

Altos Estudios de Frontera (ALEF).
Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia.



Gestión social comunitaria



Compiladores:

Tomás **Wilches Bonilla**

Sandra Yaneth **Wilches Durán**

Cindy Lorena **Hernández Blanco**

Modesto Eloi **Graterol Rivas**

María Inés **Mendoza Bernal**

Rosemily **Graterol Silva**

Julio César **Contreras Velásquez**

Jhon Franklin **Espinosa Castro**

Gestión social comunitaria

Compiladores:

TOMÁS WILCHES BONILLA, SANDRA YANETH WILCHES DURÁN,
CINDY LORENA HERNÁNDEZ BLANCO, MODESTO ELOI GRATEROL RIVAS,
MARÍA INÉS MENDOZA BERNAL, ROSEMILY GRATEROL SILVA
JULIO CÉSAR CONTRERAS VELÁSQUEZ, JHON FRANKLIN ESPINOSA CASTRO

Gestión social comunitaria



Cindy Lorena Hernández Blanco,
Ingrith Katherynne Cely Gámez,
Alma Yislem Castillo Sarmiento,
María Judith Bautista Sandoval, Raquel Rivera Ortega,
Sandra Milena Vargas Angulo,
María Del Pilar Cárdenas Palomo,
Diana Patricia Escamilla Narváez,
Doris Rocío Palma Suárez, Nahid Antuan Bautista Vega,
Javier Leonardo Torrado Rodríguez,
María Carolina Martínez, Julie Montañez Albarracín

Gestión social comunitaria

Grupos de investigación: Altos Estudios de Frontera (ALEF). Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta, Colombia.
Libro producto del proyecto de investigación titulado: Pertinencia e impacto social de la gestión y servicio social en coherencia con el proyecto.

Fecha de inicio: Febrero de 2014. Fecha Finalización: Diciembre de 2016.

Plan de Desarrollo Comunitario 2013-2016 con los siguientes proyectos:

- Educación para la convivencia pacífica, prevención de las violencias y construcción de paz.

- Promoción salud y vida sana para el desarrollo integral de la comunidad.

- Estrategia de empoderamiento para el desarrollo productivo y la generación de ingresos.

- TIC Incluyentes.

Agosto de 2013. Fecha Finalización: Mayo de 2016

ISBN 978-980-402-236-4

Depósito legal ZU2017000114

© Cindy Lorena Hernández Blanco, © Ingrith Katherynne Cely Gámez, © Alma Yislem Castillo Sarmiento, © María Judith Bautista Sandoval, © Raquel Rivera Ortega, © Sandra Milena Vargas Angulo, © María Del Pilar Cárdenas Palomo, © Diana Patricia Escamilla Narváez, © Doris Rocío Palma Suárez, © Nahid Antuan Bautista Vega, © Javier Leonardo Torrado Rodríguez, © Raúl Eduardo Rodríguez Ibáñez, © María Carolina Martínez, © Julie Montañez Albarraçin.

Marzo de 2017 – Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela

Diseño e ilustración de portada y contraportada: Eddy Enrique Barrios Boscán.

Diagramación e impresión:

Ediciones Astro Data, S.A. (edicionesastrodata@gmail.com)

Maracaibo, República Bolivariana de Venezuela

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en sistema recuperable o transmitida en medios electrónicos, mecánicos, fotocopias, grabaciones u otros, sin la previa autorización por escrito de la Universidad del Zulia. Los conceptos expresados en este documento son responsabilidad exclusiva del/os autor/es. Esta obra cumple con el requisito de evaluación por dos pares de expertos y depósito legal.

Gestión social comunitaria. / Hernández Blanco, C.L.; Cely Gámez, I. K.; Castillo Sarmiento, A. Y.; Bautista Sandoval, M. J.; Rivera Ortega, R.; Vargas Angulo, S. M.; Cárdenas Palomo, M.P.; Escamilla Narváez, D.P.; Palma Suárez, D. R.; Bautista Vega, N. A.; Torrado Rodríguez, J. L.; Martínez, M.C.; Montañez Albarraçin, J. Universidad del Zulia. Maracaibo, Estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela. 2017. 162 p. 15,5 × 22,5 cm

ISBN 978-980-402-236-4

Depósito legal ZU2017000114

Palabras clave: Extensión universitaria, gestión social, pertinencia, desarrollo comunitario.

Clasificación DEWEY: 300. 2017. 1a ed.

Universidad del Zulia - Sistema de Bibliotecas.

Publicaciones Científicas Universidad del Zulia:

www.luz.edu.ve ~ www.fc.es.luz.edu.ve cee/mfucchi@dri.luz.edu.ve

<http://www.fc.es.luz.edu.ve/cee/index.php/principios-del-cee/1-estructura-organizativa>

Yorberth Yannedy Montes de Oca Rojas (montesdeoca_yorberth@fc.es.luz.edu) +582614127639

Centro de Estudios de la Empresa, Edif. de Investigaciones Económicas “Gastón Parra Luzardo”.

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Núcleo Humanístico. Ciudad Universitaria. Av. 16 (Guajira).

Apartado de Correo 1540. Maracaibo. Estado Zulia. República Bolivariana de Venezuela.



Universidad del Zulia

Rector

PhD. Jorge Palencia Piña

Vicerrectora Académica

PhD. Judith Aular de Durán

Vicerrector Administrativo

PhD. Jesús Salón Crespo

Secretaria

PhD. Marlene Primera Galué

Coordinador-Secretario

*del Consejo de Desarrollo Científico,
Humanístico y Tecnológico (CONDES)*

PhD. Gilberto Vizcaíno

Comité Académico y Científico

PhD. Andrés Valdez Zepeda
(Universidad de Nuevo México, USA)

PhD. María Luisa Montánchez Torres
(Universidad Nacional de Educación UNAE, Ecuador)

PhD. Cecilia Socorro
(Universidad del Zulia, Venezuela)

PhD. Johann Enrique Pirela Morillo
(Universidad de la Salle, Colombia)

PhD. Manuel Velasco Pernía
(Universidad Central, Venezuela)

PhD. Yasmile Navarro
(Universidad del Zulia, Venezuela)

PhD. Isaac Uribe Alvarado
(Universidad de Colima, México)

PhD. Adreana Morón Vásquez
(Universidad del Zulia, Venezuela)

PhD. Francisco Mustieles
(Universidad de las Américas, UDLAP, México)

PhD. Armando J. Urdaneta Montiel
(Universidad Nacional Experimental
Rafael María Baralt, Venezuela)

PhD. Nancy Rivas de Prado
(Universidad de los Andes, Venezuela)

Contenido

Resumen	11
Capítulo I	
Pertinencia de la gestión social como forma de extensión en la educación superior	13
Introducción	15
Universidad, pertinencia e impacto social: algunos referentes para su incorporación en la gestión educativa	17
La extensión como elemento clave para la pertinencia y la calidad de la educación	25
La investigación integral y los métodos mixtos como perspectiva para comprender la pertinencia y el impacto social	28
Resultados.	31
Análisis general del proceso de revisión documental	37
Pertinencia interna	39
Impacto interno	40
Pertinencia e impacto externo	40
Discusión y conclusiones	42
Referencias	45
Capítulo II	
Apuesta institucional para la promoción del desarrollo social y la convivencia pacífica en la comuna 6 de la ciudad de Cúcuta.	48
Introducción	50

Apropiando el plan de desarrollo comunitario “Construyamos juntos la comunidad que queremos” para la Comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta	56
Contexto social a abordar	60
Líneas conceptuales que estuvieron presentes en la experiencia	63
Metodología	66
Productos e impacto social del plan de desarrollo comunitario	68
Resultados.	70
Conclusiones.	71
Referencias	73

Capítulo III

Promoción en salud mental, vida sana para el desarrollo integral de la comunidad	76
Introducción	78
Desarrollo y resultados	86
Conclusiones.	96
Referencias	97

Capítulo IV

Estrategia de empoderamiento para el desarrollo productivo: apuestas emprendedoras en la comuna 6 de San José de Cúcuta.	98
Introducción	100
Antecedentes	101
Fundamentación teórica.	104
Emprendimiento	106
Informalidad	107
El proceso administrativo	108
Planeación.	109
Organización.	111
Dirección	112

Control	113
Fundamentación metodológica	114
Gestión social: Herramienta de formación integral	114
Metodología	117
Criterios para el análisis de la información	119
Resultados	120
Emprendimiento y formalidad laboral	120
Apropiación del proceso administrativo	121
Conclusiones	124
Referencias	126

Capítulo V

Gestión social a través de la ingeniería de sistemas: un acercamiento desde la tecnología como medio de inclusión y participación de las comunidades	128
Introducción	130
Antecedentes	133
Desarrollo y resultados	138
Conclusiones	156
Referencias	158
Bibliografía	161

