

CARACTERIZACIÓN DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES CONSTRUIDAS  
SOBRE EL PROBLEMA POR EL PROBLEMA SUMINISTRO DE AGUA POTABLE  
EN LA ZONA URBANA DE NEIVA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN  
IMPRESOS (DIARIO DEL HUILA Y DIARIO LA NACIÓN) Y COMUNIDADES  
AFECTADAS ENTRE LOS AÑOS 2000 Y 2010

ANGÉLICA TATIANA ANDRADE QUIMBAYA  
CAROLINA GUARÍN SALINAS  
STEFANY CALLEJAS VIUCHY  
LUBETH STELLA PERALTA ROJAS  
SURY VIVIANA DEVIA LOZANO

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO  
NEIVA  
2012

CARACTERIZACIÓN DE LAS REPRESENTACIONES SOCIALES CONSTRUIDAS  
SOBRE EL PROBLEMA POR EL PROBLEMA SUMINISTRO DE AGUA POTABLE  
EN LA ZONA URBANA DE NEIVA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN  
IMPRESOS (DIARIO DEL HUILA Y DIARIO LA NACIÓN) Y COMUNIDADES  
AFECTADAS ENTRE LOS AÑOS 2000 Y 2010

ANGÉLICA TATIANA ANDRADE QUIMBAYA  
CAROLINA GUARÍN SALINAS  
ESTEFANY CALLEJAS VIUCHY  
LUBETH ESTELLA PERALTA  
SURY VIVIANA DEVIA LOZANO

Asesor

Diego Alberto Polo Paredes

Esp. Gerencia Recursos Humanos

Candidato Magister Conflicto, Territorio y Cultura

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO  
NEIVA  
2012

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma de Asesor

---

Firma del jurado

---

Firma del Jurado

Neiva, Marzo de 2012

## TABLA DE CONTENIDO

<b><i>INTRODUCCIÓN</i></b>	Pag. 6
1. Justificación	Pag. 7
<b><i>CAPÍTULO 1</i></b>	
2. DIAGNOSTICO	Pag. 10
3. CONTEXTO	Pag. 11
3.1 Aproximación General	Pag. 11
3.2 Agua Potable: Un tema sensible para el desarrollo local.	Pag. 12
3.3 Dimensiones Sociales	Pag. 17
3.4 Salud y Agua en Neiva	Pag. 21
3.5 Medio Ambiente	Pag. 21
3.6 Una mirada económica	Pag. 23
3.7 Cultura Política	Pag. 24
3. PROBLEMA	Pag. 27
4.1 Descripción de situación problemática	Pag. 27
4. OBJETIVOS	Pag. 28
5.1 Objetivo General	Pag. 28
5.2 Objetivos Específicos	Pag. 28
6. DISEÑO METODOLÓGICO	Pag. 29

6.1 Herramientas y Actividades Metodológicas	Pag. 30
<b><i>CAPITULO II</i></b>	
7. MARCO TEÓRICO	Pag. 31
7.1 Marco de Referencia	Pag. 31
7.2 Perspectiva teórica	Pag. 44
7.3 Marco Conceptual	Pag. 58
<b><i>CAPÍTULO III</i></b>	
8. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	Pag.60
8.1 Imágenes construidas por la prensa local sobre el problema del agua en Neiva	Pag. 60
8.2 Representaciones sociales construidas en las comunidades sobre el problema por el suministro de agua potable en Neiva	Pag.73
8.3 Análisis de los discursos de los funcionarios públicos sobre el conflicto del agua en Neiva	Pag.77
<b><i>CAPITULO IV</i></b>	
9. CONCLUSIONES	Pag. 80
10. BIBLIOGRAFÍA	Pag.84
11. ANEXOS	Pag. 87

## INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta a continuación, es una investigación sobre las *caracterizaciones de las representaciones sociales construidas por el problema del suministro de agua potable en la zona urbana de Neiva, a partir los medios de comunicación impresos: Diario del Huila, diario La Nación, y comunidades afectadas*. El estudio analiza el tratamiento informativo que los medios seleccionados, le hacen al problema del suministro de agua en la ciudad de Neiva, comparado con las construcciones sociales de las comunidades intervenidas y con el discurso que manejan los organismos y funcionarios oficiales, mostrado en los medios de comunicación estudiados, en un periodo de 10 años (de 2000 a 2010).

Este documento se encuentra estructurado en cuatro capítulos, en el primero se ubica el contexto, el diagnóstico y la formulación de la propuesta investigativa, en el segundo se encuentra el marco teórico, en la tercera parte, se encuentra la recolección y análisis de la información, por último, en el cuarto capítulo se encuentran los resultados y conclusiones del trabajo.

El presente proyecto es un estudio cualitativo, vincula herramientas como el taller, la entrevista semiestructurada, la revisión documental. Esta dirigido a Público académicos y a comunidades en general.

## 1. JUSTIFICACIÓN

El crecimiento de las ciudades históricamente se ha tomado como un signo de modernización en América Latina y en particular en Colombia. El aumento demográfico y en particular el traslado de población rural a centros urbanos están generando desequilibrios en la calidad de vida de la población, y una preocupante relación asimétrica con la naturaleza.

Los recursos naturales en especial el agua, son riquezas que las sociedades planetarias poco a poco han situado en sus agendas de interés regional, alrededor de los procesos de escasez, suministros y usos.

Colombia es una de las naciones de mayor riqueza hídrica mundial. De acuerdo con la FAO, el país ocupaba hasta hace 10 años el cuarto puesto en generación de agua a nivel mundial, esta situación difiere con la de hoy (puesto 24).

El Huila tiene un papel significativo en el componente hídrico nacional. Según Olaya y Sánchez<sup>1</sup>, el departamento cuenta con 35 cuencas hidrográficas, además de la presencia del río Magdalena de norte a sur, y 33 cuencas adicionales.

En igual sentido, se destaca el papel de la cuenca del río Las Ceibas, por su categoría de *importancia muy alta* de acuerdo al criterio de consumo humano, elaborado por el grupo de investigación en Ecosistemas Estratégicos del Huila.

Ahora bien, pese a la generosidad del líquido en el contexto local, llama la atención casos como el de la capital del departamento, donde existen dificultades con el suministro de agua potable en determinadas zonas de la ciudad, así como una constante amenaza de

---

<sup>1</sup> Olaya, Amaya Alfredo e Sánchez, Ramírez Mario. Ecosistemas Estratégicos del Huila, Significado Ecológico y Sociocultural, Universidad Surcolombiana, Facultad de Ingeniería, (Neiva 2002), 186.

raconamientos, elevados índices de agua no contabilizada<sup>2</sup> y consumo desbordado con fines inapropiados.

Augusto Ángel Maya investigador del Instituto de Estudios Ambientales de la Universidad Nacional (IDEA), ha advertido que frente a los problemas de la naturaleza, no es el hombre tomado individualmente el que causa los daños, sino, al asumirlo como inserto y formado en una cultura.

Si la cultura entonces es un factor determinante para analizar la complejidad de los fenómenos ambientales, se puede inferir que los modos de concebir estos mismos, son determinantes para comprender comportamientos sociales. Así pues, pensar en un proyecto de sociedad sostenible, implica en primera instancia como lo ha sugerido José Luis Lezama<sup>3</sup>, preguntarse por el nivel de relevancia que los grupos sociales construyen sobre sus problemas ambientales, para posteriormente identificar formas de intervención. Agrega este autor, que los problemas se vuelven relevantes para la gente, a través de un proceso social valorativo determinado por el contexto.

Las representaciones sociales sobre el problema por el suministro de agua en Neiva, serán rastreadas desde comunidades que históricamente han sido afectadas por problemas en el abastecimiento del líquido en zonas urbanas, bajo la metodología cualitativa, sustentada en técnicas de recolección como el taller, la entrevista (estructurada, semiestructurada); además de la observación participante y análisis de soportes documentales.

Estas representaciones serán comparadas entre los actores sociales y los contenidos de la prensa local, en el que se identifiquen los sectores más afectados por el agua. La intención, es establecer mediante la revisión de prensa local, las zonas más críticas en relación con el agua.

---

<sup>2</sup>Del orden de un 50 por ciento según el reporte entregado a inicios del 2010 por la Sub gerencia Técnica de Empresas Públicas de Neiva.

<sup>3</sup> José Luis Lezama, *La Construcción Social y Política del Medio Ambiente* (México: Colegio de México Centro de Estudios Demográficos y Desarrollo Urbano, 2004) 14-5.

Ahora bien, el propósito de estudiar la relación de las comunidades afectadas, con el problema del suministro de agua potable en Neiva y la agenda de los medios impresos tradicionales, r establecer las representaciones sociales construidas sobre uno de los inconvenientes de mayor trascendencia en la ciudad.

## CAPITULO I

### 2. DIAGNÓSTICO

El presente capítulo tiene como objetivo presentar al lector un panorama diagnóstico de la ciudad de Neiva en sus procesos ambientales, sociales, políticos, económicos y culturales, asociados al suministro de agua potable. El capítulo empieza examinando las condiciones sociales desde la situación del suministro de agua en la capital del Huila. Allí se realiza una reflexión sobre los problemas y retos que el agua potable reviste actualmente.

Luego, se esbozan las condiciones ambientales que rodean el objeto de estudio, por las profundas implicaciones que tiene el río Las Ceibas para la discusión del agua en Neiva. En ese sentido, se hará una síntesis de los proyectos adelantados y las apuestas centrales dadas hasta hoy, para atender el suministro del agua potable desde una perspectiva integral.

Más adelante el texto recoge las dimensiones económicas y políticas que ha rodeado la discusión del agua potable en Neiva. Sobre las primeras, importa reseñar los valores invertidos por las administraciones públicas para el servicio de agua; y en la segunda, se reseña cuál es el estado de la política pública construida hasta el momento por las instancias gubernamentales según sus enfoques.

### 3. CONTEXTO

#### 3.1 Aproximación General

La ciudad de Neiva, capital del departamento del Huila, se encuentra ubicada entre la cordillera central y oriental en una planicie sobre la margen oriental del río Magdalena. Es cruzada por el río Las Ceibas y el río del Oro, cuenta con una superficie de 1553 kilómetros cuadrados y su altitud es de 442,9 metros sobre el nivel del mar, lo que se traduce en una temperatura promedio de 28 grados centígrados.

De acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial (POT) el municipio está organizado en una zona urbana compuesta por 10 comunas, 316 barrios legalmente constituidos y ocho corregimientos (Guacirco, Fortalecillas, Caguán, Aipecito, Chapinero, San Luis, Vega larga y Motilón).

Cifras oficiales aportadas por el DANE, en el último censo poblacional realizado en 2005, Neiva contaba con 316.033 habitantes con una proyección a 2007 de 325.654. De esta proporción, según el Plan de Desarrollo Municipal<sup>4</sup> “Un Pacto por lo Nuestro 2008-2011” estima que un 93 por ciento reside en el casco urbano y un 6 por ciento lo hace en la zona rural, permitiendo entrever una dinámica de asimetría en el uso del espacio y demanda de necesidades básicas.

La procedencia de sus habitantes es propia de zonas rurales del departamento y regiones aledañas, pues según los reportes oficiales hay existencia de población proveniente del Putumayo, Cauca y Caquetá, situación que la caracteriza como un punto de convergencia en materia migratoria.

Esta tendencia de aumento progresivo de personas a la zona urbana de Neiva, ha hecho visibilizar varios problemas inherentes al crecimiento de las ciudades. Uno de ellos es el

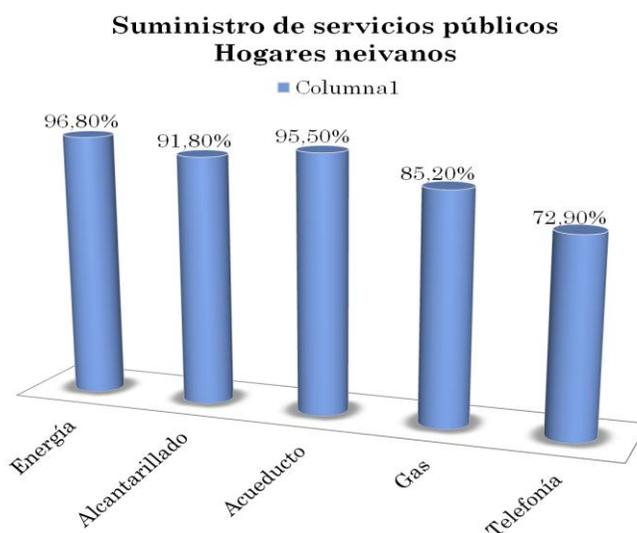
---

<sup>4</sup> Departamento Administrativo de Planeación, Municipio de Neiva “Un Pacto por lo Nuestro Compromiso de Todos 2008-2011, pág. 12.

suministro de agua potable a 316.033 habitantes, que en términos técnicos es igual a 84.744 suscriptores.

### 3.2 Agua Potable: Un tema sensible para el desarrollo local

De acuerdo con Planeación Municipal (2010) el 96.8% de los hogares neivanos cuentan con servicio de energía, el 91.8% tienen alcantarillado, el 95.5% poseen servicio de acueducto, el 85.2% tiene conexión a gas y servicio telefónico el 72.9%.<sup>5</sup>



El servicio de aseo llega al 96% mediante el modelo tradicional de vehículos recolectores que trasladan residuos sólidos hasta el relleno sanitario Los Ángeles. En la zona rural solo tres centros poblados cuentan con el servicio de aseo; el resto de la población hace disposición a campo abierto, rellenos artesanales o fuentes superficiales de agua.

De todos los servicios el que presenta mayores dificultades es el de agua potable. Aunque Neiva cuenta con tres plantas de tratamiento (Jardín, Recreo, Kennedy) su funcionamiento resulta insuficiente en las temporadas de invierno y sequía, además existen dificultades en la materialización de planes de contingencia.

<sup>5</sup> Alcaldía de Neiva. Departamento de Planeación Municipal. "Un Pacto por lo Nuestro" 2008-2011.

En función de la población residente en Neiva, la capacidad nominal del sistema se puede resumir de la siguiente manera:

Captación /Aducción /Conducción de Agua Cruda.....	2.150 l/s
Tratamiento.....	2.050 l/s
Almacenamiento.....	34.500 m3

El reporte de Empresas Públicas de Neiva indica que el servicio de acueducto asciende a 77.958 viviendas, de las cuales 54.702 tienen el medidor en funcionamiento<sup>6</sup>. En la zona urbana la cobertura es del 95.5% y en la rural es del 55%.

El total de suscriptores es de 84.744, que corresponden al total de agua legal consumida. Sin embargo de esta cifra solo la medición es efectiva, es decir se cobra al usuario lo que realmente gasta a 59.597 suscriptores, en el restante 25.147, la medición está fallando y se factura teniendo en cuenta un promedio de consumo que generalmente es inferior al consumo real. A continuación se presenta el consumo de agua por estratos socioeconómicos en la ciudad.

Estratos y consumos:

Estrato	Consumo m3 Mensual
---------	--------------------

---

<sup>6</sup> Aunque la cobertura en medición es del 93.6 por ciento, la micro medición efectiva solo alcanza el 68.40 por ciento.

1..... 15 m<sup>3</sup>

2..... 16 m<sup>3</sup>

3..... 18 m<sup>3</sup>

4..... 19 m<sup>3</sup>

5..... 24 m<sup>3</sup>

6..... 31 m<sup>3</sup>

El consumo de agua por estratos infiere que los niveles 1, 2 y 3 son los que menos consumen agua, sin embargo estos están dentro de las mediciones que presentan fallas y según el Ingeniero Eder Hernández -jefe de la oficina de agua no contabilizada PANC de Empresas Públicas de Neiva- estos estratos tienden a consumir agua de manera ilegal. Además se les subsidia un 50% en la factura, es decir que si consumen 40 m<sup>3</sup> por mes, solo se cobrarán 20 m<sup>3</sup>.

#### Matriz de balance de agua

La matriz identifica los factores que se aplican para la evaluación de los índices de agua legal y las pérdidas de la misma que tiene el sistema. Al realizar el análisis correspondiente, se observa que las cifras de agua legal facturadas están muy por debajo de lo que realmente se cobra, esto quiere decir que los índices de agua no contabilizados (IANC) alcanzan un porcentaje muy alto (49,51%), las variables son las siguientes:

- Consumo no facturado medido: que está dentro del consumo legal, sin embargo, es el consumo de los empleados que tiene el privilegio de gastar sin ser facturados –estos son 270 familias, cada una tiene un porcentaje de 40 m<sup>3</sup> para

gastar en el mes- además encontramos los parques de la ciudad y establecimientos públicos que no son facturados, pero sí se mide su consumo.

- Consumo no facturado no medido: está dentro de la variable de consumo legal pero son las fallas del sistema al momento de medir, no se alcanza a un aproximado de 25.147 suscriptores.
- Pérdida de agua: es el indicador de pérdidas técnicas que se resumen en consumo ilegal y errores de medición al momento de facturar.
- Pérdidas técnicas: están en las fugas de transmisión y distribución, los vertimientos de los tanques de almacenamiento y fugas de conexiones a medidores de los clientes.

Ahora bien, las cifras de pérdida de agua son muy altas, la capacidad técnica del sistema de acueducto de Neiva tiene fallas desde el mismo almacenamiento ya que los Ingenieros no tienen precisada la cantidad de agua que entra a los tanques y los porcentajes son un aproximado que han realizado. El Ingeniero Eder Hernández explica que aún falta tecnología y personal para superar los errores en mediciones y distribución del agua en la ciudad.

		<i>Consumo Legal</i>	<i>Consumo Facturado Medido</i>	<i>Facturación</i>	<i>Agua Facturada</i>
	<i>Consumo legal</i>	<i>Facturado</i>	<i>Consumo Facturado No Medido</i>	<i>Facturación</i>	<i>Agua Facturada</i>

<i>Producción Neta</i>		<i>Consumo Legal</i>	<i>Consumo No Facturado</i>	<i>Consumo No Medido</i>	<i>Perdida Comercial</i>	<i>Agua No Facturada</i>	
				<i>Consumo No Medido</i>			
				<i>Consumo Ilegal</i>			
	<i>Perdidas de Agua</i>	<i>Perdida Técnica</i>	<i>No- Facturación</i>	<i>Errores de Medición y</i>		<i>Perdida Técnica</i>	
				<i>Fugas Transmisión y Distribución</i>			
		<i>Perdida Técnica</i>		<i>Vertimientos Tanques Almacenamientos</i>			
			<i>Fugas Conexiones a Medidores Clientes</i>				

(Matriz de balance de consumo de agua potable).

