquellas personas externas al proyecto y al contexto donde se ha tenido alcance. Esta evidencia de la contribución lograda fortalece al proyecto en su intención de continuidad, proyección y expansión, pues son recursos documentales que quedarán plasmados en la historia y en el tiempo, lo cual no significa que aquí termina todo. De hecho, al tener disponibilidad de acceso al contenido se puede llegar a personas interesadas en colaborar,

participar e incluso ser tomado para replicar por otras personas, grupos o entidades que posean el interés de aportar en los territorios comunitarios.

Referencias

- Albuja, C., Pinos, C. & Samaniego, J. (s.f.). *Uso de Desarenadores en Abastecimiento de Agua Potable*. Revista Galileo. Páginas 122 – 127.
- Alcaldía Municipal de Ibagué (s.f.). *Lección 1 - Concepto de participación comunitaria*. Unidad 1, concepto de planeación y organización comunitaria.
- Cruz, I. & León, B. (2020). *Desarrollo municipal y voluntad política: los procesos de transparencia en los municipios hidalguenses*. Páginas 1-30.
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico*. Investigación en educación médica, 2(7), 162-167.
- EAAB – ESP (2023). *Apoyamos iniciativas comunitarias*. Acueducto.
- EAAB – ESP (s.f.). *Gestión ambiental de proyectos y proveedores*. NS-038 – Manual de Manejo del Impacto Ambiental y Urbano.
- González, A. M. (2013). *La cultura como agente de cambio social en el desarrollo comunitario*. Arte, individuo y sociedad, 25(1), 95-110.
- Hamui-Sutton, A., & Varela-Ruiz, M. (2013). *La técnica de grupos focales*. Investigación en educación médica, 2(5), 55-60.
- Hernández, José; Tirado, P; Ariza, A. (2016). *El concepto de innovación social: ámbitos, definiciones y alcances teóricos*. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, núm. 88, diciembre, pp. 164-199.
- Jailler, É; González, S; Arias, C; Suárez; L (2020). *Construyendo la innovación social*. Guía para comprender la innovación social en Colombia. Capítulos 1 y 2.

- Jara, O. (2018). *La sistematización de experiencias: práctica y teoría para otros mundos posibles*. Capítulo I. páginas (27- 42) y Capitulo 4. Páginas (135-165)
- Krause, J. (2001). *Hacia una redefinición del concepto de comunidad -cuatro ejes para un análisis crítico y una propuesta-*. Revista de Psicología, X (2),49-60. ISSN: 0716-8039.
- Leif, K. & Bautista, A. (2005). *La Antropología y la Psicología*.
- Ochoa, G. & Fuster, E. (1995). *El Apoyo Social en el contexto de la Intervención Comunitaria: Una propuesta de evaluación*. Información psicológica, (57), 18-23.
- Organización Mundial de la Salud (2023). *Por qué la salud mental debe ser una prioridad al adoptar medidas relacionadas con el cambio climático*.
- Pierri, M. (2010). *Rol del Psicólogo Comunitario*.
- Rodríguez García, A.B., & Ramírez López L.J., (2014). *Aprender haciendo-Investigar reflexionando: Caso de estudio paralelo en Colombia y Chile*. Revista Academia y Virtualidad, 7, (2), 53-63.
- Suarez, A., Rojas, B., Ramírez, C., Jiménez, C., Villegas, C. Sierra, D., Realpe, D., Arango, D., Gallego, E., Bedoya, E., Suárez, I., Rivera, I., Vera, J., Belalcázar, J., Alzate, H., Larrahondo, L., Triana, M., ... Caballos, Z. (2021). *Acciones de Psicología Comunitaria desde los escenarios académicos, comunitarios e investigativos*.