GESTIÓN SOCIAL COMUNITARIA

*Cindy Lorena Hernández Blanco, Ingrith Katherynne Cely Gámez,
Alma Yislem Castillo Sarmiento, María Judith Bautista Sandoval,
Raquel Rivera Ortega, Sandra Milena Vargas Angulo,
María del Pilar Cárdenas Palomo, Diana Patricia Escamilla Narvárez,
Doris Rocío Palma Suárez, Nahid Antuan Bautista Vega,
Javier Leonardo Torrado Rodríguez, María Carolina Martínez,
Julie Montañez Albarracín*

Resumen

La extensión universitaria como función sustantiva ha venido construyendo discursos y formas de gestión contribuyendo a la formación y la construcción de conocimiento en las universidades brindando condiciones y posibilidades para que la universidad asuma un papel activo y transformador de las dinámicas sociales propias de un territorio, para este caso Colombia y América Latina. Este libro consolida la experiencia de gestión social como forma de extensión en la educación superior, tomando como referencia la Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta quien por su filosofía institucional ha definido una apuesta clara de gestión social explícita en su proyecto educativo institucional y el horizonte pedagógico socio crítico. Se presentan resultados de la gestión realizada en el marco del plan de desarrollo comunitario 2013-2015 construido con comunidades en situación de vulnerabilidad mediante un trabajo interdisciplinario de los distintos programas académicos, abordando los siguientes ejes: convivencia, construcción de paz, familia y salud, derechos humanos, desarrollo productivo y las Tic como mecanismo de inclusión social.

Palabras clave: Extensión universitaria, gestión social, pertinencia, desarrollo comunitario.

Capítulo I

Pertinencia de la gestión social como forma de extensión en la educación superior¹

*Cindy Lorena Hernández Blanco²
Ingrith Katherynne Cely Gámez³*

Resumen

La educación superior en su desarrollo histórico, político y social ha venido abordando diferentes retos, entre ellos, la pertinencia social ligada al concepto y una cultura de calidad al interior de una institución de educación superior. El presente capítulo analiza la pertinencia de la gestión social como forma de extensión en la educación superior, identificando la correspondencia con los instrumentos de planificación territorial, política pública, el proyecto educativo institucional y los lineamientos de acreditación de alta calidad, tomando como referencia la Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta. Se puede concluir que existe una pertinencia académica explícita en la coherencia con el proyecto educativo institucional respecto a una apuesta de desarrollo humano y social, y la implementación del horizonte pedagógico socio crítico. Hay un aporte significativo a la formación integral mediante la articulación teoría-práctica, el desa-

-
- 1 Capítulo derivado del proyecto investigativo: Pertinencia e impacto social de la gestión y servicio social en coherencia con el proyecto educativo institucional, Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta.
 - 2 Trabajadora Social, Mgs. en Educación. Esp. en Gerencia Social. lorena.herblan@gmail.com
 - 3 Trabajadora Social, Mgs. en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos. Esp. en Gestión de Proyectos. ingrithcely@hotmail.com

rollo de un pensamiento socio crítico orientado a procesos de transformación social, aportes al currículo y la construcción de discursos tanto de carácter técnico como del territorio.

Palabras clave: Pertinencia, educación superior, calidad, extensión, gestión social.

Relevance of Social Management as a form of Extension in Higher Education

Abstract

Higher education in its historical, political and social development has approached different challenges, among them, the social relevance linked to the concept and a quality culture within a Higher Education Institution. This chapter analyzes the relevance of social management as a form of extension in higher education, identifying the correspondence with the territorial planning instruments, public policy, the institutional educational project and the high quality accreditation guidelines. It can be concluded that there is an explicit academic relevance in the coherence with the Institutional Educational Project regarding a commitment to human and social development and the implementation of the socio-critical pedagogical horizon. There is a significant contribution to the integral formation through the articulation of theory and practice, the development of a critical social thought oriented to processes of social transformation, contributions to the curriculum and the construction of technical and territorial discourses.

Keywords: Relevance, higher education, quality, extension, social management.

Introducción

En el campo de la educación superior se han generado reflexiones sobre ¿cómo las universidades asumen la construcción y transferencia de conocimiento?, con la finalidad de transformar el entorno con pertinencia social, interrogante relacionada con la función social y la articulación de la Universidad-Empresa- Estado-Sociedad, tal como lo afirma la UNESCO en su declaración de 1998 quien plantea que la “Educación superior sin precedentes, acompañada de una gran diversificación de la misma, y una mayor toma de conciencia de la importancia fundamental que este tipo de educación reviste para el desarrollo sociocultural y económico y para la construcción del futuro”.

Dentro de los procesos que integran la educación superior encontramos a la extensión o proyección social, como función sustantiva tiene responsabilidad en que las instituciones de educación superior logren procesos con pertinencia académica y social, en la medida que, se relacionan y construyen canales de comunicación dialógica con el sector externo, es decir, fomentar mecanismos que permitan supervisar la realidad social. Por tanto, los programas académicos y la universidad como un todo, actualizan su currículo, para dar sentido a su práctica pedagógica y generar conocimiento con relevancia y transcendencia social. He allí el reto posmoderno de la Gestión Social.

Sin embargo, la universidad ha evidenciado dificultades en su capacidad de transformación orientada a responder a los eminentes cambios de la sociedad, traducidos por una parte, en una evolución positiva hacia el desarrollo, pero también en necesidades que requieren la comprensión e intervención científica a partir de la formación y la generación de conocimiento en las universidades. Situación compleja cuando las universidades no han logrado mecanismos concretos de retroalimentación y actualización del currículo, una conexión, comunicación e integración permanente con su contexto social, económico y político, que trascienda la retórica de sus académicos y se concrete en posibilidades y oportunidades reales de transferencia de conocimiento a las comunidades, de empleo y emprendimiento para sus profesionales.

Así lo plantean Camarena y Velarde (2010) refiriéndose a la problemática de vinculación y pertinencia social de los centros universitarios desde dos perspectivas: una que no incluyen los conocimientos y capacidades que el país requiere y otra las necesidades del mercado laboral. Respecto a esto, diferentes investigaciones han abordado esta problemática, por ejemplo, una investigación desarrollada por las universidades cubanas encontró la insatisfacción de empleadores frente al desempeño de estudiantes en sus prácticas profesionales así como de sus egresados, lo cual está relacionado con la insuficiente abordaje dentro del proceso de formación de las necesidades y expectativas territoriales, se evidencia un currículo construido desde la dirección de las carreras y no desde la cocreación del mismo en un proceso diálogo y de interrelación constante con organizaciones empleadoras (Díaz y Cruz, 2012).

Hablar de pertinencia social en la educación superior lleva inmediatamente a pensar en el territorio y sus condiciones, implica preguntarse como la universidad aporta al desarrollo social, a la construcción de ciudadanía, la reivindicación de derechos y la formación de sujetos políticos, más aún cuando el contexto latinoamericano desde sectores sociales y culturales ha cuestionado el papel de la universidad y de una u otra forma ha logrado que ésta resignifique su función social. Sin embargo, hay un camino largo por recorrer frente al cierre de brechas, así como de desarrollo social en América Latina, donde la universidad aún mantiene dificultades en la comprensión e incidencia en su contexto social. El problema está como lo plantea Remalho y Llavador (2012) en que la universidad logre, además de *explicar* la realidad (docencia e investigación), y de *aplicar* conocimiento a la realidad (transferir conocimiento), se *implique* en la realidad (se compromete con los problemas sociales del contexto y del momento) y aprende de la propia realidad social.

La idea de calidad sobre el de pertinencia en la literatura sobre educación superior, cuando es necesario advertir que el criterio de calidad está subordinado al de pertinencia. Como señala De Ketele (2008) “se pueden llevar a cabo acciones de calidad, pero que no

sean pertinentes o que no sean las más pertinentes en relación con las necesidades de la sociedad”. Por ello se tiene en cuenta que los indicadores de calidad han de contextualizarse necesariamente en el espacio y en el tiempo, evitando su exceso de ambición y su tendencia a privilegiar los indicadores cuantitativos por su facilidad de medición.

Universidad, pertinencia e impacto social: algunos referentes para su incorporación en la gestión educativa

Como se ha esbozado la pertinencia e impacto social de la educación superior, se ha convertido en un elemento inherente a la calidad en la formación y en la producción de conocimientos de relevancia social que logren impactar en el proyecto de vida de un individuo, de una comunidad y finalmente de una sociedad. Es un análisis que las universidades han tenido que incorporar en su gestión, modelo pedagógico y filosofía institucional desde la responsabilidad y compromiso social que deben asumir en correspondencia a las exigencias del entorno actual y que se ha evidenciado en el devenir histórico del desarrollo de las Instituciones de educación superior.