Como se puede ver, el asunto del agua en Neiva tiene varios elementos que lo constituyen como un objeto interesante a estudiar. Para efectos de la presente investigación, interesa abordar el agua desde los procesos de suministro en el sector urbano.

Al respecto, debe indicarse que a lo largo de la última década se han diseñado iniciativas para hacer frente a una problemática que tuvo su nivel de crisis más caótico en el año 2004. En efecto, las alternativas de solución al conflicto por agua en Neiva cambian cada cuatro años según la administración de turno, evidenciándose así, una debilidad en la continuidad de las políticas dispuestas frente a las dificultades en el suministro del líquido.

Una de las obras que está en la memoria de los neivanos es el reservorio, articulada en el periodo de gobierno de la abogada Cielo González Villa por un valor superior a los 30 millones de pesos, bajo un esquema de inversión tripartita entre Nación, Departamento y Municipio. Cuando se da el cambio de administración el valor de la obra aumenta, y desde luego la entrega y mantenimiento queda al garete por diferencias económicas con el

contratista<sup>7</sup>. Sobre este proyecto se dijo en su momento, que era la solución definitiva al problema del agua en Neiva. No obstante, la tesis está en entredicho según líderes gremiales y dirigentes políticos.

Uno de los pocos espacios de debate dados al problema del suministro de agua potable en Neiva fue promovido por la Cámara de Comercio en el mes de marzo de 2010. El análisis por la entidad gremial abordó centralmente el futuro del reservorio, y evidenció los inconvenientes en los procesos de planeación en el contexto local, entre contratista y administración.

El problema del suministro de agua potable en la zona urbana de Neiva, es un asunto polémico que ha originado disputas políticas y económicas de grupos hegemónicos, que excluyen directamente a la comunidad en el análisis de los asuntos públicos como el agua.

### 3.3 Dimensiones Sociales

La tendencia de crecimiento acelerado en la ciudad ha traído consigo la aparición de problemas sociales. En efecto, la capital del Huila presenta indicadores negativos en la atención de necesidades básicas insatisfechas. Según los reportes de la administración local, en la ciudad existe un 32% de personas con NBI, tendencia exacerbada por la línea de pobreza situada en un 52% y miseria que llega a un 26%.

La población desplazada en la localidad asciende a 10.610 familias, que proceden en su orden del Caquetá (42.57%: 4517 familias), municipios del Huila (27.58%: 2926 familias), y Putumayo (9.52%: 1010 familias).

Otro de los inconvenientes es la notoria presencia de habitantes de la calle. De acuerdo al consolidado de la Secretaría de Desarrollo Social de Neiva, se estima que existen cerca de

---

<sup>7</sup> Los costos ambientales del proyecto no fueron asumidos por el consorcio del Ingeniero Juan Carlos Villani, contratista de la obra. El proyecto se encuentra estancado y abandonado; lo que se traduce en un inminente detrimento porque lo construido está en deterioro.

1500 personas en esta condición, lo que conlleva a serios problemas de inseguridad, mendicidad y desorden en el manejo de residuos.

Las cifras oficiales indican que El 4% de las familias en Neiva viven en condiciones de hacinamiento. El 14.6% de las viviendas son inadecuadas, mientras que el 14.8% están construidas en entornos de alta subnormalidad o de alto riesgo, es decir que 32.304 familias neivanas, viven en condiciones de severa limitación<sup>8</sup>.

El crecimiento urbano en condiciones de inequidad genera cuestionamientos al suministro de agua potable en la ciudad, en materia de la capacidad instalada para hacer frente a las necesidades de los pobladores en materia de suministro, en el mediano y largo plazo.

En Neiva existen 322 Juntas de Acción Comunal (JAC) en 10 comunas, 8 corregimientos rurales, 30 juntas comunitarias, 134 asociaciones de junta, 802 asociaciones de madres comunitarias, 90 clubes juveniles y prejuveniles, 72 clubes de amas de casa, 3 asociaciones de mujeres, 12 organizaciones cívicas, 1 de afrodescendientes, 2 organizaciones de desplazados, 232 ONG locales<sup>9</sup>. Lo anterior lleva a cuestionar que a pesar de la existencia de múltiples entidades, sólo se ha conformado una veeduría.

El panorama se complejiza por la tendencia a trasladar el problema a los demás, el desinterés por los asuntos públicos, la simple indiferencia, tienen raíces directas en patrones educativos y culturales avalados por instituciones tradicionales como la escuela y la familia.

En lo referente a lo educativo, el panorama para formar ciudadanos críticos, propositivos y proactivos sobre los problemas del entorno inmediato, es desalentador en un contexto como el de Neiva donde las políticas están pensadas según las evidencias que arrojan los indicadores en coberturas, desarrolladas desde revoluciones educativas que soslayan las subjetividades y la capacidad en los educandos para formular y analizar problemas.

---

<sup>8</sup> Plan de mejoramiento integral comuna 10 municipio de Neiva fase diagnóstico.

<sup>9</sup> Secretaría Municipal de Desarrollo Social de Neiva, 2010

Es claro que un indicador que clarifica las limitantes del sistema educativo local es la tasa de alfabetismo que llega a un 89.22%, sólo un 21 % culmina la educación media, y el 8 % termina estudios superiores. Esto se evidencia en el énfasis cuantitativo de la educación en Neiva que se encuentra en los 7 núcleos educativos que cumplen el rol de integrar 42 Instituciones Educativas Oficiales, distribuidas en las 10 comunas y los 8 corregimientos.

Paralelo a ello, el panorama educativo de Neiva presenta varias dificultades en infraestructura y servicio. Datos oficiales del municipio indican que el 90% de los establecimientos educativos de la zona urbana y el 100% de la zona rural presentan insuficiencias en cuanto a dotación y material didáctico, no tienen sistemas de consulta a través de bibliotecas virtuales, aulas inteligentes, laboratorios que permitan mejorar el proceso formativo, convirtiéndose en deserción escolar que se acerca a un 9%, equivalente a 6459 estudiantes.

En el caso de la formación básica y secundaria, el municipio está alineado con las disposiciones de la Ley General de Educación, para tales fines asumió como áreas obligatorias y fundamentales las Ciencias Naturales -Educación Ambiental, Sociales, Artística, Ética-Valores Humanos, Educación Física, Religiosa, Humanidades, Lengua Castellana, Idiomas Extranjeros y Tecnología e Informática, cada uno desarrollados en función de las competencias básicas, ciudadanas y laborales.

En igual dirección, los Proyectos Educativos Institucionales contemplan algunos proyectos denominados *transversales*, que en términos de la Oficina de Calidad Educativa del municipio, son pertinentes para la formación Integral de los estudiantes (Programas de Reciclaje, charlas sobre manejo de residuos sólidos, actividades de conmemoración del día de la Tierra). La Secretaría aclara que este tipo de formación no cuenta con una permanencia definida, además de carecer de una metodología de evaluación de los impactos en el proceso académico.

Así mismo, llama la atención que dentro de las iniciativas transversales no se enfatiza en problemáticas directamente relacionadas con la realidad de la ciudad, como el desplazamiento, el conflicto armado o la problemática del agua; situación que lleva a una formación acrítica del entorno en el que se desenvuelve la educación. Pese a que el artículo 14 del Decreto 1860 de 1994, propone un análisis de la situación institucional desde el PEI que permita la identificación de problemas y orígenes.

Teniendo en cuenta el anterior panorama, da cuenta de un proyecto que asume la educación desde una perspectiva masificadora, instrumentalista y con bajas capacidades de contextualización. Bajo este modelo de formación, subyacen dificultades con la puesta en marcha de un pensamiento crítico, libre y con arraigo por su entorno inmediato.

Sin embargo, el problema de actitud, desinterés o apatía frente a asuntos públicos como el suministro de agua en Neiva, requieren de un componente cultural que ayuden a modificar las formas tradicionales de ver la vida.

La gran disyuntiva es que los gobiernos locales tienen dificultades para asumir el rol transformador y pedagógico de la cultura, dado que hablar de cultura en Neiva, es tener en cuenta presupuestos exigüos, proyectos centralizados y monopolizados, además de iniciativas sustentadas en nociones de lo cultural asociado a las bellas artes y al folclor tradicional.

En síntesis, el rol de la cultura no es asumido como un proceso transversal, útil para la solución e intermediación de los problemas relevantes que aquejan a la ciudad. Los discursos sobre lo cultural adquieren sentido solo en fiestas típicas y en programas pensados desde el escritorio.

### 3.4 Salud y Agua en Neiva

El último elemento constitutivo del ámbito social relacionado con el suministro de agua en Neiva es el de salud. Las primeras causas de morbilidad y mortalidad según el Centro de Información de Vigilancia de Salud Pública, se dan por hipertensión arterial, fiebre no identificada, caries de dentina, fiebre no especificada, rinofaringitis aguda, diarrea y gastroenteritis, parasitismo intestinal, dolor abdominal, infección respiratoria, e infecciones en vías urinarias.

Resulta interesante que varias de las patologías descritas están relacionadas con la prestación de servicios públicos como el agua, en la medida que la calidad del líquido condiciona una adecuada salud digestiva en los ciudadanos, a estas se le agregan las enfermedades respiratorias relacionadas con problemas de aguas residuales o filtraciones.

### 3.5 Medio Ambiente

El análisis de diferentes factores climáticos permite definir algunos de los comportamientos que posibilitan aspectos importantes dentro del diagnóstico en lo concerniente a lo ambiental. Así, según los estudios realizados por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena CAM, es de suma importancia tener en cuenta los niveles de afluentes hídricos de la zona oriental de la ciudad de Neiva: El Curíbano y Curibanito, con su respectiva precipitación. Es de resaltar que de la misma zona proviene la cuenca del río Las Ceibas -nace en el sector de páramos de la cordillera oriental- que abastece de agua a la población neivana, el cual representa el 18.1 % del área total.

Espacialmente el Río Las Ceibas surge de los límites con el Departamento del Caquetá a 2600 metros sobre el nivel del mar en el cerro de Santa Lucía, recibiendo en su recorrido afluentes como la quebrada la Severa, Santa Helena y Canoas por la margen derecha y el Río San Bartolo, quebradas La Plata, El Salado y El Motilón en la margen izquierda. Éste finalmente desemboca en el Río Grande de la Magdalena a 430 metros sobre el nivel del mar.

Dentro de sus dos grandes paisajes fisiográficos se encuentran: el de montaña, caracterizado por su topografía, quebrada por encima de los 1500 metros sobre el nivel del mar con una extensión de 248 KM<sup>2</sup> (el 88% del área total de la cuenca) y el paisaje de valle aluvial de topografía plana que abarca 37KM<sup>2</sup> (correspondiente al 12%). Con dicha información se puede inferir que la zona es propicia para el desarrollo de los diferentes ecosistemas en donde el protagonismo se lo lleva la diversidad de flora y de fauna.

- Descripción de la línea base socioambiental:

Es preciso conceptualizar el término climatología, que según el Diccionario de la Real Academia Española corresponde al conjunto de condiciones atmosféricas que caracterizan una región, como sucesión de los distintos tipos de tiempo que se repiten. Para estudiar el clima de un lugar es necesaria la observación durante un lapso de tiempo mínimo de 30 años continuos y posteriormente se hacen los promedios. A su vez, está determinado por factores como la precipitación, temperatura, humedad, viento, presión, brillo solar o insolación, nubosidad, etc.

Se debe tener en cuenta que lo anterior influye en todos los aspectos de la vida vegetal, animal y humana, que determina en alto grado el tipo de vegetación, suelo y por ende, el uso de la tierra.

En nuestro caso, el conocimiento de las características climáticas de la ciudad de Neiva, permite establecer la oferta hídrica de la superficie real del área de estudio en las diferentes épocas del año. Para información más puntual, la relación entre el comportamiento climático y su relación con los cuerpos de agua que componen el oriente urbano de la ciudad es donde nacen la mayoría de afluentes hídricos.

El clima de un área dada, depende de varios factores: globales, regionales y locales. Los factores globales están determinados por la circulación atmosférica generada por el calentamiento diferencial de la corteza terrestre, predominando en la zona ecuatorial fenómenos típicos como la Zona de Confluencia Intertropical, la presencia de los vientos alisios y de las masas de aire húmedas proveniente del Brasil. Las condiciones generadas

por estos fenómenos regionales típicos, son periódicamente modificadas por anomalías climáticas conocidas en el continente suramericano como fenómenos del Niño y la Niña.

### 3.6 Una mirada económica

El contexto económico de Neiva tiene relaciones directas con el suministro de agua en dos sentidos. El primero, es que al no contar con un óptimo servicio, se generan repercusiones onerosas que condicionan el desarrollo económico a las pequeñas empresas que hacen presencia en la ciudad; y dos, el problema ha sido de objeto de múltiples inversiones económicas públicas que no se han traducido en soluciones tangibles.

Respecto al primer factor (afectación por un mal servicio a la empresa local) se advierte que en Neiva predomina una economía de consumo, con baja presencia de nichos industriales. Sin embargo, el sector comercio es fundamental para la dinámica de las finanzas locales. De acuerdo al reporte del último censo del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, las actividades más relevantes en Neiva son el comercio (51.6%), la prestación de servicios (36.1%), y actividad industrial (11%).

El crecimiento empresarial se relaciona al crecimiento continuo de la demanda. Neiva se ha consolidado no solamente como el más importante centro de actividades económicas del departamento huilense, sino que también como una importante urbe representativa de la economía del sur del país.

Participación porcentual de los sectores económicos en el número total de empresas creadas por año (en la última década 2000-2009):

Actividad económica	Número total de empresas	Participación porcentual
Agropecuario	340	1,6766
Explotación de minas y canteras	59	0,2909
Industria manufacturera	1582	7,8011
Electricidad, gas y agua	22	0,1084

Construcción	769	3,7921
Comercio	11063	54,55
Transporte y comunicaciones	1441	7,1
Finanzas y seguros	2898	14,29
Servicios	2105	10,38
<b>Total</b>	<b>20279</b>	<b>100</b>

El anterior panorama permite identificar que las empresas creadas en Neiva en los últimos 10 años, están representadas en 5 sectores económicos: Comercio (54,5%), finanzas y seguros (14,2%), servicios (10,3%), industria manufacturera (7,8%), transporte y comunicaciones (7,1%).

Respecto al segundo elemento (inversiones económicas públicas), el municipio presenta en materia de inversión estatal, una alta dependencia de los recursos nacionales transferidos al ente territorial, especialmente los relacionados con regalías. Estas últimas, son vistas como la tabla de salvación para la materialización de macro proyectos en la ciudad; no obstante, el uso de los recursos se convirtió en un constante problema que trasciende a los organismos de control. De los 37 municipios huilenses, Neiva es el de mayores recursos económicos disponibles, en el año 2010 tuvo un total de \$248.956.940.000.<sup>10</sup>

### 3.7 Cultura Política

Una última mirada al suministro de agua potable en Neiva está relacionada con el contexto político. La ciudad al igual que otras zonas del país está inmersa en un contexto de clientelismo político. Los partidos tradicionales cada cuatro años establecen disputas por el acceso al poder local. Las tendencias mayoritarias en Neiva, matriculan a esta ciudad con dirigentes de origen liberal, aunque ha existido presencia de dirigentes conservadores e independientes.

<sup>10</sup> Secretaría de Hacienda. Presupuesto general 2010, Alcaldía de Neiva.

De los alcaldes de la última década (periodo investigación) dos han tenido filiación liberal (Héctor Javier Osorio Botello - Cielo González Villa) uno conservadora (Héctor Aníbal Escobar Ramírez) y otro independiente (Jorge Lorenzo Escandón).

Cada una de las administraciones reseñadas al finalizar su gestión se ha visto involucrada en pleitos judiciales por el inadecuado manejo de los recursos públicos. Así, Escandón (quien gobernó con énfasis en la educación: “Neiva Ciudad Educadora”) fue cuestionado por la contratación de obras. Osorio Botello (que le apostó a monumentos inspirados en el maestro Jorge Villamil Cordobés: “Neiva Merece Ser”) afrontó varios escándalos por nepotismo, incumplimiento en obras y favorecimiento a terceros).

Por su parte, a Cielo González Villa (que exploró el eje de humanización del espacio público, macro proyectos e inclusión social: “Un Cambio del Cielo a la Tierra”) se le relacionó con malos manejos de recursos públicos y favorecimiento a terceros, además sobrecostos en obras. Finalmente, Héctor Aníbal Escobar Ramírez estuvo detenido por su responsabilidad en el manejo de recursos de regalías.

El inadecuado manejo de los bienes públicos ha sido uno de los problemas transversales en las administraciones reseñadas. La Corporación Transparencia por Colombia, evidenció que Neiva está en un riesgo medio-alto dentro del rango de las prácticas negativas en la gestión pública.

Lo referenciado por Transparencia por Colombia permite identificar la existencia de criterios poco técnicos e idóneos para la toma de decisiones y la formulación de políticas públicas en las administraciones. En efecto, problemas como la inseguridad, el desempleo, la débil infraestructura o el suministro de agua potable en Neiva, son una constante, pese al anuncio de millonarios recursos para su solución.

Cada administración pública en su periodo de mandato ha priorizado obras diferentes para atender el problema del suministro del agua en Neiva, pero tan pronto llega un nuevo gobernante, las acciones adelantadas son cambiadas o modificadas de acuerdo a los intereses del nuevo grupo político.

En conclusión, hay una necesidad imperiosa de construir políticas públicas en lo relacionado con el suministro del agua potable en Neiva, en el sentido de proponer una agenda incluyente pensada a largo plazo, pero que además posibilite el diálogo de experiencias y saberes diversos.