Es así que la Reforma de Córdoba en Latinoamérica ha sido punto de referencia, las exigencias en Europa a las Universidades de elite (Cambridge) por parte de las comunidades con limitaciones para acceder a la educación y en Estados Unidos como una respuesta al proceso de industrialización exigiendo un acercamiento y articulación de la universidad con la empresa o fábricas desde una perspectiva economicista.

Repensar la universidad entonces en la relación a su contexto social, político y cultural debe ser un proceso permanente ligado a la pertinencia y a la calidad, en este sentido, se presenta a continuación tanto del nivel nacional como internacional algunas experiencias y procesos investigativos que han tratado de comprender y dilucidar esta misión y responsabilidad de la Universidad.

Corzo de Rodríguez y Marcano (2007) de la Universidad del Zulia realizaron un estudio documental que permitió profundizar acer-

ca de la relación existente entre evaluación institucional, calidad y pertinencia, así como las diferentes concepciones de pertinencia de la educación superior y sus dimensiones. Esta revisión documental parte de un concepto de pertinencia social que según la UNESCO se entiende como lo que la sociedad espera de las instituciones de educación superior, este es un concepto amplio que denota grandes responsabilidades no solo desde una perspectiva académica sino del compromiso con el contexto de la sociedad actual.

Así que un sistema educativo de calidad es capaz de responder a intereses sociales pero también a incitativas propios que permiten la realización de proyectos históricamente posibles.

Calidad se operacionaliza inseparable de la pertinencia, el cual precisa su naturaleza estrictamente evaluativa, por lo que requiere contemplar como una de sus categorías evaluativas la pertinencia, en conjunto con la eficiencia y la eficacia para la toma de decisiones que genere posibles cambios y/o transformación en la entrada “su deber ser”, proceso “el ser y quehacer” o salida “resultados y/o efectos” en el sistema o proyecto educativo; este proceso sistemático es conocido como la evaluación curricular, cuyo propósito principal es mejorar la calidad de la educación superior (Corzo de Rodríguez y Marcano, 2007).

La pertinencia social de la educación superior involucra “el deber ser”. Por lo que su complejidad requiere ser analizada desde distintas dimensiones; García (1997) y Tünnermann (2000), la perciben en estrecha relación con las dinámicas de transformación de las instituciones de educación superior, las cuales giran alrededor de su contexto interno y externo, tales como: el proyecto educativo, el aprendizaje centrado en procesos, el mundo del trabajo, la nueva concepción de las profesiones, la ampliación del concepto social de las universidades, la ampliación en las relaciones con otros niveles de la educación, con otras instituciones universitarias a nivel regional, nacional e internacional y la ampliación del espacio social universitario.

La Universidad del Zulia también ha desarrollado diferentes experiencias importantes que han fortalecido sus procesos de exten-

sión y por ende su vinculación con su entorno, este es el caso del programa UNDEL – Unidades de Desarrollo Local, realizado en barrios del municipio Maracaibo, estado Zulia, que se caracterizan por su situación precaria evidenciada en carencia o deficiencias de servicios básicos, condiciones mínimas de seguridad, salubridad y confort en los espacios y en la vivienda. El objetivo primario del programa, giraba en torno al mejoramiento de los procesos de producción del hábitat al interior de las comunidades, del rescate de zonas precarias para la ciudad, a través de la asistencia técnica directa en el área de la vivienda: diseño, técnicas constructivas y producción; estableciendo diversas unidades de desarrollo local, que permitan el fortalecimiento comunitario, el trabajar en redes de cooperación entre diversos actores urbanos buscando una mejor gestión de la ciudad (Piedrahita, Ortiz, Núñez y Duran, 2004).

Los aprendizajes adquiridos a través del contacto directo con la población, sus carencias y potencialidades, sirvieron para reorientar las estrategias generales de intervención en UNDEL bajo dos principios rectores: democratizar la educación y fortalecer la sociedad civil. El análisis y evaluación realizada sobre la experiencia de UNDEL en las Comunidades de los asentamientos precarios de Maracaibo, nos conduce a la necesidad de redefinir la misión y visión de la extensión universitaria. Este programa, abrió caminos y sentó las bases para que la extensión sea entendida como un servicio social capaz de integrar la respuesta científica a la solución de problemas concretos de nuestro entorno, a la vez que recibe una serie de estímulos y de aprendizajes.

El programa UNDEL de la Universidad del Zulia, evidencia la importancia que tienen las instituciones de educación superior en la promoción del desarrollo local, la resignificación de su currículo de acuerdo a la comunicación dialógica que ejerce con el medio y su compromiso y estrecha relación con la pertinencia social y académica de un programa y de la Institución propiamente dicha. Una responsabilidad que involucra a toda la universidad desde una perspectiva sistémica y holística, pero en la cual la extensión universitaria juega

un papel articulador y medular para proporcionar soporte y sentido en la operacionalización de esta función social de la universidad.

En México también se ha reflexionado acerca de la pertinencia social de la educación superior, en uno de los estudios revisados se abordó la relación de la educación superior con el mercado laboral, es decir, como los programas y la oferta educativa es pertinente a las necesidades del contexto económico y como los mismos desarrollan habilidades y competencias para vincularse respondiendo a las dinámicas de gestión de las organizaciones.

Por tanto, la problemática referida a la vinculación y pertinencia social de los centros universitarios viene a detonar dos problemas: por una parte, que las instituciones no incluyen la formación de conocimientos y capacidades que el desarrollo integral del país requiere; y, por la otra, que tampoco logran ajustarse a lo que el mercado empresarial demanda –conocimientos y capacidades técnicas flexibles a los requerimientos de la empresa. En este sentido, según la UNESCO la apuesta de las Universidades debe ser trabajar por el crecimiento económico, social y cultural en el marco del desarrollo humano sostenible y reforzar el papel de la universidad para fomentar tal desarrollo a través de programas emergentes en términos de pertinencia, calidad e internacionalización (Camarena y Velarde, 2010).

Es importante resaltar que aun cuando la educación superior tiene la responsabilidad junto al estado y la empresa de propender por la cualificación de personal que responda a las exigencias empresariales, así como la generación de empleo, se considera prioritario que las universidades trasciendan de una visión netamente instrumental y trabaje por una formación integral que comprende el ser y a este en relación con los otros y la sociedad, una educación que se oriente al contexto y logre incidir en las apuestas de equidad social, ambiental y de desarrollo sostenible.

Otro caso internacional relacionado con el papel que juegan las universidades en los aspectos económicos y sociales de un país o región es China, con su basto crecimiento económico a nivel mundial y el cual ha estado influenciado por la articulación con las universi-

dades entre ellas la Universidad de Pekín y la de Tongji mediante los procesos de investigación e innovación, así como las bibliotecas de dichas universidades como fuente de información Nacional, sustentando así el desarrollo en el conocimiento (Gonzales, 2007).

Cuba también ha suscitado la reflexión frente a la pertinencia de las instituciones de educación superior, a continuación se referencia una investigación que argumenta el carácter imprescindible entre la educación superior y el contexto sociocultural como elemento vital para el desarrollo local. Esta investigación encontró la insatisfacción de empleadores frente al desempeño de estudiantes en sus prácticas profesionales así como de sus egresados, lo cual está relacionado con la insuficiente abordaje dentro del proceso de formación de las necesidades y expectativas territoriales, se evidencia un currículo construido desde la dirección de las carreras y no desde la cocreación del mismo en un proceso diálogo y de interrelación constante con organizaciones empleadoras. Las universidades cubanas con el fin de responder a su entorno e incorporar el componente de flexibilidad curricular establecen contenidos estatales, los propios y los optativos – electivos, estos dos últimos con una gran responsabilidad del colectivo docente y debería también incluir una mayor participación estudiantil (Díaz y Cruz, 2012).

A nivel nacional se encuentran diferentes experiencias significativas, la Universidad del Rosario se ha destacado por su fortaleza en la vinculación con su entorno a través de los diferentes mecanismos desde una visión social y empresarial, entre sus experiencias se encuentra la del municipio de San Bernardo Cundinamarca en donde la pregunta por el sentido de la práctica educativa universitaria dada en un currículo tradicional llevo a la reflexión educativa y a la necesidad de construir un currículo comprehensivo que tiene como razón de ser la integración de la investigación y la docencia a través de la extensión local, comunitaria , pública y privada como medio para construir compromiso y corresponsabilidad universitaria.

La concepción, el diseño y la puesta en práctica de un currículo comprehensivo es extensión, en sentido estricto, dado que este ha

emergido en la historia de la universidad como un tercer momento o función organizativa contemporánea que integra la tradicional práctica de la docencia y la moderna tarea de la investigación, para proyectarlas al imaginario y al proceso de vida natural y social (Licona y Vélez, 2007).

En este sentido, la experiencia de San Bernardo en Cundinamarca le permitió a la universidad y a su programa de administración de empresas articular sus funciones sustantivas e iniciar esta experiencia piloto de currículo comprehensivo que implicó un trabajo conjunto con organizaciones públicas y privadas, el relacionamiento y acercamiento a comunidades para el reconocimiento de su sustrato cultural y sus ejes problémicos para orientar su trabajo al mejoramiento de las competencias administrativas de los pequeños productores de fruta del municipio, así como la asociatividad y apostarle al fortalecimiento productivo y competitivo.

Esta experiencia convocó a estudiantes, docentes, investigadores y directivos y exigió una enseñanza dinámica, aprendizajes significativos, investigación, vinculación con el contexto económico, social y cultural en lo local, autonomía, y disponibilidad de tiempos. Lo anterior sustentado en la búsqueda de la pertinencia del programa de administración de empresas en coherencia a la misión institucional en la Universidad del Rosario.

Desde hace años se ha venido relacionando a la educación con el desarrollo y la competitividad de una región y un país, las universidades han incluido en sus agendas la reflexión permanente de su pertinencia social y su responsabilidad con el desarrollo, tal es el caso de la Universidad del Norte donde un docente de la escuela de negocios presenta un recorrido teórico (estado del arte) acerca de las aproximaciones hechas a la relación entre educación y competitividad como sentido ampliado de crecimiento y desarrollo.

En esta revisión teórica, cobra relevancia el Foro Económico Mundial y el Institute for Management and Development, instancias reconocidas por sus aportes en la comprensión de las problemáticas económicas y sociales del mundo, así como por su contribución en

alternativas de solución. Como antecedentes en la metodología del World Economic Forum se puede identificar que los indicadores de Competitividad relacionados con educación son claramente identificados por el pilar 4: “salud y Educación primaria”, por el pilar 5: “educación superior y entrenamiento” y el pilar 12: “innovación”. Sin embargo hay una serie de indicadores que pueden y están indirectamente relacionados con educación: protección a la propiedad intelectual del pilar “instituciones”; fuga de cerebros del pilar “eficiencia en el mercado de trabajo”; e inversión extranjera directa y transferencia tecnológica del pilar “disposición tecnológica” (Lombana, 2012).

Esta experiencia de la Universidad del Norte aunque no contempla el concepto de pertinencia e impacto social explícitamente, si subyace en la esencia de este trabajo académico, en la medida que contribuir a la competitividad de un país exige que su sistema educativo entienda su realidad y se alinee a las intencionalidades y esfuerzos que viene desarrollando para avanzar en materia de competitividad y desarrollo, tarea que debe asumirse desde lo administrativo, sus procesos de gestión y lo académico en la articulación de sus funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión.

Remolina (2003) de la vicerrectoría académica de la Universidad Central, hace referencia que la universidad por ser un bien social, ha de constituirse en factor de desarrollo, orientación crítica y transformación de la sociedad. Esta función implica comprometerse, desde la academia, con un nuevo proyecto de nación, de cultura y de comunicación social, a través de una investigación pertinente. En este sentido, es importante resaltar el pronunciamiento que hicieron los rectores en el CVII Consejo Nacional de Rectores de Universidades de ASCUN (2002):

El futuro de la universidad colombiana está ligado a su capacidad de contribuir a la solución de los problemas que enfrenta el país. Los temas relacionados con la calidad de la educación, su pertinencia y relevancia, tocan de lleno con la necesidad de realizar cambios significativos en las diferentes dimensiones que constituyen la educación superior, y adecuar sus estructuras para el

cumplimiento de las funciones que le son propias, en un momento de hondas crisis sociales.

La Universidad de la Sabana ha desarrollado procesos de reflexión frente la vinculación universidad-entorno desde una perspectiva social abordando el concepto de pertinencia, en su artículo de reflexión concluyen que la visión social de la vinculación de la universidad con el entorno parte de un supuesto fundamental y es la naturaleza histórica y social de la universidad.

En realidad, cualquier institución de educación superior podría, como efectivamente lo hacen muchas, centrar toda su proyección social en la búsqueda de recursos que le den sostenibilidad a su proyecto de formación y dejar de lado o minimizar lo social, solidario y el acompañamiento a sectores que no tienen la capacidad de apropiar el saber que se produce en las universidades. Incluso en el proceso de pertinencia entre la visión plasmada en el Proyecto Educativo Institucional y los proyectos curriculares tener en cuenta los aspectos que modelan un pensamiento y una práctica que pasa por encima de una realidad compleja y conflictiva como la nuestra. Pero en estos casos, la universidad tendría un carácter excluyente y orientado a una formación unilateral. La importancia del carácter social de la vinculación universidad y sociedad radica precisamente en que, sin desconocer la necesidad de una sólida formación técnica y científica de los estudiantes, el propósito de formación apunta a dar una formación integral que le permita a la institución intervenir en el entorno con las suficiencias necesarias para generar dinámicas de cambio hacia una sociedad más justa y solidaria (Malagón, 2006).

En este sentido, la calidad de la educación debe estar dada desde su sentido y compromiso con el desarrollo humano y el contexto social y cultural de una nación, es decir, que está directamente relacionada con comprender el para qué de la educación y su función social, la cual está sujeta a elementos históricos, culturales económicos y políticos. No es pertinente y responsable un proyecto educativo que no evidencie un compromiso con el desarrollo humano integral y con la transformación social (Correa de Molina, 2005).

La extensión como elemento clave para la pertinencia y la calidad de la educación

Las instituciones de educación superior deben asumir la responsabilidad y el reto de aportar nuevas visiones de sociedad, cultura, relaciones sociales, economía, política y regionalización desde la configuración de sus funciones sustantivas de docencia, investigación y Extensión.

La universidad debe hacer conciencia y reconocer el entorno donde viene desarrollando su rol en la formación y construcción de conocimiento, asumiendo una posición crítica, reflexiva y propositiva en el abordaje de las problemáticas y las necesidades sociales. Tal como plantea Musa (1997) “No tendría sentido una universidad que no esté profundamente vinculada con los problemas de su entorno, lo cual es expresión de su impacto”, por ello, se la Extensión universitaria llamada por algunos autores como la tercera misión ha venido repensando el ejercicio de comunicación permanente con la sociedad, sufriendo transformaciones conceptuales y metodológicas que dan cuenta de las posturas filosóficas de la universidad y del momento histórico y características de su contexto social.

Ante esto, la educación ha enfrentado diferentes dificultades y retos en su desarrollo histórico, entre ellos, asumir una posición crítica y propositiva al contexto social donde se desarrolla, es ahí donde la extensión surge como una alternativa para fortalecer estos procesos y dar respuesta a la presión social que se hace a la universidad por diferentes sectores sociales, especialmente por sectores vulnerables que exigen igualdad en el acceso a la educación como un bien público y un derecho. En el caso de Latinoamérica se produjo a través de la reforma de Córdoba, la cual incluyó una serie de planteamientos políticos y sociales, dentro de los cuales aparece el fortalecimiento de la función social de la universidad.

De esta suerte, el movimiento agregó al tríptico misional clásico de la universidad un nuevo y prometedor cometido, capaz de vincularla más estrechamente con la sociedad y sus proble-

mas, de volcarla hacia su pueblo, haciendo a éste partícipe de su mensaje y transformándose en su conciencia Cívica y social”. Acorde con esta aspiración, la Reforma incorporó la extensión universitaria y la difusión cultural entre las tareas normales de la Universidad latinoamericana y propugnó por hacer de ella el centro por excelencia para el estudio científico y objetivo de los grandes problemas nacionales (Tünnermann, 2000).

Aunque la extensión nace desde una visión altruista, orientada al dar concibiendo a la academia como el lugar donde se posee el conocimiento, el cual se entrega a la comunidad de manera desinteresada como un sujeto pasivo y receptor, esta visión se ha venido transformando por las mismas necesidades y exigencias de la sociedad.

En este sentido, la extensión puede ser vista desde tres modelos: una extensión tradicional orientada a la asistencia, una extensión economicista orientada a abordar las necesidades empresariales, industriales, de mercantilización y venta de servicios, un modelo integrador que asume el desarrollo humano y sustentable como el eje de construcción y dinamización de la extensión, se apunta a la democratización del saber y a la transformación social y económica (Ortiz y Morales, 2011).