## 4. PROBLEMA

### 4.1 Formulación y planteamiento del problema

Para efectos del presente proyecto, es relevante entonces indagar ¿Cuáles son las representaciones sociales que las comunidades han elaborado sobre el problema del suministro del agua en la ciudad?, ¿Qué representaciones han propuesto los medios informativos impresos sobre la problemática en periodos de agudización, y qué imagen proyectan como alternativa?

De igual forma es necesario indagar ¿qué conocimientos tienen comunidades y medios sobre el problema?

Para efectos de una mirada sistemática, puntualmente la pregunta eje de investigación es ¿Cuáles son las representaciones sociales que comunidades afectadas y medios de comunicación han construido sobre el problema del suministro del agua en Neiva entre el 2000 y el 2010?

Los anteriores interrogantes permitirán establecer si el problema del suministro urbano de agua potable, aparece representado como un problema de características coyunturales o estructurales en la agenda de los medios y en la cotidianidad de las comunidades.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1 Objetivo General:

Caracterizar las representaciones sociales construidas por los medios de comunicación impresos (Diario del Huila y Diario La Nación) y las comunidades afectadas, sobre el problema del suministro de agua potable en la zona urbana de Neiva, durante el periodo de 2000 a 2010.

### 5.2 Objetivos Específicos

- Establecer las imágenes construidas sobre el problema del suministro urbano del agua en Neiva, a través del manejo informativo realizado por el Diario del Huila y Diario La Nación entre el 2000 y 2010.
- Identificar las representaciones sociales elaboradas por las comunidades afectadas por el problema del suministro de agua potable en la zona urbana de Neiva, durante el periodo de 2000 a 2010, mediante talleres comunitarios.
- Analizar los discursos que los organismos oficiales han construido sobre el problema del suministro urbano de agua potable en Neiva, durante el periodo comprendido entre el 2000 a 2010, a partir de revisión documental.

## 6. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente proyecto se fundamenta con una metodología de investigación cualitativa, asumida como un proceso inductivo que explora y describe las representaciones sociales, que los medios de información impresos en Neiva (Diario del Huila y La Nación) y comunidades afectadas han elaborado sobre el problema del suministro urbano de agua durante el periodo de 2000 a 2010. El presente estudio es una investigación Empírico-Analítica, dado que su esencia consiste en cruzar datos obtenidos a partir de la revisión documental, la postura de las comunidades involucradas y los discursos oficiales.

La metodología cualitativa procede paso por paso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general. La recolección de datos se realiza a partir de técnicas como la revisión documental, el taller y entrevista semiestructurada. El propósito de ellas, es el establecimiento de las representaciones que los actores elaboran sobre el tema objeto de estudio. En síntesis, el propósito es indagar el punto de vista, los significados, y el testimonio que los protagonistas construyen sobre el tema objeto de investigación.

La entrevista es una conversación sistematizada que tiene por objeto obtener, recuperar, y registrar las experiencias de vida guardadas en la memoria de la gente. Es una situación en la que, por medio del lenguaje, el entrevistado cuenta sus historias y el entrevistador pregunta acerca de sucesos y situaciones que aporten a la investigación a realizar.

Es claro que, cada investigador realiza una entrevista diferente según su cultura, sensibilidad y conocimiento acerca del tema, sobre todo, según sea el contexto espacio-temporal en el que se desarrolla la investigación. Así pues, en el presente trabajo la entrevista que se implementará es semiestructurada, dado que permite establecer unos principios básicos y adicionalmente permite la inclusión de datos generados de manera sincrónica. Las personas a entrevistar son líderes de las comunas trabajadas.

Una segunda técnica a emplear es el taller, entendido como la construcción de conocimiento en colectivo, donde se edifica empoderamiento sobre el tema objeto de estudio. En el proceso, el taller permitirá establecer las representaciones sociales que las

comunidades afectadas por el suministro de agua urbano en Neiva, han elaborado bajo actividades de asociación, graficación e intercambios generacionales.

La revisión documental es la tercera técnica a utilizar para la recolección de la información. La herramienta es útil para el análisis de los discursos compilados en los artículos de prensa del Diario del Huila y La Nación en el periodo 2000 a 2010. De las publicaciones, interesa establecer una mirada comparativa de cómo ha pasado (abordaje discursivo) el problema del suministro urbano de agua por los medios, y desde luego, qué imágenes (objetivaciones y anclajes) han construido desde el discurso periodístico.

#### 6.1 Herramientas y Actividades Metodológicas:

El presente proyecto implementó talleres con actores representativos en la vida comunicacional del barrio, en busca de formar colectivos que permitieran espacios de participación y debate sobre la información mostrada en los periódicos estudiados.

A través del trabajo comunitario realizado, se encontró posibles soluciones e información relevante para la presente investigación. Por otra parte, los talleres permitieron identificar los actores interesados en dar entrevistas para una profundización en el contexto local de las zonas afectadas.

## CAPÍTULO II

### 8. MARCO TEÓRICO

#### 7.1. Marco de referencia

El estudio de las Representaciones Sociales muestra una amplia trayectoria de trabajos a nivel mundial, nacional y regional. A continuación se relacionan algunas publicaciones pertinentes.

En México se da un desarrollo significativo del estudio de las representaciones sociales, el agua y medio ambiente. En Colombia y el Huila, los estudios sobre representaciones sociales no han abordado de manera central el problema del agua. En todo caso, existen desarrollos en el campo de las representaciones que son exhibidas a manera de antecedente.

En el orden internacional, se destaca experiencias en México que buscan estudiar los fenómenos ambientales desde una perspectiva social. Una de ellas es la investigación elaborada por Raúl Calixto Flórez<sup>11</sup> en 2010 que lleva por nombre “*Representaciones sociales del uso del agua en el medio urbano*”. El trabajo en mención, pretendió contribuir a la construcción de este campo, develando las representaciones del uso del agua en estudiantes de la Escuela Nacional de Maestras de Jardines de Años, Benemérita Escuela Nacional de Maestros y Escuela Normal Superior de México.

La investigación eligió el referente teórico de las representaciones sociales (RS), porque esta teoría permitió explicar la construcción de la realidad, considerando tanto la individualidad del sujeto como el medio social donde vive. Flórez al referirse a las representaciones, expone que este tipo de conocimiento no está bien integrado, sus contenidos no son necesariamente estables y consensuados, porque son en esencia heterogéneos.

---

<sup>11</sup> Raúl Calixto Flórez, “Las representaciones sociales del uso del agua”, Revista Educación y desarrollo, número. 4 (enero-junio 2010):2

Para la construcción del procedimiento metodológico de la investigación “Representaciones sociales de las relaciones del uso del agua en el medio urbano”, se sigue principalmente a Serge Moscovici y a Denise Jodelet. Se eligieron técnicas de investigación que permitiesen identificar las representaciones de los sujetos, a través del lenguaje escrito y verbal (talleres y entrevista).

El documento concluye la existencia en el objeto de estudio de cuatro tipos de representaciones, que para efectos de la presente investigación resultan interesantes: la primera es la naturalista, la segunda es la globalizada, la tercera la antropocéntrica utilitarista, y la cuarta la antropocéntrica pactuada. Así como Flórez categorizó las tendencias de las asociaciones de las personas en México, se espera hacer lo propio con las posturas construidas en el caso del problema del suministro de agua potable y sus representaciones.

Un segundo trabajo a reseñar se titula “Representaciones sociales y su relación con las prácticas vinculadas con la sustentabilidad del agua, un estudio con líderes sociales” elaborada por Elena Judith Ortiz Martínez<sup>12</sup> en 2005. El documento explora la relación que existe entre sistemas de pensamientos rural con prácticas de sustentabilidad del agua. La investigación empleó métodos etnográficos, documentales y trabajos de campo, basándose en entrevistas. El objetivo era mostrar los puntos de vista para pensar en articular comportamientos sustentables y fomentar una cultura del agua.

La licenciada en psicología social, señala que existen nuevos retos en investigación, como lo son los problemas ambientales. La relación del hombre con la naturaleza, viene definido por sistemas de valores, creencias, y símbolos culturales.

De manera central, el trabajo buscó conocer las representaciones acerca del uso y cuidado del agua, la manera en que éstas inciden en los comportamientos de las personas, es decir, fue necesario conocer lo que las personas saben sobre su medio ambiente, ¿cómo lo representan?, ¿qué significado tiene para ellos?, ¿cómo lo definen?, ya que esto determina la forma como se relacionan con el recurso natural y orientan sus comportamientos.

---

<sup>12</sup> Elena Judith Ortiz Martínez, “*Representaciones sociales y su relación con las prácticas vinculadas con la sustentabilidad del agua, un estudio con líderes sociales*”, (México: Universidad Autónoma de México, noviembre 2005)

Como se puede inferir, la investigación reseñada guarda proximidad con las intenciones del presente trabajo, desde el punto de vista conceptual, y pragmático, porque asume que las construcciones mentales guardan una relación directa con las prácticas sociales.

Un tercer trabajo relevante en el estudio del agua, es el desarrollado por María Concepción Martínez Omaña<sup>13</sup> en 2002 denominado, “Culturas del Agua”: Una mirada desde las prácticas y representaciones sociales. Barrios, pueblos y colonias del centro y sur de la Ciudad de México.

El documento estudió las prácticas y representaciones sociales del agua que los habitantes de algunas zonas de la ciudad de México desarrollaron y elaboraron durante la segunda mitad del siglo XX. La investigación examina las relaciones de los actores, sus representaciones y sus prácticas sociales, con su entorno físico, natural y cultural, en particular con el recurso del agua, en un periodo de profundos cambios –entre finales de la década de los años de 1920 y 2000– en la ciudad de México.

El proyecto resalta la gran utilidad de la historia oral en los estudios que se interesan en analizar los significados y percepciones de los sujetos. En este sentido, en la experiencia reseñada se recuperó las visiones y las versiones que los actores creían y reproducían, así como las formas en que se relacionaban con el agua.

La investigación reveló las distintas prácticas y representaciones sociales del agua y se mostró la necesidad de valorar ese pasado que desde el presente, les permita a los individuos emprender acciones para enfrentar los problemas de abatimiento, escasez, desperdicio e inequidad en su distribución.

Con relación a las representaciones sociales, se descubrió que éstas se asocian al sentido de conservación, escasez, identidad y pertenencia con respecto al agua, en cuanto que se trata

---

<sup>13</sup>María Concepción Martínez Omaña, *“Culturas del agua: una mirada desde las prácticas y representaciones. Barrios, pueblos, colonias, del centro y sur de la ciudad de México”* (México: Instituto Mora)

de un bien que se comparte entre los miembros de grupos, así como los beneficios para los actores.

En el país, el estudio de las representaciones sociales ha sido implementado en el análisis de fenómenos sociales como la violencia, paternidad, sexualidad, drogadicción y educación superior, entre otros.

La tendencia de estudiar las representaciones sociales ha sido objeto de trabajos sobre los campos universitarios. Evidencia de lo anterior, se encuentra en el estudio “Representaciones sociales y Mapas mentales del campus universitario de la Universidad Nacional<sup>14</sup> en 2005 y en “Representaciones sociales y percepciones alrededor del consumo de sustancias psicoactivas en la Universidad Pedagógica Nacional” en 2009<sup>15</sup>

Para el caso del primer trabajo, la recolección de información sobre las representaciones y percepciones sociales del campus universitario de los profesores, estudiantes y personal administrativo de la Facultad de artes de la Universidad Nacional de Colombia sede Bogotá, incluyó la elaboración de diferentes instrumentos de investigación como los mapas mentales del campus, encuesta socio ambiental, fotografías de diferentes contextos y lugares, textos cortos sobre vivencias en el campus y los atributos del mismo, además de las técnicas de observación participante y continuada, para establecer posibles lógicas de percepción individual y social.

Durante el proceso se realizó análisis del discurso con los textos elaborados, por los estudiantes, además de encuestas sobre percepciones ambientales, talleres para elaborar mapas mentales de los textos cortos sobre vivencias en el campus y su calificación en términos de atributos. El trabajo implementó las metodologías cualitativa y cuantitativa con el fin de lograr una aproximación más precisa al complejo objeto de estudio.

Para el caso de la segunda investigación, se asumió que el concepto de representación social era relevante en la medida en que fue capaz de integrar los fenómenos psicológicos y

---

<sup>14</sup> Olga María Bermúdez Guerrero, *Representaciones sociales y mapas mentales del campus universitario*. (Bogotá: Dirección de Investigación, editorial antropos, Instituto de estudios ambientales IDEA, 2005) 39.

<sup>15</sup> Carlos Cabanzo Carreño, *Representaciones sociales y percepciones alrededor del consumo de sustancias psicoactivas en la Universidad Pedagógica Nacional* (Bogotá : Universidad Pedagógica Nacional, 2009)

sociales como elementos necesarios de una construcción dialéctica, y de formación de conocimiento cotidiano.

El trabajo apeló a la encuesta como herramienta de recolección de información. Este método adoptó cinco sustancias para analizar la preferencia de consumos observados y el nivel económico.

El estudio evidenció que el consumo de sustancias no solo se enmarca dentro de las prácticas ilegales. Al tiempo que identificó que el consumo de sustancias psicoactivas tiene dos grupos de lecturas: como problema y como fenómeno.

Finalmente, luego de rastrear las distintas percepciones, el equipo investigador reconoció que el consumo de sustancias psicoactivas no es un fenómeno que empiece o termine en la universidad, sino un tema que la sociedad debe enfrentar, poniendo de presente a qué tipo de políticas le apunta.

Otro de los ejes abordado desde el estudio de las representaciones sociales es la maternidad. “Cambios en las representaciones sociales de la paternidad y la maternidad en Bogotá<sup>16</sup>” de 2001. La investigación hace una aproximación descriptiva a las complejas dinámicas existentes en los procesos de cambio social y cultural, presentes en las narrativas de los hombres y mujeres que desempeñan dichos roles.

El trabajo evidenció que la incorporación de la perspectiva de género, permitió enfocar las cambiantes relaciones de poder entre hombres y mujeres, y las diferentes representaciones de identidad de ambos en un contexto de nuevas preguntas sobre masculinidad y femineidad.

La maternidad y la paternidad plantea el debate recurrente entre naturaleza y cultura, esto se expresa en la visión que las madres tienen de sus hijos o hijas semilla, o hijos e hijas cosecha, la fuerza del instinto materno, la emergencia de discursos sobre instinto paterno. Todo esto muestra la dificultad de la deconstrucción de algunas representaciones sociales. Para el estudio se implementó la historia de vida y entrevistas a profundidad.

---

<sup>16</sup>Yolanda Puyana Villamizar, Claudia Mosquera Rosero, “*Cambios en la representaciones sociales de paternidad y maternidad el Caso Bogotá*” (Bogotá: Informe de investigación, Centro de estudios sociales, 2001)

Otra experiencia en el campo de las representaciones sociales en Colombia, se encuentra en el trabajo “Representaciones sociales en torno a la sexualidad en un grupo de docentes del sector oficial de Santa Fe de Bogotá” de 1998<sup>17</sup>. La investigación buscó comprender y analizar las representaciones sociales sobre sexualidad de un grupo de maestros del sector oficial de Santa Fe de Bogotá, a través de un acercamiento cualitativo a narraciones y entrevistas, que permitan determinar los procesos de asignación de sentido y construcción de redes de significados encargados de situar las prácticas sexuales en una dimensión de expresión social y subjetiva, orientada a la constitución de una nueva cultura sobre la sexualidad.

Las representaciones sociales sobre la sexualidad que han orientado los procesos educativos de los y las docentes participantes en la investigación fueron el producto de una intrínseca red establecida en torno a cuerpo, identidad, y pareja.

Un número de docentes manifestó según el documento, su interés en encontrar espacios académicos que les permita una socialización de experiencias tendientes a reflexionar sobre la brecha generacional.

En el caso del maltrato, llama la atención la investigación “Tratos infantiles: Representaciones Sociales de la población general y de los profesionales del ámbito de la infancia en el Caribe colombiano” de Julio Simarra en 2001<sup>18</sup>. El estudio pretendió conocer las representaciones sociales que los sujetos de la población en general y los profesionales que trabajan en el ámbito de la infancia -residentes en el Caribe colombiano- tienen sobre severidad las causas y las estrategias de intervención en situaciones de maltrato infantil.

---

<sup>17</sup> Gilda Patricia Escobar Quintero, *Representaciones sociales en torno a la sexualidad en un grupo de docentes del sector oficial de Santa Fe de Bogotá* (Bogotá: Universidad Distrital Francisco José de Caldas, 1998)

<sup>18</sup> Julia Simarra Torres, *Malos tratos infantiles : Representaciones sociales de la población general y de los profesionales del ámbito de la infancia en el Caribe colombiano* (Ámsterdam, 2002)

La muestra estuvo integrada por 402 sujetos, a los cuales se les aplicó un cuestionario en el que se rastreó las distintas formas de maltrato y la opinión sobre sus causas y medidas más adecuadas de intervención. El trabajo arrojó que el abuso sexual, como la tipología más severa de maltrato.

El estudio de las representaciones permitió conocer las peculiares formas de ponderación que los individuos de un determinado grupo social conceden a elementos como las creencias sobre la infancia, informaciones sobre el maltrato y las actitudes acerca de las necesidades de los niños.

Un ejemplo de cómo trabajar una investigación sobre representaciones sociales e infancia, se encuentra en la investigación denominada “Representaciones de los conceptos económicos en niños que viven en contextos de pobreza” adelantada por la Universidad del Norte<sup>19</sup> en 2002.

El trabajo se hizo con 394 entrevistas a niños entre los 6 y 18 años, bajo un balance estratificado por edad, género y contexto financiero. En general, el estudio arrojó que hay un incremento del conocimiento y la comprensión del mundo económico en los niños de la región Caribe colombiana, conforme ellos avanzan en edad.

La investigación partió de la premisa, que representaciones conocen los niños de los conceptos económicos, ya que sólo conociendo cómo elaboran ellos la realidad económica, puede ayudar a predecir cómo será su participación en una economía global.

Conceptualmente la investigación aporta la existencia (a partir de Delval) de tres elementos en la representación social: las reglas o normas sociales, los valores y las nociones o informaciones que dan origen a las explicaciones.