Sin embargo, para las universidades lograr esa comunicación y retroalimentación constante con su contexto no ha sido fácil, se ha convertido en un reto y un ejercicio de construcción constante poder articular sus funciones de docencia e investigación.

Afirma Serna que aunque la tendencia a privilegiar la relación universidad-empresa se ha acentuado en los últimos años, esto representa cambiar radicalmente el paradigma que le dio origen al fortalecimiento de la extensión como fruto de movimientos sociales y estudiantiles, y anteponer los económicos al papel de transformadora social, que es, en últimas, el sentido de la universidad. Moncada (2008) plantea que es necesario evitar caer en una lógica funcional que solo admite intereses de orden económico. Para América Latina los desafíos de la universidad deben fundamentarse entre paradigmas: el desarrollo humano sustentable, la cultura de paz y la edu-

cación permanente, además de dar prioridad al compromiso de la universidad con los procesos de innovación (Ortiz y Morales, 2011).

Esto da cuenta de los retos que tienen que afrontar las instituciones de educación superior de manera constante, en la medida que la realidad social es cambiante, evocando así una postura dialógica y sistémica que le permita a las instituciones de educación superior permanecer en correspondencia con su entorno. Es así, que la extensión juega un papel importante en el cumplimiento de la función social de la universidad, el impacto de ésta en el medio y la pertinencia social de sus procesos académicos, investigativos y curriculares.

La pertinencia social según la conferencia mundial de la educación superior es la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones de educación superior y lo que estas hacen, vinculando estrechamente las universidades a la sociedad donde están insertas.

En esta conferencia realizada en París se avalaron dos documentos importantes la “Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción” y el documento denominado “Marco de Acción Prioritaria para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior”, en los cuales se enmarcó el nuevo papel del conocimiento como instrumento fundamental para el desarrollo sostenible de las sociedades modernas y, con este enfoque, se jerarquizó el acceso a la educación superior como un derecho establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (Art. 26) y como una herramienta esencial para la construcción del futuro de toda sociedad (Guarga, 2007).

Tunnerman (2003) hace énfasis en que la pertinencia comprende el papel que desempeña la educación superior en la sociedad y lo que ésta espera de ella. Una preocupación que se acentúa más en una sociedad contemporánea, basada en el conocimiento y la información, exigiendo así a la Universidad a re significar y reinventarse si es necesario en sus objetivos, misión y funciones para responder a los nuevos retos de la sociedad.

En primer término, las instituciones tienen que ser pertinentes con el proyecto educativo enunciado en sus objetivos y en su misión

institucional. Las tareas de las instituciones de Educación Superior deben ser pertinentes. Pero, ¿quién define la pertinencia? En otras palabras, quién da respuesta a las preguntas: ¿Educación Superior para qué? ¿Para qué sociedad? ¿Para qué tipo de ciudadanos? El proyecto educativo tiene que ver con el qué y el cómo, lo que conduce a analizar los contenidos curriculares y los métodos de enseñanza y aprendizaje. Hoy día la pertinencia exige flexibilidad curricular y desplazar el énfasis, en la transmisión del conocimiento, de los procesos de enseñanza a los de aprendizaje, centrándolos en el estudiante. Los profesores deberían ser *aprendedores*, valga el neologismo, es decir; co-aprendices con sus alumnos, y diseñadores de ambientes de aprendizajes. Deberían esforzarse por inculcar en ellos la afición al estudio y el autoaprendizaje, el espíritu crítico, creativo e indagador, de suerte de propiciar el aprendizaje de por vida y la educación permanente (Tunmerman, 2003).

Es así que la tercera misión más que su papel extensionista en el sentido semántico de la palabra como lo plantea Freire (1984) tiene una apuesta desde la comunicación, es decir, de carácter dialógico que propende por la interacción, integración y transformación de los sujetos y las sociedades.

Para Dewey, la educación se considera como un proceso de reconstrucción continua de la experiencia, y ésta es continua y evolutivamente positiva a lo largo del tiempo y conectada con la realidad total, en la que el hombre se desarrolla como tal y crece en su dimensión humana (Dewey citado por Cadrecha, 1990). En este sentido, se considera la educación como: Necesidad de la vida, como función social, como dirección y como crecimiento.

La investigación integral y los métodos mixtos como perspectiva para comprender la pertinencia y el impacto social

Tradicionalmente en los procesos investigativos, el investigador en coherencia a la naturaleza del problema a investigar y los objeti-

vos de la investigación debe definir una postura paradigmática, lo cual sin duda es clave para el éxito de la investigación en la medida que cada paradigma define el propósito de la investigación, es decir, si busca cuantificar-explicar, comprender o transformar una realidad, la relación entre el sujeto y el objeto, el mecanismo de búsqueda del conocimiento y el manejo y el análisis de la información entre otros aspectos relevantes.

Esta investigación toma como referente el enfoque histórico hermenéutico porque su objeto de investigación son los diferentes documentos que sustentan la gestión y los servicios sociales en la universidad y se vislumbra la posibilidad y la oportunidad de interpretarlos para caracterizar los aportes en términos de pertinencia e impacto social, se fortaleció el proceso investigativo con el manejo de datos estadísticos, la aplicación de técnicas tanto cualitativas como cuantitativas de acuerdo a los requerimientos de la investigación.

Para la presente se ha tomado como referencia la “Investigación Total” de Cerda (1994), una apuesta investigativa emergente que pretende dar respuesta desde la búsqueda de la unidad en la variedad, siendo este un aspecto directriz para un proceso investigativo integrado y totalizante. Los principios que fundamentan esta concepción de la investigación total, son el principio de consistencia y congruencia, la unidad dialéctica y el principio de triangulación y de convergencia.

La unidad e integración se alcanza a través de las relaciones subyacentes que surgen entre los elementos que intervienen en una investigación: teorías, conceptos, métodos, instrumentos, problemas Cerda (1994).

Esta investigación lo tomó como referente debido a que encuentra congruencia con sus objetivos de investigación y adicionalmente porque considera que un problema es de naturaleza multidimensional y para explicarlo, comprenderlo o transformarlo requiere un ejercicio dialéctico que logre un abordaje integral colocando a disposición los diferentes conceptos, teorías, métodos o instrumentos de manera coherente y consistente.

Se hace necesario avanzar del enfoque simplista que contrapone de manera vehemente la investigación cuantitativa y cualitativa, cohibiendo la posibilidad de retroalimentar y enriquecer la investigación, se adhiere a esta nueva perspectiva como lo han demostrado diferentes autores e investigadores y se sustenta como se ha dicho en los tres principios: el de consistencia relacionado con la coherencia que debe desarrollar una investigación desde sus distintos niveles y a pesar que haya elementos diferenciadores en una misma unidad de análisis. La “coherencia es el requisito más general que han de cumplir los sistemas, ya sean empíricos o no los sean, para que puedan tener alguna utilidad” (Popper citado por Cerda, 1994).

El principio de unidad de contrarios se refiere a que un fenómeno o problema puede poseer distintos aspectos, fuerzas o contradicciones, pero que de una u otra manera hacen parte de él y están relacionadas, es decir, que aparentemente pueden ser diferentes pero si hacen parte de ese problema o fenómeno deben verse desde la unidad porque dependen el uno del otro.

Finalmente, el principio de triangulación es sumamente importante en la medida que en la recolección de datos y la interpretación de la información cobra mayor validez el uso de diferentes técnicas o métodos provenientes de distintos paradigmas que facilitan un alto grado de información de los fenómenos que se investigan.

La relación sujeto – objeto se entendió en esta investigación desde la interdependencia que hay el uno del otro y de donde se deriva el conocimiento, relaciones que se dan en distintos niveles dependiendo del momento de la investigación, como dice Cerda (1994), constituye momentos dialecticos de un mismo proceso. La participación y la no participación, la interacción y la no interacción, como instrumento de la investigación cualitativa y cuantitativa son necesarias e indispensables para alcanzar un mayor grado y niveles de conocimiento.

Una investigación de método mixto incluye la recolección y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos en un solo estu-

dio en el cual los datos se recogen concurrente o secuencialmente, se da según cierta prioridad o dominancia. Incluye, asimismo, la integración de los datos en una o más etapas del proceso investigativo (Creswell citado por Campos, 2009).

Este tipo de investigación busca aprovechar al máximo las potencialidades de la investigación cualitativa y cuantitativa y reducir sus debilidades, así como lograr de esta manera abordar la complejidad de los problemas a investigar facilitando para este proceso el análisis de la pertinencia de la gestión social como forma de extensión en Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta.