De otro lado, la violencia no ha sido ajena al estudio las representaciones sociales. Una investigación realizada por Guido Germán Hurtado Vera en 2009<sup>20</sup>, titulada

---

<sup>19</sup> José Juan Amar Amar, *Las representaciones sociales de los conceptos económicos en niños que viven en contextos de pobreza* (Barranquilla: Ediciones Uninorte, 2002)

<sup>20</sup> Guido Germán Hurtado Vera, *Representaciones e imaginarios sobre la violencia colombiana en la prensa nacional (1990-2004)* (Cali: Universidad Autónoma de Occidente, 2009)

“Representaciones e imaginarios sobre la violencia colombiana en la prensa nacional 1990-2004”, muestra cómo los columnistas y editorialistas en Colombia además de hacer un cubrimiento del conflicto armado, fueron partícipes de un proceso de construcción y deconstrucción de imaginarios y representaciones sobre los grupos directamente involucrados en el conflicto (guerrilleros, narcotraficantes, paramilitares y estado).

El trabajo revela que las imágenes construidas por los medios, llevó a un empobrecimiento del análisis y entendimiento de las causas de la crisis, porque las publicaciones hicieron un reduccionismo frente al abordaje de los actores (guerrilla problema central, los paras, problema menor), realizaron prácticas de invisibilización desde el cubrimiento del narcotráfico (al nombrarse como empresarios por parte de la prensa), estigmas y estereotipos (terminó por robustecer ideas macabras sobre periodistas y sindicalistas, defensores de derechos humanos: auxiliados por guerrilla y magnificación de conflictos de orden político (hechos de la guerrilla: acabar con la guerrilla es la solución a los problemas).

Un esfuerzo análogo puede leerse en “Las representaciones de los actores del conflicto armado colombiano a través de los editoriales del periódico El Tiempo” de María Juliana Rivera Reyes en 2007<sup>21</sup>. Juliana Herrera entiende el concepto de representación como aquellas “formas discursivas que interactúan socialmente y configuran maneras de darle sentido a la existencia, universos de significación, referentes de identidad, pautas de reconocimiento sobre lo común y lo diverso, lo igual, y lo diferente, consolidadas en el tiempo a través de intercambios sociales y órdenes institucionales”.

La investigación tuvo como objetivo general analizar el discurso editorial del diario El Tiempo sobre seis actores específicos involucrados, directa o indirectamente, en el conflicto armado colombiano durante el año 2005.

El trabajo buscó identificar si las representaciones han variado o no, en relación al discurso editorial que este diario ofreció en el año 1999. En la investigación se intentó responder a la

---

<sup>21</sup> María Juliana Rivera Reyes, *Las representaciones de los actores del conflicto armado colombiano a través de los editoriales del periódico El Tiempo* (Bogotá: Universidad de los Andes Facultad de Ciencias Sociales. CESO, 2007)

siguiente pregunta: ¿Cuáles son las representaciones que realiza el discurso editorial de El Tiempo sobre los actores del conflicto armado colombiano en el año 2005?

El estudio indagó las representaciones contenidas en el discurso editorial sobre los actores del conflicto armado, se describieron las acciones y sus características a través de la elaboración de análisis de contenido. La investigación contrastó diferencias y semejanzas a través de las acciones y características de los actores, relaciones entre ellos, y otros actores como los medios y comunidad.

Se hizo recolección de prensa en los archivos, y seleccionaron 94 editoriales. La investigación propuso establecer las representaciones sobre el ser y hacer de cada actor y si estas responden a los cambios en el contexto tanto nacional, como internacional que se dan entre los seis años en cuestión.

El eje conductor de la investigación, parte de ver la realidad como construcción social y al lenguaje, producto del hombre que da significado a esa realidad. Según los postulados teóricos de la investigación, el lenguaje juega un papel vital en tanto, construye enormes edificios de representación simbólica que parecen dominar la realidad.

La sociología del conocimiento, resalta la importancia del uso del lenguaje, que hace una sociedad para poder entender la manera cómo esta construye su propia realidad. La comprensión del lenguaje es esencial para cualquier comprensión de la realidad.

Se hace necesario resaltar el rol del discurso como herramienta social a través de la cual, los actores buscan el posicionamiento de aquellas interpretaciones que les son convenientes. Jorge Iván Bonilla sostiene que el discurso es un *objeto de significación*, que no es solo, un reflejo de los modos en que se representa la sociedad, sino un espacio donde tienen lugar las disputas por lograr la hegemonía de unas representaciones y no de otras.

Ahora bien, en Colombia existe un solo trabajo en la línea del presente estudio “Representación social del agua y sus usos” de autoría de Oscar E. Navarro Carrascal realizado en el 2004. La investigación dio cuenta de los valores acordados al agua, al tiempo que propuso identificar la representación que el líquido tiene en un grupo de personas.

Para la investigación, el agua es un constituyente de cuestión política y geoestratégica de gran importancia, ya de que de ésta depende el desarrollo y subsistencia de las sociedades.

El trabajo adopta un enfoque psicológico, aunque reconoce la relación del individuo y su entorno, influenciado por la cultura, en términos económicos, sociales e ideológicos. El proyecto propone estudiar la dinámica socio-cognitiva subyacente a la relación con el agua.

La propuesta consistió en reconocer los elementos que constituyen la representación social del agua en las personas entrevistadas, así como la estructura que la organiza, para confrontarlas con las declaraciones hechas acerca del uso e intereses de la misma, y tratar de establecer una relación entre representación y el tipo de actitud perfilada a través de una escalada validada en el campo.

El estudio de Oscar E. Navarro Carrascal, es exploratorio e intenta comprender la dinámica de los conflictos sociales y políticos en función de los recursos naturales. La entrevista a 150 jóvenes bogotanos fue el método empleado durante la investigación.

Para cerrar el presente apartado es oportuno reseñar algunas experiencias del estudio de las representaciones sociales en el departamento del Huila, y otros trabajos con alguna proximidad con el tema objeto de estudio del presente proyecto.

En ese orden de ideas, uno de los trabajos de mayor resonancia en el contexto regional, fue el elaborado por Carlos Bolívar Bonilla y Myriam Oviedo Córdoba, denominado “Representaciones Sociales Infantiles de Convivencia y conflicto en el departamento del Huila en 2004”<sup>22</sup>.

El objetivo del trabajo fue describir e interpretar las representaciones sociales en torno a la convivencia y el conflicto, sus contenidos y proceso de construcción de los niños huilenses.

Una tarea fundamental fue la de construir conocimiento comprensivo sobre los significados que dotan de sentido la existencia humana. La relevancia del estudio se sustenta, en el conocimiento sobre las representaciones sociales que poseen o estén elaborando las y los infantes en el Huila sobre lo que constituye su realidad. Este conocimiento permitió ofrecer

---

<sup>22</sup> Carlos Bolívar Bonilla y Myriam Oviedo Córdoba, *Representaciones sociales infantiles de convivencia y conflicto en el departamento del Huila* (Neiva: Universidad Surcolombiana, Facultad de Salud, Programa de Psicología, 2004)

intervenciones interdisciplinarias con el objetivo de lograr nuevas formas de convivencia ciudadana.

Esta investigación asumió las representaciones sociales como imprescindibles para interactuar en la vida cotidiana con las personas y los objetos, dado que los seres humanos necesitan representar a esas personas, objetos y situaciones, mediante diferentes recursos como imágenes que poseen un determinado significado, que nos dotan de argumentos y creencias. Las metáforas, informaciones y opiniones también hacen parte de las representaciones sociales.

La metodología del trabajo partió del conocimiento y experiencia que los niños y niñas narraron. El enfoque cualitativo fue el más apropiado para hacer una aproximación al mundo intersubjetivo de los niños. El enfoque privilegia el lenguaje, el diálogo y la interacción. La estrategia se centró en el relato o testimonio de vida, de niños escolarizados de 14 municipios del Huila.

El trabajo recomienda la triangulación de las técnicas, los informantes y el punto de vista del actor social, con el del investigador y las teorías pertinentes. Se usó la encuesta (recoger datos personales de los niños) y entrevistas a profundidad en donde se indagó el sentido, significados, conceptos, creencias, que poseen cada uno de los niños con respecto a la convivencia y el conflicto, permitiendo tener una mirada colectiva; estos fueron insumos claves para la narración de relatos infantiles.

Para el caso de estudio, se establecieron representaciones a partir de la identificación del núcleo central, (expresa el concepto medular que guía la construcción y opera como referente de acción) nociones periféricas que muestran las distintas variantes que estos pueden adoptar en función de la diversidad y la pluralidad de las visiones.

Ahora bien, el estado del arte de la investigación sobre agua en la región, está compuesto por indagaciones en áreas del saber como la ingeniería agrícola en el año 2000. Trabajos de grado como el de Jorge Iván Chávarro, Héctor Narváez Salazar, proponen el “Diagnóstico y Evaluación del estado del recurso hídrico en el departamento del Huila”.

Otra de las preocupaciones por estudiar el tema del agua en la región, se encuentra en la investigación denominada “Diagnóstico y Evaluación del Sistema de Agua Potable y Saneamiento Básico Urbano en el Departamento del Huila”, realizado por Gilberto Mateus Quintero en Ingeniería Civil. Este trabajo busca analizar el cumplimiento de la normatividad que regula la prestación de los servicios públicos básicos.

Clara Ximena Bolaños Betancourt en el mismo campo, propuso una transferencia de tecnología para el uso racional del agua y optimización del minidistrito de riego Cabeceras – Holanda – El Limón – Pitalito, dado que en país se observa disminución del número de fuentes hídricas, debido al manejo inadecuado que se les da y al uso irracional del agua que ellas proveen. Por ello, propone el desarrollado diferentes métodos de aplicación del agua que permiten suministrar las cantidades realmente necesarias, para así, hacer uso racional de este elemento.

Desde la ingeniería de petróleos en 2009, se ha elaborado una línea alrededor del impacto ambiental en las cuencas hidrográficas del departamento del Huila a partir de la explotación de hidrocarburos. Este trabajo pretende dar respuestas satisfactorias al interrogante ¿Cuáles son los impactos ambientales significativos, sobre las mismas cuencas hidrográficas, generados por la explotación de hidrocarburos?. El proyecto se sustenta en la falta de estudios a nivel departamental, que se refieran a la existencia de hidrocarburos, en su localización, distribución y en el diagnóstico de los impactos ambientales originados por el desarrollo de actividades petroleras a nivel de cuenca hidrográfica.

Pese a esta radiografía, existen esfuerzos en dotar a los temas ambientales de una perspectiva más amplia e integradora. Uno de los primeros pasos de vincular la dimensión social a los estudios de la naturaleza los dio la investigación, “Significado ecológico y sociocultural de los ecosistemas estratégicos del Huila en el 2002”<sup>23</sup>.

Otra entrada a los temas ambientales puede hacerse desde los estudios en comunicación. En efecto, Maribel Lozano Vargas (2007) y Adriana Renza Murcia (2002) han incursionado en esa línea. La primera, advierte que “el mayor problema del río Fortalecillas (corregimiento de Neiva) radica en que existe una indiferencia de la población frente al verdadero estado

---

<sup>23</sup> Olaya, Amaya Alfredo e Sánchez, Ramírez Mario. Ecosistemas Estratégicos del Huila, Significado Ecológico y Sociocultural. Universidad Surcolombiana, Facultad de Ingeniería. 2002. Neiva.

de esta fuente hídrica, y que a esta situación se suma la falta de información sobre su historia, la importancia de éste en el corregimiento, las causas de su contaminación y los efectos que en el corto, mediano y largo plazo genera en la vida de todos los pobladores”. La segunda, da cuenta de los universos culturales de los habitantes de la cuenca del río Las Ceibas.

En igual dirección se debe contemplar el trabajo que caracterizó “los componentes de comunicación y educación para el fortalecimiento del proceso de ordenamiento y manejo de la cuenca hidrográfica del río las Ceibas” en el año 2007, la Comunicación en los problemas ambientales del municipio de Colombia Huila entre 1990 y 2009, elaborado por Ana Tulia Tovar Estrella.

Otros trabajos que también se han ocupado de pensar los temas ambientales desde la comunicación en relación con los desastres es “El Estado de la comunicación y Educación asociado al tema de prevención y atención de desastres en el Huila 2009”, evidenció el tipo de estrategias que se construyen ante contingencias.

Finalmente se encuentra el proyecto “Memorias y representaciones sociales y directrices comunicativas y gestión asociadas a los desastres naturales en la cuenca del río Cabrera” en 2009, es una investigación que ahonda en la construcción social de los problemas ambientales.

Del anterior panorama, se evidencia un énfasis en el estudio de los temas ambientales desde la biología, ecología e ingenierías. El componente social y cultural aunque aparece, sigue siendo una deuda en investigación.

Ahora bien, el propósito de estudiar la relación de las comunidades afectadas con el agua, la visibilización del tema en la agenda pública desde los medios, edifican una apuesta que intenta estudiar un tema local con amplias repercusiones globales.

## 8.2 Perspectiva teórica

Estudiar el problema del agua en Neiva desde una perspectiva social debe partir por establecer el grado de importancia que los actores asignan a los fenómenos sociales. Para el caso de la presente investigación, se presenta a continuación tres entradas teóricas que permiten el estudio de una de las problemáticas de mayor relevancia para una ciudad, como lo es el agua. La primera, plantea los referentes teóricos para asumir el agua como recurso finito social y cultural, en un segundo momento se abordará la teoría de las representaciones sociales, que posibilita establecer las construcciones simbólicas que las personas elaboran sobre asuntos de su vida cotidiana; y por último, se analizará la relación del agua, las representaciones sociales y la comunicación como campo en el que se construyen, circulan e intercambian mensajes que influyen en la noción de realidad.

Investigar sobre el agua, sus problemáticas y sus significados en las sociedades contemporáneas, ha sido uno de los temas de mayor relevancia en investigadores de distintas disciplinas. Los debates circulan en relación a procesos de definición, procesos de escasez, contaminación, calidad, producción, conservación de fuentes hídricas y suministro del líquido.

En Colombia, la Corte Constitucional ha sostenido que el derecho al agua es un derecho fundamental, debido al uso de las personas y su contribución a la salud pública y vida digna. De igual forma, la Defensoría del Pueblo, ha definido el agua como un *recurso finito que puede agotarse*. Esta última consideración es la que ha generado en el mundo una preocupación por los procesos hídricos.

En efecto, investigadores como Juan Carlos Gutiérrez y Catalina García Barón<sup>24</sup> asocian el problema del agua, a una crisis social multi-escalar, caracterizada por dificultades en

---

<sup>24</sup> Geografía crítica: Territorialidad, Espacio y Poder en América Latina, Universidad Nacional, Facultad Ciencias Humanas (septiembre 2011)

comprensión de la naturaleza y adaptación cultural, además de un desequilibrio en la distribución –acceso a la tierra, recursos, bienes y servicios

El aporte de Gutiérrez y García, es útil metodológicamente, para establecer las diferentes posturas asumidas por los actores sociales involucrados en el problema del suministro de agua urbano en Neiva, al tiempo que fortalece una perspectiva integral del fenómeno.

Carl Baver<sup>25</sup> ha propuesto en torno al agua una construcción interdisciplinaria, desde distintos saberes. Este autor sostiene que el agua es un recurso finito útil para el desarrollo de las sociedades, y su gestión implica un enfoque participativo de todos los actores. Baver sugiere la creación de una *gobernanza* del agua, entendida como una construcción colectiva que le permita a la sociedad pensar la dinámica del líquido, más allá del papel de los gobiernos. El investigador defiende la tesis que en los asuntos relacionados con el agua, las sociedades deben optar por un enfoque participativo de todos los actores.

Ahora bien, en la presente investigación *la relación entre el problema del agua y la mirada que construyen de ella los grupos sociales, es el primer enfoque teórico a tener en cuenta*. Federico Aguilera Klink<sup>26</sup> ha propuesto dos caminos para adelantar lo que él ha llamado gestión social del agua; por un lado aparece el enfoque *autoritario* y por otro el *democrático*. El primero, lo caracteriza como un proceso de escaso debate público y participación, matizado por presiones y coacciones; mientras que el segundo, asume el agua dentro de una necesidad de debate público y amplia participación, con dependencia a los procesos sociales.

Plantea Aguilera, que los esquemas de gestiones autoritarias traen consigo decisiones radicales que son tomadas con antelación al problema, se legitiman con expertos y se intenta camuflar como una decisión participativa. Por el contrario, las gestiones democráticas sobre el agua se caracterizan por plantear diferentes opciones a los problemas, con debate público argumentado, razonado y disciplinado, en el que puedan intervenir

---

<sup>25</sup> Encuentro Internacional agua y economía, Universidad de los Andes- Biblioteca Luis Ángel Arango (Bogotá octubre 6-7 de 2011).

<sup>26</sup> Federico Aguilera Klink, “*Gestión autoritaria versus gestión democrática del agua*” en Archipiélago, Cuaderno de crítica de la cultura No 57 (editorial archipiélago, Bilbao: 2003) 34-42.

expertos independientes y no expertos con el objetivo de ofrecer claridad sobre las cuestiones en discusión; así como la multidimensionalidad de éstas (crear una comunidad de evaluadores extendida). Por último, este enfoque se pregunta ¿cuál es el problema?, ¿cuáles son las preguntas claves?, ¿cuáles son las prioridades?, ¿cuáles son las opciones?, ¿qué intereses hay en juego?

Lo planteado por Aguilera, permite caracterizar el tipo de gestión realizado en el problema del suministro de agua potable en Neiva, y sus respectivas implicaciones.

Ahora bien, *el segundo enfoque teórico en el presente trabajo, aborda el significado que las personas elaboran sobre los asuntos de la vida cotidiana*. En eses orden de ideas, uno de los investigadores que ha explorado, cómo los fenómenos sociales adquieren importancia para la ciudadanía en lo relacionado con los asuntos ambientales, es el mexicano José Luis Lezama<sup>27</sup>. De acuerdo a sus postulados, cada sociedad asigna un significado especial a sus prácticas, según su orden social, valores y normas. Bajo esta línea, un conflicto ambiental puede existir físicamente, pero si no es socialmente percibido y asumido como tal, termina siendo irrelevante. Agrega este autor, que los problemas se vuelven relevantes para la gente, a través de un proceso social determinado por el contexto.