El método usado fue la triangulación concurrente en el cual se recolectaron, procesaron e integraron los datos de los dos tipos en forma secuencial o paralela en la investigación, la integración de la investigación cuantitativa y cualitativa se da en el momento de interpretación o análisis de información. Se hizo uso de técnicas de recolección de datos provenientes tanto de la investigación cualitativa y cuantitativa de manera pertinente según las intencionalidades de cada objetivo específico (Campos, 2009).

Resultados

Pertinencia de la gestión social con el proyecto educativo Institucional de la Universidad Simón Bolívar, Cúcuta y las exigencias de calidad a nivel nacional

Para analizar la pertinencia de la gestión social se realizó la identificación de categorías de manera inductiva tomando como referencia los documentos del proyecto educativo institucional (2015), el Decreto 1295 y los lineamientos de Acreditación Institucional (2015).

Las categorías emergentes objeto de análisis encontrados durante el proceso de investigación se agruparon teniendo en cuenta el nivel interno y externo de la institución, dividido en 4 grupos importantes:

Cuadro 1. Codificación de supra categorías

Supracategoría	Código
Pertinencia interna	PI
Impacto interno	II
Pertinencia externa	PE
Impacto externo	IE

Fuente: Autores.

Lo anterior teniendo en cuenta que la Universidad debe reconocerse desde su pertinencia académica (interna), social (externa) y por ende su impacto debe extenderse en estos dos escenarios.

Como lo plantea Correa (2005) La calidad se reconoce a partir de parámetros claramente identificados en la educación. Para este análisis hay dos ámbitos: De una parte están los principios y elementos propios del contexto académico y por la otra, las características inherentes a la situación y al modelo social que se busca desarrollar. Lo primero se refiere a la definición de la filosofía, políticas, misión, visión, propósitos, objetivos, competencias, metas y estrategias que son los componentes estructurales de un plan estratégico y la segunda tiene en cuenta el sentido social de la educación. No es pertinente y responsable un proyecto educativo que no evidencie un compromiso con el desarrollo humano integral y con la transformación social.

Pertinencia interna

Cuadro 2. Codificación de categorías dentro de la supra categoría: Pertinencia interna.

Categoría	Código
Desarrollo de principios de autonomía y solidaridad	PI-CAT1
Articulación teoría-práctica	PI-CAT2
Pensamiento crítico científico	PI-CAT3
Pensamiento sociocrítico	PI-CAT4
Formación en valores	PI-CAT5
Fortalecimiento de capacidades profesionales	PI-CAT6
Integración de la docencia, investigación y la extensión	PI-CAT7

Fuente: Autores.

- *Desarrollo de principios de autonomía y solidaridad:* Se entiende como los aportes en el proceso de formación integral para que el individuo al apropiarse el conocimiento se motive a continuar en el fortalecimiento de su formación, y que privilegie la condición humana, entendiendo su conexión con la naturaleza y con los otros facilitando la vida en sociedad.
- *Articulación teoría-práctica:* Hace referencia a la contribución hecha para proporcionar equilibrio entre la dimensión teórica y práctica del conocimiento, orientando su uso a identificar soluciones a problemas, necesidades y/o expectativas del contexto.
- *Pensamiento crítico científico:* Se refiere a los aportes para que el estudiante desarrolle un pensamiento y una actitud crítica frente al conocimiento, teorías, conceptos y a partir de ahí fortalezca procesos de investigación y genere argumentos razonados.
- *Pensamiento socio crítico:* Se refiere a la contribución para que un individuo identifique, comprenda e interprete una realidad social, que le permita aportar en la construcción de conocimiento y en la búsqueda de soluciones reales.

- *Formación en valores:* Desde la perspectiva de formación integral, implica los aportes en la formación de valores que le permitan reconocer deberes y derechos como ciudadano y como profesional estimulando un entorno natural y social propicio para la convivencia en el marco del respeto, la solidaridad y la justicia.
- *Fortalecimiento de capacidades profesionales:* Aportes en la comprensión de la disciplina o profesión desde lo teórico, conceptual y metodológico y su relación con el contexto social diseñando prácticas formativas.
- *Integración de la docencia, investigación y la extensión:* Implica una visión sistémica de los procesos académicos y pedagógicos para una formación integral.

Impacto interno

Cuadro 3. Codificación de categorías dentro de la supracategoría: Impacto interno

Categoría	Código
Formación integral	II-CAT1
Desarrollo humano	II-CAT2
Evaluación de los programas, actividades o procesos de extensión	II-CAT3
Aprendizaje institucional producto de la interacción con el medio	II-CAT4
Productos académicos e investigativos	II-CAT5

Fuente: Autores.

- *Formación integral:* Aportes a la formación integral del estudiante en la medida que reconoce su contexto y propende por una transformación social.
- *Desarrollo humano:* Se refiere a la capacidad de comprender al estudiante desde una perspectiva histórica, individual y social, que en su proceso de formación es capaz de dominar sus instintos y trascender su inmediatez, mediante su razón, su voluntad y sus acciones.

- *Evaluación de los programas, actividades o procesos de extensión:* Es un proceso permanente de revisión y reflexión de los avances, logros, dificultades e impacto que permiten que garanticen calidad y pertinencia.
- *Aprendizaje institucional producto de la interacción con el medio:* Capacidad de generar cambios, nuevos procesos o acciones de mejora de acuerdo a las situaciones encontradas en la dinámica de interacción e integración con el medio social y productivo.
- *Productos académicos e investigativos:* Aportes a la generación de conocimiento y articulación con el sistema de ciencia, tecnología e innovación.

Pertinencia externa

Cuadro 4. Codificación de categorías dentro de la supra categoría: Pertinencia externa

Categoría	Código
Fortalecimiento del vínculo e integración UEE	PE-CAT1
Innovación social	PE-CAT2
Estudio y evaluación de las necesidades del contexto	PE-CAT3

Fuente: Autores.

- *Fortalecimiento del vínculo e integración UEE:* Se refiere a los aportes para establecer relación permanente de la Universidad con el Estado y las Empresas.
- *Innovación social.*
- *Estudio y evaluación de las necesidades del contexto.*

Impacto externo

**Cuadro 5. Codificación de categorías dentro de la supra categoría:
Impacto externo**

Categoría	Código
Visión prospectiva del desarrollo social	IE-CAT1
Aporte y solución a problemas regionales, nacionales, e internacionales.	IE-CAT2
Presencia e impacto de las acciones orientadas a población vulnerable	IE-CAT3
Generación, difusión y transferencia de conocimiento	IE-CAT4

Fuente: Autores.

- *Visión prospectiva del desarrollo social:* Aportes en la comprensión del desarrollo social de la región y el país desde una perspectiva actual y futura que promueva la pertinencia de los procesos de gestión y servicio social y de la oferta educativa.
- *Aporte y solución a problemas regionales, nacionales, e internacionales.*
- *Presencia e impacto de las acciones orientadas a población vulnerable.*
- *Generación, difusión y transferencia de conocimiento:* Se refiere a los aportes en materia de generación de conocimiento, apropiación social y transferencia para la formación, fortalecimiento de capacidades y la solución de problemas sociales o productivos.

Al identificar las categorías objeto de análisis en la revisión documental que permitieran analizar la gestión social, se procedió a identificar los documentos que aportarían información, discursos, contenidos frente a la percepción, concepción y operación de la gestión social en la Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta. Estos documentos se clasificaron y codificaron de acuerdo a: documentos que contenían la perspectiva institucional y de programas, documentos elaborados por estudiantes y docentes que evidenciaban sus resultados y reflexiones de acuerdo a su participación en proyectos de gestión social, al finalizar se trianguló dicha información entre estos dos grupos.

Al realizar la revisión documental y al cruzar los hallazgos, se encontró lo siguiente: Convenciones.



Categoría Privilegiada por los aportes que ha hecho la Gestión social a la pertinencia de la institución.	
Categoría que evidencia pocos aportes de la Gestión social a la pertinencia de la institución.	

Figura 1. Convenciones. Fuentes: Autores.

Análisis general del proceso de revisión documental

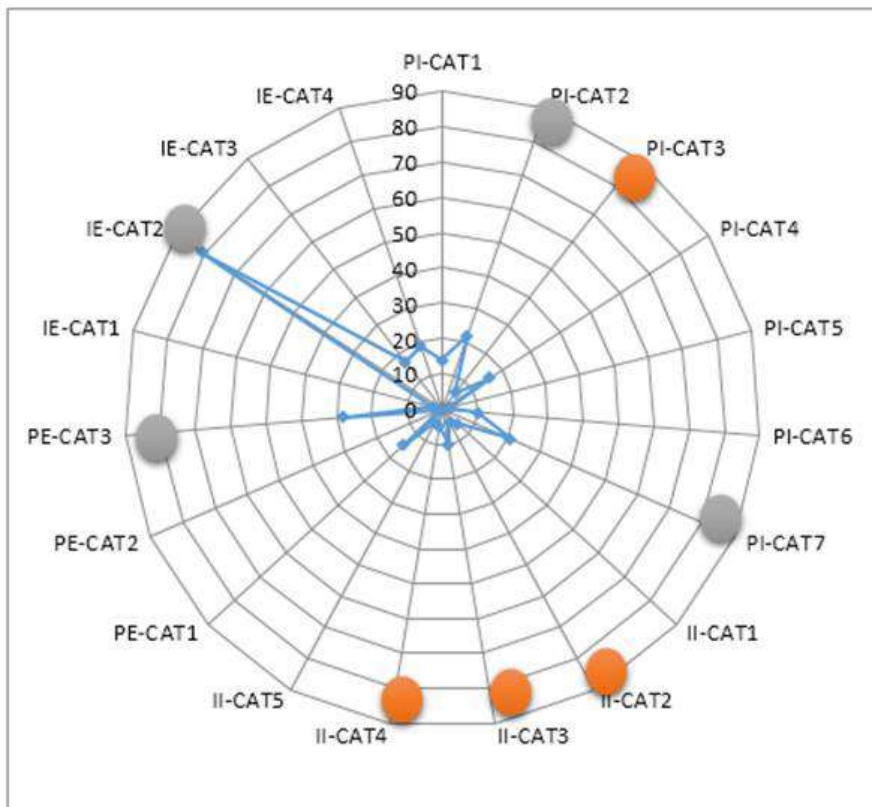


Figura 2. Análisis general de pertinencia e impacto de los documentos de carácter institucional y de programas. Fuente: Autores.

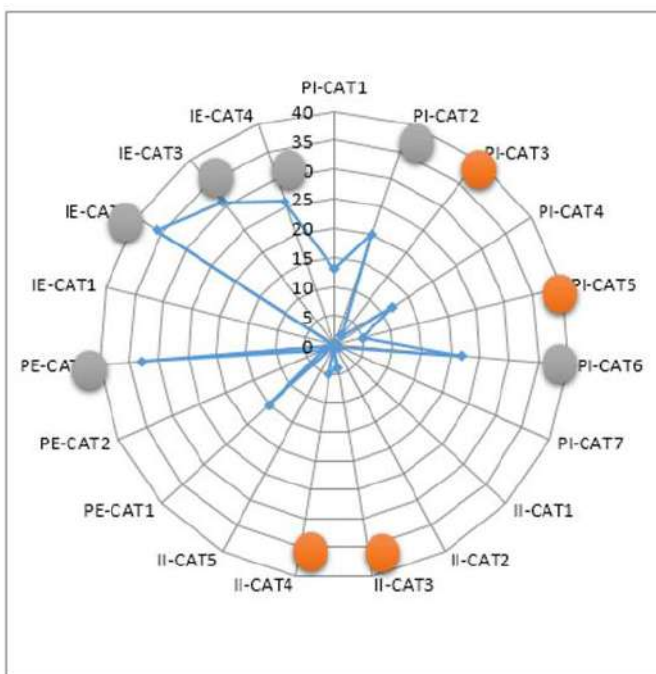


Figura 3. Análisis general de pertinencia e impacto de los documentos de producción estudiantil y docente. Fuentes: Autores.

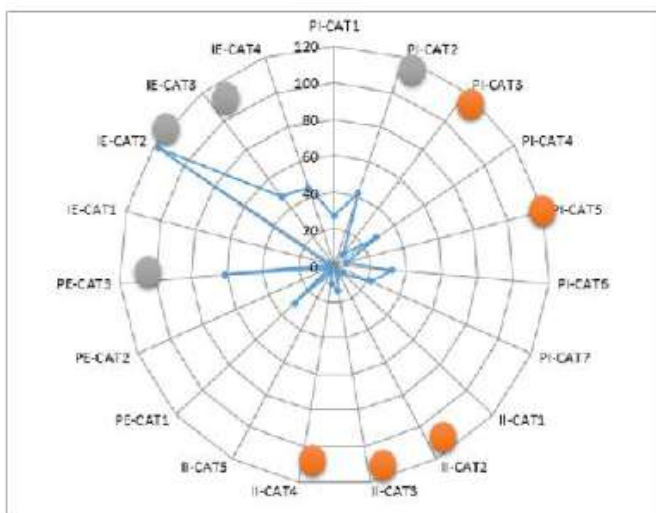


Figura 4. Triangulación. Análisis documental. Fuentes: Autores.

De acuerdo a las figuras, de la información documental analizada se pudo identificar que la institución en la sede Cúcuta mantiene un discurso orientado al aporte y solución de problemas regionales, al estudio y evaluación de las necesidades del contexto, hay una presencia e impacto en comunidades vulnerables y se propende por una articulación teórica-práctica.

A continuación se hace un análisis general de cada una de las supra categorías proveniente del análisis documental expuesto hasta el momento y la información suministrada por los grupos focales.

Pertinencia interna

Para el caso de la primera supra categoría se puede inferir que la gestión y los servicios sociales en la institución poseen una pertinencia interna, es decir, una pertinencia académica que contribuye a la formación de profesionales de acuerdo a los planteamientos y apuestas de su proyecto educativo institucional. Para este caso se evidencia que esta modalidad de extensión ha hecho un aporte significativo en la articulación teoría práctica permitiendo fortalecer competencias en los estudiantes para que logren conectar aspectos teóricos, conceptuales y metodológicos de su disciplina con una necesidad, problema o expectativa social. En este sentido, también se aporta al desarrollo de un pensamiento socio crítico orientado a procesos de transformación social, lo cual es coherente con el Horizonte Pedagógico definido por la institución.

Los directivos, docentes, estudiantes y egresados han sido entusiastas en los aportes que se han hecho en términos de formación, aportes al currículo, construcción de discursos tanto de carácter técnico como de territorio. Así mismo, en la transformación del ser, en la cualificación de una didáctica pertinente con el contexto y los retos que debe enfrentar el profesional. Por otra parte, la gestión y los servicios sociales no aportan lo suficiente al desarrollo de un pensamiento crítico científico, lo cual debe estar de la mano con procesos de investigación y se evidencia dificultades en la integración de la docencia, la investigación y la extensión.

Es claro que esto merece especial atención en la medida que son los procesos investigativos y la capacidad crítico científica la que permite avanzar en la construcción de conocimiento útil para el desarrollo social y productivo, una tarea inherente a la universidad. La investigación dota de pertinencia a los procesos académicos y a la intervención social. Es importante resaltar que a pesar de que la categoría correspondiente a la integración de las funciones sustantivas no es muy bien valorada, se rescata avances en la articulación docencia-extensión.

Impacto interno

Para el caso del impacto interno, los resultados no son tan positivos. Según el análisis documental se destaca la realización de una evaluación de los programas, actividades o procesos de extensión, así como el discurso de la comunidad educativa respecto a las orientaciones de la gestión social para aportar a la formación integral del estudiante.

No existe evidencia clara del aprendizaje institucional producto de la interacción con el medio, lo cual es prioritario revisar en la medida que una universidad se debe a su territorio y el territorio se debe a la universidad, coherente esto a lo planteado por Tunnernan y la UNESCO frente al concepto de pertinencia, entendida como la correspondencia de lo que hace una Institución de Educación Superior y lo que la sociedad espera de ella. Tampoco es visible el desarrollo de productos académicos y de investigación, estando esto relacionado con la poca articulación con la investigación.

Pertinencia e impacto externo

Frente a la pertinencia y el impacto externo, se destaca que la gestión social ha permitido avanzar en el estudio y evaluación de las necesidades del contexto, por lo que directivas, estudiantes docentes y egresados manifiestan que este proceso les ha permitido reconocer la realidad social, el contexto y de esta forma dotar de sentido la teoría, la práctica y hacer aportes a la solución de problemas regionales que es otra categoría. Para este punto es importante eviden-

ciar la importancia de pensar procesos de mayor impacto hacia lo nacional e internacional.

A pesar de que se han hecho aportes a nivel regional, en los grupos focales se hace énfasis en reorientar los procesos de gestión social en la medida que generen mayor impacto y transformación social en las comunidades, para lo cual proponen fortalecer la interdisciplinariedad teniendo en cuenta que las necesidades y problemas sociales son multidimensionales y por lo tanto requiere de miradas sistémicas. Igualmente consideran importante la integración de las funciones sustantivas para lograr una mayor pertinencia e impacto social.

No es claro y no se identifican resultados alrededor de la innovación social, la generación, difusión y transferencia de conocimiento, siendo aspectos de vitalidad en coherencia a los objetivos de la educación superior, las apuestas de país, la mirada integradora de la extensión y las exigencias del sistema de ciencia, tecnología e innovación. Se destaca la priorización y avance de programas sociales con población en situación de vulnerabilidad, correspondiente a una realidad local, regional y nacional.