Lezama, inscribe su propuesta de investigación desde una entrada sociológica al fenómeno, y aunque puntualmente no aborda el tema de agua, a partir de una indagación de las *percepciones* que tiene la gente en México sobre la contaminación del aire, aporta herramientas teóricas y metodológicas claves, para estudiar problemas análogos.

En el referente teórico, el trabajo de Lezama da cuenta de la existencia de poderes políticos y estructuras ideológicas, que pueden aparecer o desaparecer un problema; su propuesta supera el enfoque técnico con el que históricamente se ha asumido el estudio de los temas ambientales.

Respecto a los discursos, el autor, siguiendo a Best, plantea que el rol socializador de los fenómenos es sustancial para entender los niveles de respuesta en la comunidad. El cómo se

---

<sup>27</sup> José Luis Lezama, *La construcción social y política del medio ambiente* (México DF: Colegio de México Centro de estudios demográficos y desarrollo urbano, 2004) 20-23.

tipifica, qué retórica se emplea, y el cómo son presentados los hechos, son claves para medir y entender los niveles de persuasión buscados. Así mismo, la forma en que los problemas ambientales son llevados a la atención pública, determina el grado de compromiso individual y colectivo. Enuncia Lezama, que es clave vincular el estudio del lenguaje como práctica comunicativa en los conflictos ambientales, por su amplia influencia en la definición de intereses y preferencias; añade que los discursos pueden modificar percepciones en la gente.

Desde este enfoque no se niega la existencia de los conflictos en su dimensión física, solo que se amplía la concepción del objeto de estudio a un orden social, y se advierte, cómo éste puede cambiar un orden natural dándole un significado humano. La propuesta realizada desde el contexto mexicano, tiene validez en la medida en que se convierte en interlocutor válido de los programas oficiales, propone análisis que han sido soslayados en las políticas públicas, cuestiona el rol estatal al reducir su andamiaje a la función legitimadora más no reflexiva.

En igual dirección, el documento de Lezama es útil en la medida que ubica la construcción política como práctica no reducible a la encontrar soluciones a los problemas ambientales, por el contrario perfila a este tipo de estudios, como una forma de regulación a los conflictos sociales latentes.

En lo metodológico, la investigación selecciona de una manera representativa los actores a trabajar y a partir de un ciclo de entrevistas a personas claves (empresarios, políticos, organizaciones) elabora categorías funcionales para abordar las concepciones que se tienen sobre la contaminación del aire. La entrevista tiene la virtud de ser más que un artefacto eminentemente científico, es un catalizador de las diferentes perspectivas de la construcción social de imágenes y creencias compartidas.

Ejes como la credibilidad que dan los actores a las acciones del gobierno y a sus capacidades de acción, la indagación de las causas que originan el conflicto, la importancia que les asiste, los alcances del problema y su relación con otros, además de la calidad del conocimiento elaborado sobre el conflicto, son un referente importante para la presente

investigación, que intenta explorar las miradas sobre el problema del suministro de agua potable.

En la misma línea de la construcción de los problemas sociales, aparecen los aportes de la categoría de representaciones sociales, una teoría que ha sido empleada en el abordaje de problemáticas tan diversas como la violencia, drogas, sexualidad, maternidad, entre otros.

Las representaciones sociales, son un referente teórico que se fundamentan en los aportes de la sociología de Emile Durkeim y su concepto de representación colectiva, entendido, como una producción mental social.

Serge Moscovici, considerado como el padre del concepto, tiene como punto de partida la noción de representación colectiva de Durkeim, quien fue el primero en diferenciar las representaciones individuales de las colectivas. A las primeras, las reconoció como acción de la psicología y a las segundas de la sociología. Las representaciones se consolidan en lo colectivo, entendido como un todo.

Así pues, para Moscovici, las representaciones sociales se reconocen en aquellas sociedades, que se fundan en la comunicación y producción de conocimiento, y no tanto en la religión, como sucedía en las sociedades observadas por Durkeim.

Para el autor, la representación social es una forma de saber cotidiano y práctico. Es la construcción que hace la gente o los grupos, acerca de los objetos o realidades que los afectan. Toda realidad está construida dentro de la *interacción discursiva*, del diálogo. Su estudio es importante para analizar el significado que construye la gente, para dar sentido a su vida misma.

Moscovici<sup>28</sup> plantea tres métodos para la imputación de la realidad. Por medio de criterios de **autoridad, reducción y positividad**, se construyen representaciones sociales. El primero está dado por la ubicación o rol de personas, grupos u obras, el segundo, por el grado de información que se recibe del fenómeno, y el tercero, se refiere a repetición de

---

<sup>28</sup> Serge Moscovici, “De la ciencia al sentido común”, en *Psicología social* (Barcelona: Ediciones Paidós, 1985), 680-710.

determinada información. Para Moscovici, la representación tiene por finalidad englobar las respuestas que la gente da del qué, al cómo y luego al por qué.

Estas aproximaciones al concepto de representación social, son complementadas por otros investigadores que ven en esta corriente teórica, una oportunidad para estudiar fenómenos sociales.

Dennise Jodelet<sup>29</sup> discípula de Moscovici, concluyó que las representaciones sociales, son imágenes que condensan un conjunto de significados, sistemas de referencia, que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso, dar un *sentido* a lo inesperado. Este conocimiento se constituye a partir de nuestras experiencias, pero también de las informaciones, conocimientos y modelos que recibimos y transmitimos a través de la tradición, la educación, y la comunicación social.

La investigadora, describe que las representaciones sociales se caracterizan por ser una construcción colectiva, que responden a un esquema valorativo y son arraigadas a través de un proceso de naturalización.

Sus aportes modernizan los planteamientos realizados por Moscovici, al hacer énfasis en los elementos contextuales de la representación. Así, describe que cuando se estudia una representación se está ante cinco características:

-Siempre, es la representación de un objeto (actividad puramente cognitiva)

Tiene un carácter de imagen y propiedad de poder intercambiar, lo sensible y la idea, la percepción y el concepto. (Aspectos significantes, se asume al sujeto como productos de sentido)

-Tienen un carácter simbólico y significante (la representación como una forma de discurso y desprende sus características de la práctica discursiva de sujetos situados en la sociedad).

---

<sup>29</sup> Dennise Jodelet, “La representación social, fenómenos, conceptos y teoría”, en *Psicología social* (Barcelona: Ediciones Paidós, 1985), 470-494.

-Tienen un carácter constructivo (las relaciones intergrupales determina la dinámica de las representaciones).

-Tienen un carácter autónomo y creativo (hace al sujeto portador de determinaciones sociales, base la actividad representativa en la reproducción de esquemas socialmente establecidos, de visiones estructuradas por ideologías dominantes o en el redoblamiento analógico de las relaciones sociales).

En síntesis, según Jodelet, se está ante una categoría que permite ver cómo lo social, transforma un conocimiento en representación y cómo esta representación, transforma lo social.

Otra tendencia teórica sobre el estudio de las representaciones sociales, es liderada por Sandra Araya Umaña<sup>30</sup>. La investigadora las asume como sistemas de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores, de las prácticas que definen la llamada conciencia colectiva. Una condición inherente en los estudios de las representaciones sociales, es la identificación del *contexto social* en el cual se insertan las personas que las elaboran.

Al concebir a las personas como productoras de sentido, el análisis de las representaciones sociales, se focaliza en las *producciones simbólicas, significados y en el lenguaje*, a través de los cuales las personas construyen el mundo en que viven.

La tendencia de estudiar las representaciones sociales, responde a un abordaje hermenéutico, de interpretación de las realidades descifradas por la gente. En efecto, Sandra Araya ha indicado, que conocer o establecer una representación social implica determinar qué se sabe, qué se cree, cómo se interpreta, qué se hace o cómo se actúa frente a un determinado objeto social.

La investigadora ha propuesto dos tendencias para identificar representaciones sociales que resultan útiles en el presente estudio. El primero es el *enfoque procesual* caracterizado por

---

<sup>30</sup>Sandra Araya Umaña, "Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión, Cuaderno de Ciencias Sociales, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO, núm 127 (octubre 2002): 11.

hacer énfasis en los postulados cualitativos, análisis social y cultural de las interacciones sociales.

Las aproximaciones a la definición y naturaleza de las representaciones sociales, permiten validar su pertinencia en el estudio de fenómenos contemporáneos como el problema del suministro del agua en Neiva, dado que es, una teoría que permite caracterizar saberes, creencias y valores, sobre un determinado objeto de estudio, bajo un proceso de interacción mediado por el contexto, que posibilita establecer tendencias de comportamiento y acción de los actores sociales involucrados.

Jean Claude Abric<sup>31</sup> plantea que para identificar los contenidos de las Representaciones Sociales existen dos mecanismos, los métodos interrogativos y asociativos. Los primeros, consisten en recoger una expresión de los individuos que afecta al objeto de representación en estudio. Puede ser verbal o figurativa; mientras que los segundos, reposan sobre una expresión verbal espontánea, menos controlada, y así, por hipótesis, más auténtica.

Según este autor, las asociaciones libres permiten el acceso a los núcleos figurativos de la representación. Dentro de ella se pueden dar tres tipos: por **similitud**, **contraste** y por **contigüidad**. Es útil rastrear la **frecuencia** del ítem en la población, su **rango** de aparición en la asociación, y la **importancia** del ítem en los sujetos.

El análisis de una representación social (conjunto de informaciones, opiniones creencias, organizados alrededor de una significación central) necesita que se conozcan sus tres componentes centrales: su **contenido**, **estructura interna** y su **núcleo central**.

La investigación vincula la teoría de las representaciones sociales al problema del suministro de agua potable en Neiva, porque esta permite investigar los fenómenos desde la propia perspectiva del autor, es decir, posibilita el estudio de la realidad social desde su complejidad.

---

<sup>31</sup> / Jean-Claude Abric, *Práctica sociales y representaciones* (México: Ediciones Coyoacán, 2001), 11-32

Estudiar un problema social, como el suministro de agua potable en Neiva desde la teoría de las representaciones sociales, permite entender el significado que construye la gente en su vida, y los medios por los cuales dan sentido. Además, de hablar de agua y representaciones sociales, es necesario incluir el papel de la comunicación en el estudio del suministro.

Para establecer una relación que permita unificar sus articulaciones, y así comprender como se construyen, circulan e intercambian los mensajes que influyen en la noción de realidad, es necesario entender el rol que juega la comunicación en tal construcción.

En primer lugar, es necesario apuntar que la visión de realidad se edifica a partir de una serie de datos o informaciones que recibimos de nuestro entorno a partir del cual se genera un proceso de decodificación y re-significación de la realidad. Por tal razón –Van Dijk<sup>32</sup>– propone “La mayor parte de nuestro conocimiento social y político, así como de nuestras creencias sobre el mundo, emanan de las decenas de informaciones que leemos, o escuchamos a diario”.

En ese sentido, es prudente preguntarnos por los elementos que inciden en tal re-significación de la realidad. Para analizar de manera coherente y amplia tal fenómeno, Van Dijk propone realizar un proceso crítico de análisis a los datos que conforman tal construcción, este proceso recibe el nombre de “análisis crítico del discurso” el cual considera a la noticia como discursos, productores de sentido, en los cuales influye no sólo el acontecimiento del que se habla, sino también, las características y el contexto en las que se construyen y reciben.

En este orden de ideas, hay un elemento de vital importancia el cual es: La funcionalidad o intencionalidad que tiene los mensajes y datos de información en las noticias, los cuales tiene por misión elaborar unos marcos de referencia e interpretación de la realidad. Tal grado de funcionalidad o intencionalidad están ampliamente determinadas por quienes redactan y/o construyen la información, por lo tanto, *“en la ideología de la mayoría de los reporteros, están representadas las ideologías dominantes, porque los medios de comunicación masivos pertenecen en alto porcentaje a las elites”*

---

<sup>32</sup> Teun Van Dijk, *La noticia como discurso*.(España, Paidós Comunicación, 1990), 13-54

Es por tal razón –agrega Van Dijk- que *“desde el punto de vista ideológico, la noticia promueve implícitamente las creencias y opiniones dominantes de grupos de élites en la sociedad”*. Lo cual indica entonces, que desde los canales de comunicación se pueden generar procesos de hegemonización ideológica.

Así como la información que se genera a partir de los medios tiene una intencionalidad, también poseen una estructura en la cual se organizan los datos y se determinan; a esta se le llama: Superestructura, la cual a su vez, es definida por Van Dijk como *“la forma de organizar los temas, en forma de un esquema abstracto consistente en categorías convencionales que especifiquen la función general de los temas en el texto.”*

Es así como la superestructura juega un papel fundamental a la hora de construir información y de darla a conocer ya que –como lo indica Van Dijk- es en esta, donde se ordena y se distribuye la información, dándole importancia y/o relevancia a ciertos temas, acciones, fuentes y actores.

Por lo tanto, para realizar un análisis crítico del discurso es importante analizar el titular, el Lead, el cuerpo, los iconos, el tema, los actores, el estilo y la fuente, porque a partir de ellos es que la prensa construye significados sobre los fenómenos sociales.

A partir de ésta (Superestructura e intencionalidad) se crea un modelo de pensamiento en el usuario del medio, el cual permite la constitución de las representaciones sociales. Para Van Dijk, un modelo es *“aquello que un usuario del lenguaje ha comprendido acerca de un suceso relatado por el texto y se ha comprendido cuando hemos sido capaces de construir un modelo mental de dicho discurso”*.

Por tal razón, es fundamental entender que la información no tienen ningún tipo de validez per se, la información adquiere valor en la medida en que los lectores (o receptores) le dan significados. Por ese motivo –agrega Van Dijk- *“El análisis crítico del discurso no se puede limitar al texto en sí, sino que debe analizar los contextos cognitivo, social, político y cultural en el que se produce para conocer como se relacionan con el texto.”*<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Teun Van Dijk, *Racismo y análisis crítico de los medios* (Barcelona: Paidós Comunicación-199), 32

Es por tal razón que los medios de comunicación juegan un papel fundamental en *“la producción y reproducción de representaciones por medio de su aporte de valores informáticos dominantes en los titulares, artículos de opinión, editoriales, temas, metáforas y descripciones que pudieran utilizarse como base de la sustentación para legitimar y naturalizar la desigualdad técnica y social a nivel local y global”*. Y comprender entonces esta configuración implica la realización de un profundo análisis del discurso el cual permita desdeñar la funcionalidad que cumplen los medios de comunicación en cuanto a la construcción de representaciones sociales alrededor del problema del agua.

Otra de las corrientes teóricas del estudio de las representaciones sociales en relación a los discursos periodísticos, es el desarrollado por Neyla Pardo.

En primer lugar, es necesario presentar de manera breve a la Doctora en Filología Neyla Pardo, quien contribuye de manera especial al cuerpo teórico de la presente investigación en aras de permitir una contextualización más clara de la actual perspectiva teórica trazada para la realización de esta investigación. La Dra. Pardo ha contribuido en más de 30 años de carrera a enriquecer el corpus teórico en líneas de investigación centradas en el Análisis del Discurso, comunicación y cultura, lo cual le ha permitido desempeñarse como Profesora Asociada del Departamento de Lingüística y directora del Instituto de Estudios en Comunicación y Cultura – IECO – de la Universidad Nacional de Colombia.

Es fundamental, para garantizar la idoneidad de la presente investigación, profundizar de manera especial sobre los aportes teóricos realizados por Neyla Pardo, los cuales permiten esquematizar una revisión amplia de las implicaciones y formas en que se construyen las representaciones sociales en los idearios y esquemas mentales de los colectivos humanos. Esto constituye una pieza fundamental para reconocer y comprender los entramados conceptuales alrededor de la problemática de agua en la ciudad de Neiva.

Siendo así, Neyla Pardo retoma de manera clara la conceptualización de representaciones sociales propuesta por Moscovici (2001) y Abric (1993) en la medida en que las reconoce como “modelos organizados y jerarquizados de conocimiento colectivo que se expresan en

juicios, opiniones, creencias, saberes y actitudes, materializadas en las diversas formas de interacción comunicativa.”<sup>34</sup>

De esta manera, las representaciones sociales comprenden un amplio cuerpo de estudio el cual permite analizar y entender las formas y características mediante la cual se enlazan los elementos inmersos en el discurso, en la elaboración de imaginarios colectivos y materialización de los saberes individuales entorno a los acontecimiento que de una u otra manera afectan los procesos cognitivos de las personas. Es así, entonces, que comprender las implicaciones que éstas tiene, nos permite tejer un mapa claro sobre las formas, no sólo en cuanto al contexto, sino que también a las implicaciones en las acciones o inacciones de las comunidades en torno a las problemáticas de agua presentes en su vida práctica.

De esta manera, Neyla Pardo afirma que “Las Representaciones sociales reconstruyen conocimiento de sentido común, relativamente estable y compartido por un grupo a través de los procesos de elaboración, funcionamiento, transformación y de sus funciones cognitiva, justificatoria, orientacional y social.”

Sin embargo, según Neyla Pardo, para comprender las representaciones sociales no sólo es necesario entenderlas como aquellas configuraciones cognitivas de idearios colectivos, sino que también implica reconocerlas, como las formas mediante las cuales se reconstruye el sentido común en un orden lógico y estable, el cual es compartido por un grupo de personas, así, para Pardo, es necesario entonces, entender también todos aquellos procesos que se generan. Siendo de esta manera, podemos entonces inferir que las representaciones sociales son formas de conocimiento tanto individual, como colectivas, que se generan a partir de las abstracciones de los significados que se tejen a partir de los intentos humanos por explicar el funcionamiento del mundo real.

Por lo tanto, la identificación de las representaciones sociales, en torno a la problemática de agua implica un análisis juicioso a las formas mediante la cual se ha configurado un proceso cultural de elaboración de sentidos comunes que permiten evidenciar la forma en

---

<sup>34</sup> Neyla Pardo, Representaciones sociales, discurso y construcción de cultura en *Discurso, Impunidad y Prensa* (Bogotá IECO Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas. Departamento de Lingüística 2007) 59-89

que las comunidades abstraen información de su realidad y a partir de éstas, recrean modelos que le permitan explicar esos fenómenos abstraídos. Una vez realizado este proceso, es fundamental entender y destejear la manera en como estas significaciones subjetivas se han trazado de manera objetiva consolidando así marcos referenciales amplios sobre los cuales se han edificado las representaciones sociales alrededor de la problemática en estudio.

Es interesante tener en cuenta que al ser el agua un bien de naturaleza pública indispensable para la vida misma y que además –dada su naturaleza- está presente en la cotidianidad del ser humano ha facilitado que se genere un relacionamiento intrínseco con él, por lo tanto, la configuración de “sentidos” como subjetividades que luego se transforman en planos objetivos como los son las representaciones sociales, se ha llevado a cabo de manera constante lo cual nos obliga a indagar sobre las formas y fondos detrás de este procesos y las implicaciones del mismo en el desarrollo de las comunidades afectadas por esta problemática.

Adicionalmente, Neyla Pardo retoma el trabajo de Jodelet (1984) y de Moscovici (2001) en donde desarrollan el proceso de objetivación y anclaje que se refieren a la elaboración y al funcionamiento de una representación social.

Esta investigadora colombiana define la objetivación como *“una operación estructural formadora de imagen en la cual se articula una característica del pensamiento social, esto es hacer concreto lo abstracto”* este proceso es importante porque permite concretar toda la información, nociones e ideas que emanen de los medios de comunicación.

Por Anclaje entiende la autora el proceso de *“enraizamiento social de las representaciones y su objeto”* en otros términos *“es el significado y la utilidad que se le atribuye a la representación”*.

De esta manera el anclaje se complementa con la objetivación en la medida en que *“no consiste simplemente en la producción de conocimiento, sino en la inserción de éste dentro de un sistema epistémico”*.

Por lo tanto Neyla Pardo propone que *“adoptar un punto de vista, no se limita a enunciar un hecho, sino que lo rotula desde una perspectiva”*. En este orden de ideas, el proceso de elaboración del anclaje y objetivación permite reconocer, a partir de la elaboración de la postulación de la estructura nuclear y periférica, la descripción de las representaciones sociales como fenómenos sociales.

Por lo tanto, diseñar un estudio sobre las representaciones sociales alrededor de la problemática del agua implica entonces el entender como han operado los procesos de anclaje y objetivación en la conformación y estructuración de elementos constitutivos de marcos referenciales en la estructura nuclear y periférica. Es imperante comprender la importancia del discurso en el andamiaje de las representaciones sociales en la medida en que se reconoce que el discurso es determinante en la construcción, la utilización y transformación de todos los elementos que constituyen lo cognitivo y las maneras en como esto permite materializar las concepciones individuales y grupales.

A su vez, para lograr entender la forma en que las representaciones sociales se construyen desde la información que se genera en los medios de comunicación, en este caso los medios escritos, es fundamental realizar un proceso de análisis del discurso en la medida en que se reconozcan elementos que legitiman un discurso en el cual se esbozan nociones puntuales de una ideología dominante.

### 7.3 Marco Conceptual

**AGUA:** En la presente investigación se asume el agua como es un recurso finito recurso vital, natural, vital, limitado, y un bien público fundamental para la salud. El acceso al agua es una necesidad humana fundamental y por eso es un derecho básico.

El agua es un bien social, y cultural que pertenece a todos y, por su carácter indispensable para la vida y la salud del ser humano, no puede ser tratado exclusivamente como mercancía.

El acceso al agua es una necesidad humana fundamental y por eso es un derecho básico.

### **SUMINISTRO**

**REPRESENTACIONES SOCIALES:** Son una forma de forma de saber cotidiano y práctico, que hace la gente o los grupos, acerca de los objetos o realidades que los afectan. Sus construcciones simbólicas condensan un conjunto de significados, sistemas de referencia, que permiten interpretar lo que sucede, e incluso, dar un sentido a lo inesperado.

Las representaciones se estructuran desde un sistema de códigos, valores, lógicas clasificatorias, principios interpretativos y orientadores, de las prácticas que definen la llamada conciencia colectiva

**DISCURSO:** Es una construcción y producción social de sentido en los cuales influye no sólo el acontecimiento del que se habla, sino también, las características y el contexto en las que se construyen y reciben. Los discursos permiten la elaboración de unos marcos de referencia e interpretación de la realidad.

A través de ellos, circulan ideologías, creencias y opiniones dominantes de grupos de élites en la sociedad, lo que se traduce en modelos de pensamiento que permiten la constitución de representaciones sociales.

El análisis del discurso, no se puede limitar al texto en sí, sino que debe analizar los contextos cognitivo, social, político y cultural en el que se produce para conocer como se relacionan con el texto.

El discurso no se encuentra en sí mismo sólo en el conjunto de palabras y oraciones expresadas en el texto y el habla. Como empíricamente hablando, el significado del discurso es una estructura cognitiva, hace sentido incluir en el concepto de discurso no sólo elementos observables verbales y no verbales, o interacciones sociales y actos de habla, sino también las representaciones cognitivas y estrategias involucradas durante la producción o comprensión del discurso.

## **MEDIOS DE INFORMACIÓN**

Los medios de comunicación son organizaciones comerciales generadoras de información masiva, desempeñan un papel crucial en la reproducción de la hegemonía y el control moderno, basado en el consenso y estructurado ideológicamente.

También se les asume como el espacio de escenificación de lo social y como una fuente poderosa de legitimidad social. Su accionar genera impactos sociales, políticos, culturales en la sociedad contemporánea

## CAPÍTULO III

### 9. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

#### 8.1 Imágenes construidas por la prensa local sobre el problema del agua en Neiva

##### - Análisis descriptivo

Como fuente de información se tiene a los dos medios de comunicación impresos más leídos de la Ciudad: El Diario del Huila y La Nación. De este cada una de sus páginas revisada del año 2000 hasta el 2010 con el fin de identificar la importancia que le dan los medios, al problema generado por el abastecimiento de agua potable, y las maneras como se manifiestan las representaciones sociales en torno al asunto.

Entrando en lo que corresponde al análisis descriptivo, el número total de artículos publicados fue de trescientos veintiocho, de los cuales el análisis integró doscientos sesenta y siete. Con esta última cifra el análisis de las representaciones propuestas por los medios.

Los años en que más artículos con el tema de agua potable publicaron fueron en 2000 y 2007 en los cuales la información estuvo centralizada en los “estragos” cometidos por el Río las Ceibas tras los fuertes aguaceros; teniendo en cuenta que aunque se le hace mantenimiento a la cuenca, parece no ser el correcto, son millones de pesos los que invierten pero no ha habido “arreglos” duraderos.

En estos dos años, si bien no son seguidos, el municipio de Neiva presentó la mayor crisis por la falta del líquido contrario a lo que algunas fuentes oficiales afirmaban, por ejemplo las EPN –Empresas Públicas de Neiva- aseguraban que las mayores crisis fueron en 2004 y 2008. Es de resaltar que durante la década, el constante corte del servicio se debió al invierno, pues la fuente hídrica que suministra el agua presenta daños con mucha frecuencia. En contraste, los periodos en los que menos hubo apuro fueron en 2002 y 2010 con cinco y seis artículos publicados, respectivamente, en donde los daños se debieron a la “terminación de obras”. En esta oportunidad la protagonista fue la comuna dos.

Por otro lado, las comunas que más padecen por la discontinuidad son la seis con ciento tres noticias, seguida de la uno y la ocho con sesenta y un artículos, es curioso ver que en la cinco es donde menos inconvenientes hay. Los habitantes de sectores “marginales” tienen que conformarse con los pañitos de agua que le ponen los funcionarios de las empresas encargadas, paradójicamente pareciera que la prestación del servicio coincidiera con el bajo nivel socio-económico al que pertenecen. Los corregimientos son los que menos cubrimiento periodístico han logrado y su problema radica en el abandono por parte de la institución encargada del proceso. El Caguán ubicado al sur de Neiva es el que más conflicto evidencia, además sus pobladores aseguran que el lugar de donde sacan el agua ha sido tomado como propio por los “terratenientes” del sector.

En cuanto a los meses en que más dificultades se presentan, Marzo tiene el mayor número de registros con cuarenta y dos artículos, seguido de Enero y Febrero (treinta y tres) y Diciembre con treinta como si la naturaleza se pusiera de acuerdo para que los neivanos despidan y reciban cada año sin agua o lo que fácilmente pudiera ser para los más supersticiosos un “castigo” por el mal uso que se le da al recurso hídrico.

No obstante, las secciones en las que se ubican estas noticias son, en primer lugar, Comunidad con cuarenta y ocho artículos (el 20% del total de las publicaciones), seguida por *Neiva* con cuarenta y cuatro (18%), La Ciudad con treinta y tres (14%), seguidas de Local y Opinión con dieciocho cada una (8%). Las demás no muestran cifras significativas de publicaciones. La sección con menos artículos son *Vida estudiantil* y *Entrevista* con un informe. Cabe resaltar que del tema por el servicio de agua se habla en todas las secciones excepto judicial, deporte, clasificados y vida social.

En lo que concierne a las páginas, donde más se publicó fue en la parte B -específicamente en la 3B- con sesenta y una noticias (50%), en la A con cincuenta y dos (42%), en primera página el 7 % y en la F y C el 1 %. A la mayoría de estas, ciento cincuenta y tres, se les dio un cuarto (53%) de página, el 36% -ciento seis artículos- tuvo media página según la magnitud del hecho. Sólo el 8% fue publicado en página completa, es decir treinta y una noticias. Además sólo diez del total de publicaciones corresponde a fenómenos por sequía, las demás son provocadas por el invierno.

Respecto a la naturaleza de la publicación o causa, encontramos que la mayoría son reclamos que las comunidades afectadas hacen, ya que por semanas y de forma continua dejan de recibir el servicio y las Empresas Públicas de Neiva no hacen los anuncios respectivos, y se justifican en que los cortes del servicio se prolongan por los daños provocados por las crecientes del río Las Ceibas. Los cortes del suministro de agua potable se hacen en un 24%, por el aumento del caudal, el 18% por reparaciones programadas por la institución encargada, el 17% por daños en general y el 2% por problemas de sequía de Cuenca el río las Ceibas. Según lo arrojado en la revisión documental de la Prensa; de igual forma se referencian los temas de las publicaciones, en donde se encuentran un 14% de artículos mostrando anuncios hechos por las EPN, 13% por proyectos planteados por la organización prestadora del servicio, y el 12% por la ejecución de obras de la misma.

Por último, las palabras claves con las que se identificaron la mayoría de los artículos referente al tema fueron: Ceibas, agua, acueducto y CAM (Corporación Autonomía del Magdalena), en donde el término más mencionado es acueducto, apareciendo en 87 noticias, un 39% de las publicaciones, la palabra agua se menciona en un 33%, ceibas el 23% y la CAM el 5%.

#### - Análisis de Contenido

Inicialmente se realizó una revisión de prensa en los periodos 2000 al 2010 en los Diarios del Huila y La Nación, con el fin de determinar qué imágenes y representaciones han elaborado y circulado sobre el problema del suministro de agua potable en la ciudad. La revisión de las publicaciones se hizo en función de la teoría del análisis crítico del discurso de Teun Van Dijk, y desde la perspectiva de elaboración de representaciones sociales desde la prensa, sugerida por Neyla Graciela Pardo.

El primer referente teórico, resulta indispensable para el presente estudio porque la mayor parte del conocimiento social y político, así como de las creencias sobre el mundo, emana

de las decenas de informaciones que se leen o escuchan a diario en los medios informativos. La segunda vertiente teórica, es útil porque centraliza el estudio de las construcciones simbólicas a partir de los procesos de objetivación (hacer conocido lo abstracto) y anclaje (la forma en que el medio logra o propone una apropiación o enraizamiento de lo dicho).

En la revisión de prensa sobre el suministro de agua potable, se encontró que el cubrimiento realizado por los medios escritos -de manera cuantitativa- no es suficiente. Dicha afirmación se sustenta con los diez años estudiados, en los que solo se encontraron 328 noticias en los dos periódicos con más importancia y trayectoria en la región –Diario del Huila y Diario La Nación-, situación que dificulta una comprensión sistemática del contexto y antecedentes del fenómeno.

El siguiente paso fue recoger una muestra de 125 noticias, las cuales se analizaron cuantitativamente, en donde se estudian actores, presentación, estructura, tipología, agenda, conocimiento del medio, macro y súper estructura de las noticias. A partir de este panorama, se puede reconocer la tendencia ideológica de los medios a partir de la manera en que estos organizan su información del problema del suministro de agua potable en Neiva.

En ese sentido, para adelantar un análisis crítico del discurso, es importante analizar cada parte que conforma la noticia: el titular, el Lead, el cuerpo, los íconos, el tema, los actores, el estilo y la fuente, para así mismo esquematizar una conclusión de ellos y posteriormente establecer qué objetivaciones y anclajes propone la prensa impresa sobre el fenómeno.

Posteriormente se presentaron algunas publicaciones que asocian el problema del suministro de agua potable alrededor de cuatro ejes: los factores climáticos, inconvenientes técnicos, proyectos, obras y comunicaciones institucionales de conciencia ciudadana. Allí se realizó un análisis de las representaciones sociales construidas por la prensa a partir de la teoría de las objetivaciones y anclaje.

Por lo tanto, a continuación se dará a conocer las conclusiones producidas por el análisis:

## **ACTORES**

Se evidencia que a tales medios no les interesa darle protagonismo a la comunidad en el abordaje de la problemática.. Por tal razón, las representaciones sociales que se han elaborado frente al inconveniente, se dan durante el invierno, verano o por motivos técnicos. Aquí se ve un proceso de objetivación, porque permite concretar toda la información, nociones e ideas que emanen de los medios de comunicación y construir una representación e imagen basada en dar importancia y validez a las fuentes oficiales, permitiendo re-elaborar representaciones frente al problema, ajenas a la realidad existente. Por ejemplo:

- De las 11 noticias analizadas en el año 2006, cuatro incluyen a la comunidad, pero las únicas fuentes son las oficiales (Gerente de EPN, Jhon Ramos y el ingeniero Jorge Pacheco) y las ocho noticias restantes tienen como actor principal al Gerente de EPN -Jhon Ramos-.
- En el año 2008, se analizaron 15 noticias de las cuales la comunidad fue protagonista en tres oportunidades. El resto de publicaciones fue exclusividad de EPN con 10 noticias, una de la Administración Municipal y la otra de la oficina de Emergencias y Desastres.

La comunidad muy rara vez aparece en las páginas del periódico, son visibilizados siempre y cuando haya espectáculo, quejas de las personas, de lo contrario son fantasmas de la noticia, además sus testimonios son opacados por funcionarios de EPN. Es aquí donde el sistema de anclaje, expuesto por Pardo, aparece en la interpretación de la realidad, y permite la conformación de relaciones sociales que dan explicación a conductas sociales pasivas de forma colectiva por parte de la comunidad.

Un ejemplo palpable, es la noticia del 22 de diciembre de 2003, donde en el lead dice: “Niños, mujeres embarazadas y adultos mayores los más afectados. Comunidad dice que asumirá vías de hecho si no reciben solución al problema”, pero en el cuerpo del texto no se cita ninguna fuente testimonial que fundamente lo dicho. Sin embargo, al lado izquierdo como recuadro aparte aparece un encabezado: “la gente opina” descontextualizado de la tesis del texto y sin tenerse en cuenta. Donde solo se entrevistaron personas con



comentarios sin fundamento como Janeth Durán “que nos pongan el agua, es cierto que el barrio se llama El Oasis pero no es para que nos pongan a aguantar sed. También nos cobran aseo y el carro no entra”.

Desde el punto de vista ideológico, la noticia promueve implícitamente las creencias y opiniones dominantes de grupos de élites en la sociedad. De acuerdo a las publicaciones del Diario del Huila y La Nación, no se asume a la comunidad como actora principal en la

construcción de alternativas de solución, porque se otorga el protagonismo a las fuentes oficiales. Lo cual indica entonces que desde los canales de comunicación se pueden generar procesos de hegemonización ideológica. Esto se puede ver en la publicación de diciembre de 2003, titulada “Invierno, la causa de las suspensiones de agua en Neiva”, donde aparece citada como fuente el subgerente técnico de EPN, Luis Fernando España y los sectores afectados como el Oasis, Puertas del Sol, Alberto Galindo solo se nombran, pero nunca se cita alguna fuente de contraste.

Los medios, atribuyen a las personas el rótulo de “agentes conflictivos” cada vez que se manifiestan para reclamar por el preciado líquido. Las publicaciones, pese a incluir de manera marginal el término *comunidad*, se emplea únicamente para darle voz al líder comunitario, pues el grueso de las personas y sus posturas no son incluidos en la agenda del medio.

Frases como: “el fuerte invierno deja a Neiva sin agua”, “el tubo madre provocó el racionamiento”, “mantenimiento para mejorar el servicio”, “el reservorio mejorará la situación”, “para mejorar el acueducto pondremos unas válvulas”, “sorpresivamente quitan el servicio” entre otras, han permeado los discursos de la prensa local. Se acude a la excusa para no afrontar la responsabilidad del mal servicio que presta la entidad y el medio se vuelve cómplice de legitimar la hegemonía política.

Hay una noticia en el año 2003, que llama la atención, en la que se menciona que “el actual verano que azota a los ciudadanos es el culpable de que no se restablezca el servicio” y que si esto no se supera, “habrá un racionamiento de agua de 25 o 35 días”.

Ahora bien, el río Las Ceibas también aparece como un actor destacado en el problema del suministro de agua en la ciudad porque en las explicaciones que el medio elabora resulta por épocas de invierno o presencia de sequías, aludiendo titulares como:

- “Cortes de agua, sin soluciones de fondo”. Noviembre de 2004. Protagonista: El Gerente de Empresas Públicas de Neiva Jhon Ramos.
- “Neivanos, sin agua potable” Diciembre de 2004. Protagonista: El Subgerente Técnico de EPN y el Director de la Oficina de Prevención y Atención de Emergencias de Neiva –Silvano Vargas-.
- “Las Ceibas se enfurecieron”. Diciembre de 2004. Protagonista: Diario del Huila. Es importante mencionar que la prensa hizo un recorrido por la ribera de Las Ceibas y encontró un “río caudaloso, bravo y turbio...” y luego menciona “durante el recorrido, el Diario Del Huila llegó a la bocatoma del acueducto...” dejando en evidencia el protagonismo que quiere ganarse.
- “Neivanos recibirán el 2005 sin agua” .Diciembre de 2004. Protagonista: El Subgerente Técnico de Empresas Públicas de Neiva Jorge Pacheco
- “Neiva, otra vez sin agua”. Diciembre 2004. Protagonista: El subgerente técnico de las Empresas Públicas de Neiva Jorge Pacheco

Todas las anteriores publicaciones sucedieron en 2 meses del año 2004, y denotan el protagonismo de la fuente oficial y el medio, incurriendo en la tesis que el río Las Ceibas es el causante de la ausencia de agua, sin un contraste de fuentes o alternativas al problema. Solo se muestran como noticias amarillistas y escandalosas. Por lo tanto, la configuración

de “sentidos comunes” como subjetividades que luego se transforman en planos objetivos como los son las representaciones sociales, se ha llevado a cabo de manera constante lo cual nos obliga a indagar sobre las formas y fondos detrás de este procesos y las implicaciones del mismo en el desarrollo de las comunidades afectadas por esta problemática.

## **PRESENTACIÓN**

**Función del discurso:** Los discursos periodísticos encontrados no se elaboraron con fundamentos fuertes o fuentes extraoficiales. Muestra de ello se observó en el mes de noviembre de 2007, una noticia titulada “Neiva estará sin agua” en la cual no se muestra una argumentación válida para el recorte, solo se alude a la fuente oficial: “las obras que se realizan el día de hoy son necesarias para el mejoramiento del servicio de acueducto en la ciudad”. Estas representaciones sociales a partir de los medios describen y explican la realidad, dirigen formas de decir y hacer de los miembros de un grupo, son un recurso de razonamiento y acción social y cohesionan un grupo.

Una publicación titulada: *El ‘Niño’ podría causar racionamiento de agua*, el 13 de octubre 2006 Diario del Huila, utiliza solo 3 fuentes, todas oficiales. Se menciona que el actual verano azota a los ciudadanos y que si esto no se supera habrá un racionamiento de agua de 25 o 35 días. El medio expone lo que opinan las fuentes pero no se apropia del tema. Desconoce las implicaciones de un racionamiento de aproximadamente 35 días. Toda la responsabilidad es dejada al verano. El medio es pasivo frente a la problemática del agua potable.

La Nación al igual que el Diario del Huila, se ha caracterizado por un abordaje escueto en la información relacionada con el suministro de agua potable. En cuanto al tema del río Las Ceibas y el suministro, las noticias son muy breves, sin contenido y profundidad en análisis, la contextualización es nula en muchas de las publicaciones.

Un ejemplo claro se titula “24 horas sin agua en Neiva” en la portada del Diario del Huila, con un espacio más pequeño de un cuarto de página en el mes de enero de 2001, y su contenido cuenta de 4 renglones. Donde el argumento central dice: “trabajos en la bocatoma por lluvias”, sin una argumentación.

**Validación:** El medio es partidario de que EPN tiene toda la verdad de los hechos, debido a que limitan la información sobre el agua a las disposiciones emanadas por la entidad, y jamás confrontan e investigan si lo que dice EPN es verdad. En la mayoría de las noticias siempre construyen los textos desde la misma fuente lo que genera una monotonía, y solo transcriben lo emitido por la versión oficial. La representación que labora el medio obedece a una hegemonía política, donde no sólo es necesario entenderlas como aquellas configuraciones cognitivas de idearios colectivos, sino que también implica reconocerlas como las formas mediante las cuales se reconstruye el sentido común en un orden lógico.

“Invierno deja sin agua a los neivanos” noticia publicada en el mes de diciembre de 2007, sin ninguna fuente, y la idea central se enmarca: “bocatoma de las Ceibas con turbidez deja sin agua”, mostrando como causa la naturaleza, olvidando la falta de infraestructura física y de personal para contrarrestar el invierno. Es interesante tener en cuenta que al ser el agua un bien de naturaleza pública indispensable para la vida misma y que además –dada su naturaleza- está presente en la cotidianidad del ser humano ha facilitado que se genere un relacionamiento intrínseco con él, por lo tanto, la configuración de “sentidos comunes” como subjetividades que luego se transforman en planos objetivos como los son las representaciones sociales a partir de los medios.

## **TIPOLOGÍA**

La superestructura es considerada como la forma en que se ordena y distribuye la información dentro del texto, dándole importancia y/o relevancia a ciertos temas, acciones, fuentes y actores, dentro de ella. Esta superestructura está orientada por la ideología del periódico, en este caso da protagonismo a la fuente oficial. Así como posiciones personales del periodista alrededor de los hechos y las normas de la construcción de la noticia, es decir

que la manera como se organizan los diarios y los contenidos se puede reconocer la tendencia ideológica del medio.

En ese orden de ideas, se observa un patrón en la presentación de las noticias, dándole relevancia en el primer párrafo a la fuente oficial, y desglosando su tesis, en algunas ocasiones, al final se asegura con información seguida de otra fuente oficial que la fortalece. Contrario a ello, cuando es una denuncia por los actores afectados, no le dan relevancia al artículo y sus opiniones aparecen en un recuadro aparte de la noticia. Es por tal razón que los medios de comunicación juegan un papel fundamental en la producción y reproducción de representaciones por medio de su aporte de valores



informáticos dominantes en los titulares, artículos de opinión, editoriales, temas, metáforas y descripciones que pudieran utilizarse como base de la sustentación para legitimar y naturalizar la desigualdad técnica y social a nivel local y global.

Las publicaciones omiten las fuentes testimoniales, e ignoran contrastar la información. Se subraya las acciones y proyectos a realizar por la administración municipal y las EPN, enfatizando como primera fuente el gerente de estas. Los protagonistas de las noticias suelen ser el alcalde de turno, la administración municipal, el gerente de las EPN, la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena –CAM-.

El estilo y uso del lenguaje es importante analizarlo, porque es la forma que el periodista escoge para presentar la información, teniendo en cuenta, las palabras que va a utilizar y el orden que le va a dar. Los titulares resaltan la labor de las entidades oficiales, y reafirman ideas negativas frente a los desastres naturales, es decir, la sequía o la lluvia y la deforestación de la cuenca, son las culpables del problema por el suministro de agua en Neiva. Ejemplos de titulares:

- “Cielo no quiere pañitos de agua tibia” – Enero de 2005
- “Las Ceibas se enfurecieron” - Diciembre de 2004
- “La emergencia está controlada” - Enero de 2005
- “Lluvias en las Ceibas dejan sin agua a los Neivanos” - Noviembre 2006
- “En puertas del sol, EPN y comunidad trabajan de la mano” – Febrero de 2010
- “Listo recursos para el reservorio” - diciembre de 2007
- “Aprueban recursos de regalías para recuperar Las Ceibas” – diciembre de 2007
- “EPN anuncia más inversión en cobertura” – octubre de 2007

**Macro-estructura:** Se encontró que El Diario del Huila y La Nación, han elaborado noticias fundamentadas de manera exclusiva a las versiones de las fuentes oficiales, dejando por fuera en gran medida la confrontación de los sucesos con las comunidades quienes son realmente las directas afectadas. A su vez, las noticias se han centrado en la búsqueda incesante de validar la gestión de las EPN con respecto a sus deberes. Sin embargo, es bastante curioso encontrar que a través de los años estudiados, las noticias se parecen mucho, eso significa que no ha habido soluciones reales a las problemáticas.

Un ejemplo se encuentra entre el año 2004 y 2006:

Oasis: “el río tuvo la culpa” - Diciembre de 2004

Lluvias en las Ceibas dejan sin agua a los Neivanos - Noviembre 2006

**Súper-estructura:** Se logra inferir que la comunidad a pesar de reconocer que existe una problemática relacionada con la calidad del suministro de agua potable no ha tomado acciones reales ante ella; según lo expresado por los medios escritos, las comunidades se han convertido en agentes pasivos frente al inconveniente. Categorizándolas con el fin de construir realidades a partir de los medios.

Dentro del ideario colectivo formulado por la prensa, existe la creencia de que las EPN no son responsables directas de la problemática, ya que atribuyen esta culpa a elementos como el clima o a la infortuna presente en algunos proyectos, como si aquellas vicisitudes no fueran consecuencias de un mal manejo de los recursos económicos por parte de la EPN.

A partir de la revisión documental se puede inferir que tanto el medio y las fuentes oficiales se han preocupado más por buscar culpables. Se evidencia que la problemática del agua se manifiesta en la responsabilidad que cada actor tiene, sin embargo no es posible que los actores asuman una posición clara frente al fenómeno y en esa medida propongan una solución clara que permita salir de la crisis que agobia a la ciudad, porque las publicaciones corresponden en primera medida al problema del río; y en segunda medida el manejo que se le da desde la institucionalidad.

## **CONOCIMIENTO DEL MEDIO**

El Diario del Huila y La Nación, están supeditados a lo que declara la fuente oficial. Hay un gran desconocimiento por parte del medio frente a la problemática del agua. Las publicaciones permiten inferir que los medios hacen creer que el oficialismo siempre tiene la razón y que los únicos culpables son el verano, el invierno, la demora del reservorio, pero cuando la suspensión es por motivos de obras, entonces se justifican aludiendo al mejoramiento del servicio del agua.

El medio no concibe el servicio del agua como un derecho público, además es claro que el cubrimiento a la problemática, es insuficiente debido a que las pocas veces que los redactores recurren a estadísticas, parten de fuentes oficiales y no las contrastan con investigaciones o al menos con los afectados. Todo esto hace pretender que estamos construyendo ciudadanos débiles de pensamiento y autómatas de los medios en búsqueda de mentiras camufladas como verdades.

Los periodistas no están especializados para tratar este tipo de temas, pues se dedican a mostrarlo de forma empírica. Los artículos en su mayoría no están firmados por sus autores y se nota una profunda fidelización a los directivos del medio, que a su vez son aliados de las fuentes oficiales a las que recurren. Todo está cíclicamente organizado y es evidente la prestación de favores entre el medio y la empresa prestadora de servicios.

El medio muestra a EPN como una organización comprometida con la comunidad. Para la muestra, en junio de 2003 hay una noticia que titula “suspende servicio de agua por dos días”. Donde menciona que Neiva no tendrá agua por dos días por circunstancias de mantenimiento en Bocatoma y Guayabo. Manejan solo una fuente y es el ingeniero de las EPN. El medio solo expresa lo indicado por la fuente oficial. No busca testimonios de la comunidad.

De acuerdo a las publicaciones, el problema se agrava en la medida en que la cuenca del río Las Ceibas es deforestada. Debe recordarse que los medios asocian los cortes del servicio al río. Es de destacar que las entidades encargadas: la CAM, el DATMA, la FAO, las EPN, IGAC, la alcaldía y la gobernación, se muestran como únicas fuentes directas en la noticia.

En las publicaciones de Diario del Huila y La Nación, existe una similitud entre la publicidad que se presenta en el medio y una noticia, en el que dicen “ahorren agua porque la van a quitar por tantos días”, “Las Ceibas está crecido”, “Hoy sí hay agua”, “No hay proyectos”, entre otras. Además, las secciones donde se publican los artículos son las menos recurridas: Comunidad, Neiva, lente avizor, y solo cuando el río se ha crecido, llega a ocupar la primera página del periódico. En resumen, se encontró que los directivos de los dos diarios buscan beneficiar a las entidades oficiales.

El tratamiento propuesto por los medios impresos, permite identificar que el agua escasea en varios periodos del año. Evidencia de lo anterior, se encuentra en fotografías. Las publicaciones resultan bastante escuetas, a tal punto que en ocasiones aparece el reportero gráfico como único responsable y a manera de ejemplo se muestra la repetición de la misma escena en dos noticias del mismo mes:



De esta manera se concluye el ciclo relacionado con la revisión de prensa y análisis del discurso de los dos medios escritos más representativos de la región, teniendo como base los discursos elaborados por la prensa local en la que representan las posturas de periodistas, funcionarios y comunidades afectadas.

El análisis de prensa, identificó que las miradas y representaciones que predominan sobre el problema del suministro de agua, se presenta a partir de la clase dirigente. A nivel medioambiental la lluvia, los desastres, la sequía y la deforestación tienen bastante influencia en las representaciones sociales y son la causa por la cual el problema del agua no se ha resuelto en la ciudad.

## 8.2. Representaciones sociales construidas en las comunidades sobre el problema por el suministro de agua potable en Neiva

Una vez analizadas las representaciones sociales elaboradas y socializadas por los medios de información sobre el problema del agua en Neiva en el periodo 2000 al 2010, se procede a estudiar comparativamente las construcciones simbólicas que las comunidades afectadas han elaborado sobre el fenómeno.

La selección de las comunidades se hizo en función del panorama planteado por los medios impresos. Según las publicaciones, las comunas de mayor incidencia en torno al problema del agua son la seis, nueve, uno, diez y ocho.

A partir del panorama esbozado por la prensa local se procedió a contrastar la mirada propuesta por los medios con las comunidades afectadas. En ese orden de ideas, se escogió la metodología del taller, como herramienta de recolección de información al permitir la construcción colectiva de conocimiento; en efecto, se dispuso la realización de 5 encuentros en las comunas de la ciudad con los mayores problemas de agua potable.

Para estudiar las representaciones sociales que las comunidades afectadas construyeron sobre el problema del agua se parte de los principios planteados por Sandra Araya Umaña y Serge Moscovici.

Los habitantes de las comunas afectadas construyeron algunas representaciones sociales en función de los conocimientos socialmente elaborados. A partir de la categoría *¿qué se sabe?* Se exploran el primer bloque de representaciones en torno al suministro de agua.

Las comunidades saben que todavía existen dificultades para garantizar un suministro permanente del líquido, al tiempo que identifican que la empresa encargada de potabilizar el agua, no busca alternativas para resolver el inconveniente; con ello, se plantea que la entidad responsable actúa a partir de contingencias.

De otro lado, el trabajo con las comunidades permitió caracterizar el sistema de creencias y valores que se han construido sobre el suministro de agua en Neiva. Así pues, los afectados al referirse a la infraestructura física de las plantas de tratamiento, creen que sus procesamientos son inadecuados, dado que no garantizan la actividad normal y el líquido que llega a los hogares carece de condiciones óptimas. En igual sentido, creen que negligencia y corrupción de los administradores de turno son las causas directas por las cuales, el fenómeno no se ha resuelto.

En una jerarquía inferior, aparece la representación social, según la cual Neiva tiene problemas con el agua, por anormalidades en el clima y la naturaleza. Referente a las consecuencias ocasionadas por las condiciones climáticas, se establece que son las que más causan fallas técnicas. La ciudadanía asume que durante el invierno, la calidad en la prestación del servicio disminuye; a medida que aumenta el caudal del río Las Ceibas, la cantidad del líquido para el uso doméstico es menor.

En los pobladores también aparecen representaciones sociales construidas sobre criterios técnicos y económicos del agua. Sobre los primeros, se cree que la administración no cuenta con los recursos técnicos-operativos suficientes para enfrentar la situación, y con los que dispone, se pondera que hay poca ejecución de los recursos, y una carencia de planes de contingencia. Sobre los segundos, creen que las tarifas no se dimensionan según aspectos sociales, proporcionalidad con la disponibilidad de servicio y estratificación.

Un segundo grupo de representaciones sociales puede leerse en la carga de valores y creencias propuesta por las comunidades. En efecto, las comunidades creen que malas decisiones que se toman en la administración pública, ejercida por los gobernantes de turno, no han permitido la construcción de una alternativa de solución en el largo plazo.

Los ciudadanos dicen sentirse instrumentalizados por las maquinarias políticas, en épocas electorales, -reconocen- son objeto de varias promesas que más tarde no son cumplidas. En ese orden de ideas, para las comunidades existe un profundo interrogante acerca de la direccionalidad que el gobierno municipal le da al tema del agua. Los pobladores creen que los gobiernos no tienen compromiso social y falta de claridad en los proyectos formulados, lo que se traduce en incredulidad hacia las instituciones.

Una tercera corriente de representaciones sociales emergió en las comunidades afectadas por el suministro de agua en Neiva en esta oportunidad a partir de la categoría *qué se hace* frente al fenómeno. Allí los pobladores consideran que lo que se debe hacer para solucionar el problema del agua, es mejorar la utilización de los recursos oficiales. “Que los dineros para el alcantarillado y agua potable, se usen adecuadamente, y que sean de la comunidad” subraya una construcción simbólica.

Sin embargo, al momento de analizar el *qué hace* por parte de la comunidad frente al problema del agua en Neiva, se establece que responde a una tendencia marcada por el individualismo. En efecto, la representación que construyen es que el agua aunque es un asunto público, su reclamación se hace individualmente.

No se toman medidas colectivas que le apuesten a una salida real y eficaz del problema. Acciones como las quejas en los medios de comunicación radial -específicamente HJ Doble K- y la redacción de oficios formarles dirigidos y entregados a Empresas Públicas, quejas y

reclamos de manera personal, y el inconformismo por el alto costo de las facturas, son las variables que se encuentran desde lo particular.

Solo se referencia una sola experiencia en donde la comunidad se organizó para reclamar beneficios comunes, no obstante, esta experiencia fue una manifestación aislada y sin continuidad.

En este sentido, el rol del líder se convierte en algo ajeno a la comunidad como si se tratara de necesidades netamente individuales. Algunas veces los sucesos que provocan manifestación en las comunidades son apoyados por líderes que promueven la organización para “pelear” en los momentos en que se agudiza la situación, hasta lograr soluciones pasajeras. Complementando esa caracterización del líder, se logra demostrar que existe otro tipo de dirigentes que poseen iniciativas para beneficio propio, dado que en épocas de proselitismo electoral, los líderes comunales configuran un ejercicio de influencia para la adquisición de votos para sus candidatos, dejando atrás los problemas transversales de la comunidad.

Por último, en consonancia con lo planteado por Serge Moscovici, en las comunas estudiadas, se evidencian construcciones simbólicas de imputación de la realidad de *autoridad y reducción*. La primera representación se construye sobre una relación de poder que establecen los medios de información con los gobiernos, al deformar la magnitud de los problemas públicos como el del agua.

Las comunidades estudiadas asumen que los medios son instrumentos que poseen los gobernantes para persuadir a los lectores y mostrar una realidad tergiversada, consideran que nunca investigan la problemática, se deja abierta la información dejándola a merced de la fuente oficial parcializando el contenido de las noticias. En tal sentido, se percibe que los medios responsabilizan a las comunidades en el problema, por no trabajar en pro del fortalecimiento del tejido social.

La segunda representación en coherencia con Moscovici, es la de reducción. Esta se identifica en las comunidades cuando la empresa suspende el servicio. Los pobladores a partir de información y experiencias previas, asocian que el tiempo de la suspensión no es

equivalente el informado de manera oficial. “Las frecuentes suspensiones del servicio no son informadas a los usuarios, generando inconformidad ya que el líquido no llega a las casas”.

### 8.3. Análisis de los discursos de los funcionarios públicos sobre el conflicto del agua en Neiva

Una vez analizadas las representaciones sociales elaboradas y socializadas por los medios y las comunidades sobre el problema del suministro de agua en Neiva en el periodo 2000 al 2010, se continuó con la labor de desarrollar el tercer objetivo de la presente investigación. El contenido anteriormente analizado en los análisis, permite evidenciar que los protagonistas de las noticias son las fuentes oficiales.

El discurso elaborado por los funcionarios a partir de las noticias encontradas permitió mostrar que son las fuentes oficiales más verídicas, por el tipo de relevancia que se le daba a la noticia. Las 11 noticias analizadas a profundidad en el año 2006, utilizaron como fuente protagonista la fuente oficial: 9 veces al Gerente de las EPN; 3 veces a Jorge Pacheco como Ingeniero de las EPN; 2 veces al Ministro de ambiente para el Huila y una vez al Director de la CAM, Director Nacional de IDEAM, y el Director de Planeación Departamental, y las comunidades fueron citadas una sola vez.

Lo cual preserva el discurso hegemónico y presenta como verdad única la fuente oficial, promoviendo la labor del Gerente de EPN *“estamos próximos a la finalización de los trabajos, con lo que la situación que hemos enfrentado en estos días será superada”, “se ha buscado un balance en la prestación del servicio para reducir el traumatismo generado por la baja en las presiones”* citado en marzo de 2001. Esto demuestra cómo los funcionarios promueven su discurso basado en el compromiso que tiene con la ciudad y su responsabilidad como institución.

El asistente técnico, Jorge Pacheco, en noviembre de 2007, afirma *“el agua tiene mucha turbiedad que obliga disminuir el caudal para evitar complicaciones en el tratamiento y es allí donde tenemos que suspender completamente el servicio”* *“...estamos seguros que los trabajos de hoy estamos realizando son para mejorar las condiciones de la prestación de nuestros servicios a toda la comunidad”*. En el mes de diciembre de 2007 volvió a fundamentar su tesis argumentado: *“a las tres de la madrugada se tuvo que suspender el servicio de agua en el cien por ciento de la ciudad, debido a la turbiedad que tenía el río a esa hora de la mañana...”* y finaliza *“...afortunadamente se tiene los químicos, los insumos necesarios y el profesionalismo de todos los operadores para atender a la emergencia”*.

En diciembre de 2007 Neiva nuevamente sufrió corte del servicio y el asesor explico: *“nosotros estábamos a punto de restablecer el tratamiento del agua en la bocatoma de El Guayabo, cuando se vino nuevamente una creciente de grandes magnitudes y nos toco para el trabajo hasta que la creciente disminuyera...”*, *“...la experiencia que tienen los operadores de las plantas y de las bocatomas es prenda de garantía para restablecer el servicio a la mayor brevedad”*. Esto infiere que la causa por la cual existen problemas de suministro de agua son los problemas de verano e invierno en la ciudad.

En diferentes texto el alcalde la ciudad promueve un discurso en búsqueda de conciencia ciudadana para ahorrar el agua, en una noticia publicada en marzo de 2001 dijo: *“Hago un llamado a la comunidad para que detenga el desperdicio de agua”* *“... si se tienen en cuenta todas las complicaciones que puede traer consigo la contaminación del agua nos damos cuenta de la urgencia e importancia de manejar adecuadamente el liquido y reducir su contaminación, procesos en los que nuestra Administración está trabajando”*, este tipo de noticia aparece cuando se presentan proyectos en torno a la problemática y como ente regulador de los recursos las aprueba como la estrategia idónea para dar solución a la crisis.

La noticia publicada en marzo de 2001 (ver imagen) permite conocer la posición del DATMA, donde da alusión a la propuesta apoyada por el Alcalde y promovida por la entidad *“La que mejor podría responder al reto de conservación de Las Ceibas, con*

*autonomía, y garantizando la participación estatal*". Este es un ejemplo de engranaje que tiene la hegemonía política para autenticar su discurso y promover su imagen.

Todo lo anterior denota que las fuentes más utilizadas, en este caso las oficiales sostienen y perduran en el tiempo un discurso apoyado por el medio para legitimar su poder y dar veracidad a lo dicho, con el fin de construir una representación, a partir de la objetivación porque permite concretar toda la información, nociones e ideas que emanen de los medios de comunicación, transformando lo abstracto en algo común sobre los procesos del agua en la ciudad.

Por otro lado, es claro que *las fuentes oficiales aluden el problema de suministro a causas naturales*, principalmente provocada por el río Las Ceibas en su aumento de caudal o sequía. Y atribuye a los daños técnicos eventualidades normales aclarando que son en búsqueda de un mejoramiento en el suministro, tesis contradictoria ya que los problemas de suministro siguen agravándose y en sectores focalizados en las comunas seis, nueve, uno, diez y ocho.

## CAPÍTULO IV

### 9. CONCLUSIONES

El anterior panorama permite identificar algunas conclusiones sobre las representaciones que los medios, comunidades y funcionarios públicos han construido sobre el problema del suministro de agua potable en Neiva en el periodo 2000 a 2010.

Dentro de las imágenes elaboradas por los medios sobre el problema del suministro de agua potable en la ciudad se encontró lo siguiente:

**-La aparición de las comunidades en la prensa es escasa, las muestran siempre y cuando haya espectáculos.** Esta tendencia es contraria a la planteada por Carl Bayer cuando propone la creación de la gobernanza del Agua; al mismo tiempo que imposibilita una empoderamiento en la comunidad, dado que no le genera espacio de interlocución, lo que en términos de Federico Aguilera Klink, se denomina una gestión autoritaria de agua. La representación que surge a partir de la prensa es que los ciudadanos son *agentes pasivos porque no se preocupan por el problema; y agentes conflictivos cuando realizan alguna manifestación.*

**-Las secciones donde se publican los artículos son las menos recurridas:** Comunidad, Neiva, lente avizor, y solo cuando el río se ha crecido, llega a ocupar la primera página del periódico. Lo anterior, da origen a una representación que establece que *el medio no concibe el servicio del agua como un derecho público*, y lo ubicaría en una gestión autoría del líquido en términos de Aguilera.

**-De acuerdo a las publicaciones de la prensa local, el comportamiento irregular del río Las Ceibas, es la causa central del problema de suministro de agua en la ciudad.** Al afluente hídrico se le asigna el mayor peso valorativo del fenómeno lo que en términos de Abric se denomina la *frecuencia de la representación*. Las publicaciones permiten inferir que el problema aumenta en la medida en que la cuenca del río Las Ceibas es deforestada, al tiempo que Los proyectos para recuperar el río y la cuenca Las Ceibas, son la alternativa eficaz para la problemática.

-Llama la atención que **fenómenos como la corrupción, y la poca planeación en los proyectos implementados, no cuentan con registro en las publicaciones.**

Las representaciones sociales construidas por las comunidades

Las representaciones de mayor trascendencia social se encuentran en las comunidades afectadas por el problema. Una de las cogniciones de mayor presencia es aquella que asume a **los gobiernos como agentes mentirosos, poco responsables y sin planeación al momento de atender el problema del suministro de agua en Neiva. Las comunidades creen que las administraciones tienen conocimiento de los problemas, pero no actúan de manera sistemática.**

**Las comunidades creen que el problema no está resuelto del todo, además de la mala inversión de los recursos, asumen que los proyectos priorizados no son los más idóneos** porque son medidas de choque y no de fondo; sobre el particular consideran que la capacidad técnica instalada no es la que debería tener una ciudad como Neiva, por el crecimiento demográfico.

La ciudadanía en sus construcciones simbólicas, dejó ver el servicio de acueducto en la ciudad tiene un sistema de suspensiones demasiado frecuente, y un procedimiento lento para el restablecimiento del servicio.

Las comunidades a pesar de identificar el problema, valorar el agua como fundamental para el desarrollo local y regional, no han construido una organización o un movimiento que exija y realice seguimientos de sus recursos públicos.

En relación al rol de los medios, la ciudadanía deja claro en sus representaciones que no confía en la información entregada por ellos, se les asocia con vínculos de poder, y por ende, sus textos no reflejan la verdad, y son amigos de las clases dominantes.

De igual forma, es notoria la representación según la cual en Neiva no existe una relación proporcional entre la factura y el servicio. **Las comunidades creen que así como el servicio no es constante, la facturación debería replantear el esquema de cobro.**

Ahora bien, las comunidades creen en una solución definitiva al problema del suministro de agua. Tres ejes contemplan las estrategias comunitarias, la primeras dos se relaciona con la parte técnica: se necesita más infraestructura y el reservorio. La siguiente propone acabar la corrupción, usar bien los recursos oficiales, y cambiar el personal. Por último la representación sugiere vincular el río, dentro de las acciones, presupuestos y proyectos a futuro.

Las representaciones elaboradas por los funcionarios públicos

**-Las fuentes oficiales tienen siempre la verdad.** Esta representación de imputación de realidad sugeridas por Serge Mosvoci, en especial la relacionada con la *Autoridad*. De manera central las versiones entregadas por gerentes y directivos de Empresas Públicas, Cam, FAO entre otros, fueron protagonistas. Todo lo anterior, está en detrimento de la opinión de los afectados. Dentro del ideario colectivo formulado por la prensa, existe la creencia de que **las EPN no son responsables directamente de las problemáticas que se presentan sobre el suministro de agua, ya que atribuyen esta culpa a elementos como el clima o a la infortuna presente en algunos proyectos.**

Las publicaciones permiten inferir que los medios hacen creer que el oficialismo siempre tiene la razón y que los únicos culpables son el verano, el invierno, la demora del reservorio, pero cuando la suspensión es por motivos de obras, entonces se justifican diciendo que es para el mejoramiento del servicio de agua.

Los funcionarios públicos *asocian el problema de suministro de agua a causas naturales, principalmente provocada por el río Las Ceibas en su aumento de caudal o en periodos de sequía.*

Las responsabilidades inherentes como ordenadores del gasto y su idoneidad en la toma de decisiones frente al problema, no aparecen en la escenificación de sus discursos en la prensa local. Sus construcciones se sustentan en el compromiso que ellos como funcionarios públicos adquieren con la ciudad. Sus discursos apelan a representaciones en las que advierten que el personal técnico es prenda de garantía en el programa.

## 10. BIBLIOGRAFÍA

Olaya, Amaya Alfredo e, Mario Sánchez Ramírez. *Ecosistemas Estratégicos del Huila, Significado Ecológico y Sociocultural*. Neiva: Universidad Surcolombiana, Facultad de Ingeniería, 2002.

Lezama, José Luis, *La Construcción Social y Política del Medio Ambiente*. México: Colegio de México Centro de Estudios Demográficos y Desarrollo Urbano, 2004.

Sautu, Felafacs *Manual de Metodología: Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. México: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales CLACSO, 2005.

Flórez, Raúl Calixto, “Las representaciones sociales del uso del agua”, *Revista Educación y desarrollo*, número. 4 (enero-junio 2010):2

Ortiz, Martínez Elena Judith. *Representaciones sociales y su relación con las prácticas vinculadas con la sustentabilidad del agua, un estudio con líderes sociales*. México: Universidad Autónoma de México, noviembre 2005.

Martínez, Omaña María Concepción. *Culturas del agua: una mirada desde las prácticas y representaciones. Barrios, pueblos, colonias, del centro y sur de la ciudad de México*: Instituto Mora.

Bermúdez, Guerrero Olga María. *Representaciones sociales y mapas mentales del campus universitario*. Bogotá: Dirección de Investigación, editorial antropos, Instituto de estudios ambientales IDEA, 2005.

Carlos Cabanzo Carreño, *Representaciones alrededor del consumo de sustancias psicoactivas en la Universidad Pedagógica Nacional*. Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional, 2009.

Villamizar, Yolanda Puyana. e Claudia Mosquera Rosero, “Cambios en la representaciones sociales de paternidad y maternidad el Caso Bogotá”. Bogotá: Informe de investigación, Centro de estudios sociales, 2001.

Escobar, Quintero Gilda Patricia. *Representaciones sociales en torno a la sexualidad en un grupo de docentes del sector oficial de Santa Fe de Bogotá*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, 1998.

Torres, Julia Simarra. *Malos tratos infantiles: Representaciones sociales de la población general y de los profesionales del ámbito de la infancia en el Caribe colombiano*. Ámsterdam, 2002.

Amar, Amar José Juan. *Las Representaciones sociales de los conceptos económicos en niños que viven en contextos de pobreza*. Barranquilla: Ediciones Uninorte, 2002.

Hurtado, Vera Guido Germán. *Representaciones e imaginarios sobre la violencia colombiana en la prensa nacional*. Cali: Universidad Autónoma de Occidente, 2009.

Rivera, Reyes María Juliana. *Las Representaciones de los actores del conflicto armado colombiano a través de los editoriales del periódico El Tiempo*. Bogotá: Universidad de las Andes, Facultad de Ciencias Sociales, 2007.

Carlos Bolívar Bonilla y Myriam Oviedo Córdoba, *Representaciones sociales infantiles de convivencia y conflicto en el departamento del Huila Neiva*: Universidad Surcolombiana, Facultad de Salud, Programa de Psicología, 2004.

Aguilera, Klink Federico. “Gestión autoritaria versus gestión democrática del agua” *Cuaderno de crítica de la cultura* No 57 (Bilbao: 2003) 34-42.

Moscovici, Serge “De la ciencia al sentido común”, en *Psicología social*. Barcelona: Ediciones Paidós, 1985.

Jodelet, Dennise “La representación social, fenómenos, conceptos y teoría”, en *Psicología social*. Barcelona: Ediciones Paidós, 1985.

Araya, Umaña Sandra. “Las representaciones sociales: Ejes teóricos para su discusión, Cuaderno de Ciencias Sociales, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO, núm. 127 (octubre 2002): 11.

Abric Jean-Claude. *Prácticas sociales y representaciones*. México: Ediciones Coyoacán, 2001.

Dijk, Teun Van. *La noticia como discurso*. España: Paidós Comunicación, 1990.

Pardo, Neyla. “Representaciones sociales, discurso y construcción de cultura” en *Discurso, Impunidad y Prensa*. Bogotá: IECO Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas. Departamento de Lingüística, 2007.

## 11. ANEXOS

## TALLER PARA LAS COMUNIDADES:

- Ruta de taller:

TALLER N°:

FECHA:

LUGAR:

HORA:

FACILITADORES:

ACTORES: ¿Mujeres, Jóvenes, miembros de la tercera edad, presidentes de JAC, ediles?

TEMA: Caracterización de las representaciones sociales construidas sobre el problema de suministro del agua en las comunas 1, 6, 8, 9, 10, de Neiva.

TIEMPO	ACTIVIDAD	MATERIALES	RESPONSABLE
15 Días	Convocatoria a los sectores participantes	Visitas, cartas y libreta de contactos	Integrantes del semillero CIAMB
1 Hora	Ambientación del lugar para las actividades del taller	Papel bond, marcadores, temperas (aviso de Bienvenida)	Integrantes del semillero CIAMB
10 Minutos	Debemos presentar el objetivo de nuestro trabajo presentar el equipo de trabajo.		Integrantes del semillero CIAMB

20 minutos	Después de esto, buscando la representación del grupo, pediremos que nos den su nombre y tres palabras referentes al suministro de agua.	Grabadoras y cámaras de Video	Integrantes del semillero CIAMB
45 Minutos	<p>Dinámica de Muros de Expresión</p> <p>Esta es una dinámica en la cual se busca encontrar la expresión de los actores, en el tema abordado.</p> <p>Se harán dos grandes muros de expresión en papel Bond, donde se realizaran tres preguntas, por cada muro. Una de las preguntas se deberá responder a través de un dibujo.</p> <p>En total son seis preguntas, que son plasmadas en los dos muros de expresión. Cada equipo contestara tres preguntas, de las cuales dos son representadas en gráficos.</p> <p>Preguntas Primer muro</p> <p>¿Qué saben sobre el problema del suministro de agua en Neiva?, <i>responder con dibujo.</i></p> <p>¿Según ustedes cuales son las causas del problema?</p>	<p>Pliegos de papel bond, marcadores permanentes/lapiceros Cámara de Video / grabadora periodística (memoria del proceso)</p>	Integrantes del semillero CIAMB

	<p>¿Qué han hecho ustedes como comunidad sobre el problema?</p> <p>Preguntas Segundo muro</p> <p>¿Cómo le parece el manejo que los gobiernos han dado al problema? , responder con dibujo.</p> <p>¿Cómo ha sido mostrado el problema del suministro de agua en Neiva, por los periódicos?</p> <p>En las noticias mostradas en los periódicos, ¿sienten que ustedes como comunidad son tenidos en cuenta? ¿Por qué?</p>		
15 Minutos	Refrigerio	Aportados	Integrantes del semillero CIAMB
30 Minutos	Socialización de la dinámica	Cámara de Video grabadora periodística (memoria del proceso)	Integrantes del semillero CIAMB
1 Hora	Entrevista	Cámara de Video grabadora periodística (memoria del proceso)	Integrantes del semillero CIAMB

### Entrevista a Comunidades

1. ¿Qué importancia tiene para usted al tema de agua en la ciudad?