Los resultados encontrados permiten identificar que la Universidad Simón Bolívar Cúcuta ha entendido que, “la educación no es únicamente la adquisición de conocimientos” como lo manifiesta el proyecto AHELO de la OCDE, la pertinencia y el impacto académico y social es una apuesta de las Instituciones de Educación Superior en Colombia, Latinoamérica y el mundo, formar con calidad y para el contexto, este proyecto postula cuatro grupos de competencias principales que sientan la base de un sistema de aprendizaje de excelencia y donde se evidencian fortalezas y retos para la Universidad donde la extensión debe aportar. Este grupo de competencias son: (i) competencias en disciplinas específicas, (ii) competencias genéricas, (iii) aprendizaje en contexto, y (iv) cadena de valor agregado. Las competencias disciplinares aluden al campo de conocimiento elegido por el estudiante. El aprendizaje en contexto incluye aspectos culturales, físicos y comportamentales, mientras que la cadena de valor agregado se centra en “lo que un estudiante tiene al comen-

zar el programa y lo que se lleva con él o ella al terminar, un claro indicador de la calidad de la educación, la disponibilidad de recursos y la capacidad de aprendizaje de los estudiantes” (OCDE, 2012).

Discusión y conclusiones

En el presente estudio se logró evidenciar que la estructura y aplicabilidad de gestión y servicio social, como componente fundamental del departamento de extensión de la Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta- Colombia, ha orientado sus acciones a la solución de problemas regionales, desarrollando planes, programas y proyectos pertinentes con las apuestas del país y el reconocimiento de necesidades de la región. Este trabajo es desarrollado por docentes y estudiantes permitiendo a este último la retroalimentación de sus conocimientos, llevando a la práctica los aprendizajes adquiridos en las aulas de clase y al mismo tiempo generando un impacto en los diferentes grupos poblacionales.

Tomando como referencia la Universidad Nacional de la Plata de Argentina, que registra en su Plan Estratégico 2010-2014, un análisis DOFA de la extensión universitaria, identificando en una de sus debilidades “resulta dificultoso integrar al sector estudiantil a las prácticas extensionistas, que contribuyan a su formación integral, compromiso social y como posibilidad de brindar servicios concretos a la comunidad”, analizando la situación que se presenta se trae a colación el trabajo realizado por la Universidad Simón Bolívar, extensión Cúcuta- Colombia, donde se destaca el proceso de sensibilización a los estudiantes para que logren reconocer su responsabilidad y compromiso frente a las necesidades y las apuestas de su región, la importancia de articular sus conocimientos con las realidades que atraviesa el país y cuál es su quehacer como profesional en formación para aportar a la sociedad. Este inicio a la gestión y servicio social ha logrado mantener la cantidad de estudiantes y así mismo su responsabilidad frente a las acciones que se desarrollan.

La Universidad Nacional de la Plata de Argentina, identifica como una de sus fortalezas: “La extensión universitaria es un pilar conceptual e ideológico de la Universidad Nacional de La Plata, junto a la enseñanza y la investigación, desde su fundación; y en esos términos está reconocida en el estatuto”, en la Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta-Colombia se ha venido fortaleciendo la articulación extensión-investigación, brindando a los estudiantes la oportunidad de desarrollar un pensamiento socio-crítico y crítico-científico, que aporte a la capacidad de reflexión y análisis de las diferentes problemáticas que intervienen en las comunidades. Para continuar potenciando estos procesos de articulación, la extensión ha proyectado unas metas en conjunto con los departamento de publicaciones e Investigación para lograr sistematizar los proyectos que se vienen ejecutando, clasificados en productos de nuevo conocimiento, apropiación del conocimiento, productos de formación de recurso humano y productos de desarrollo tecnológico y de innovación definidos por COLCIENCIAS, entidad responsable de la investigación, la ciencia y la tecnología en Colombia.

Los avances que ha tenido la Universidad han sido representados en el impacto externo a través de planes, programas y proyectos claramente definidos que se llevan a cabo en las zonas más vulnerables de la ciudad de Cúcuta, caracterizadas por concentrar población desplazada, víctima, en proceso de reintegración, de bajos recursos económicos y con altos índices de inseguridad. Por tanto, la Universidad ha aunado esfuerzos emprendiendo acciones que conlleven a la construcción de una cultura de paz y convivencia ciudadana, el emprendimiento y la productividad, mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo comunitario, sin embargo debe implementar estrategias que permitan promover la innovación social, como la define la CEPAL “nuevas formas de gestión, de administración, de ejecución, nuevos instrumentos o herramientas, nuevas combinaciones de factores orientadas a mejorar las condiciones sociales y de vida en general de la población de la región”.

Otro aspecto relevante de las intervenciones comunitarias que se dan en la gestión y los servicios sociales es la interdisciplinariedad, Fiallo (2004) precisa que la interdisciplinariedad es una de las vías para incrementar la calidad de la educación y su formación integral, considerándola como un principio, una disposición, una motivación, una actitud, una forma de pensar, de proceder y una filosofía de trabajo para conocer la complejidad de la realidad y resolver los problemas que de ella dimanen (Fiallo citado por Ortiz, 2012). En el Plan de Desarrollo Comunitario se plantearon tres programas sociales y ocho proyectos que de manera interdisciplinaria promovieron en los estudiantes capacidades para compartir sus conocimientos y proponer estrategias pertinentes que dieran soluciones sustentables abordadas desde las diferentes disciplinas, como medio transversal para el desarrollo de los proyectos se utilizó el arte, el deporte y la cultura.

En el plan educativo institucional (2015) de la Universidad Simón Bolívar propone como apuesta del desarrollo humano y social “la educación no podrá ser la simple práctica instrumental de capacitación, sino una acción dialógica, intersubjetiva, e interestructurante de procesos múltiples que hagan posible el desarrollo de lo humano, como ser integral, con necesidades, posibilidades y potencialidades en su relación con el medio material, político, social y cultural”. Poniendo en contexto la afirmación, se puede identificar que la ruta pedagógica y formativa trazada desde gestión social invita al estudiante a explorar su ser, como un profesional integral, propositivo y generador de nuevas oportunidades, que surgen de la relación con el medio que le rodea, ampliando sus perspectivas desde lo social, cultural, legal, político y económico.

Esta formación integral es la que visiona al estudiante, como un futuro profesional consciente de sus necesidades y las problemáticas de su contexto, capaz de responder asertivamente a los retos que le presenta la sociedad, Según la Asociación de Colegios Jesuitas de Colombia -ACODESI- (2003) “La formación integral sirve, entonces, para orientar procesos que busquen lograr, fundamentalmente, la realización plena del hombre y de la mujer, desde lo que a cada

uno de ellos les corresponde y es propio de su vocación personal. También, contribuye al mejoramiento de la calidad de vida del entorno social, puesto que ningún ser humano se forma para sí mismo y para mejorar él mismo, sino que lo hace en un contexto sociocultural determinado con el objeto igualmente de mejorarlo”.

En este sentido, la formación del estudiante debe darse con currículos impregnados del sustrato social y cultural de sus territorios, desarrollo de competencias profesionales correspondientes al medio y la generación de conocimiento útil para la sociedad en la que se desarrolla, se sustenta en lo que expresa Axel Didriksson, 2013 “el eje de la calidad del proceso educativo se ubica entonces, en la utilidad social de los conocimientos producidos y distribuidos por la nueva la institución universitaria (...).

Referencias

- Cadreja Caparros, M.A. (1990). Propuesta de un modelo educativo. PP. Aula abierta. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2781489.pdf>
- Camarena Gómez, J.A. y Velarde Hernández, D. (2010). Educación Superior y Mercado Laboral: Vinculación y pertinencia social ¿Por qué? y ¿Para Qué? Revista de Estudios sociales del Centro de investigación de Alimentación y Desarrollo –CIAD.
- Campos, A. (2009). Métodos Mixtos de Investigación. Integración de la investigación cuantitativa y la investigación cualitativa. Editorial Magisterio.
- Cedeño, J. (2012). Tendencias del proceso de gestión de la extensión universitaria y su impacto cultural. Revista Humanidades Médicas 2012; 12(3): 499-514.
- Cerda Gutiérrez, H. (1994). La Investigación Total: Unidad metodológica en la investigación científica. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Corzo De Rodríguez, L. y Marcano, N. (2007). Evaluación institucional, calidad y pertinencia de las instituciones de educación superior. *Revista Omnia*. 13(2), pp.

- Correa de Molina, C. (2005). *Administración estratégica y calidad integral en las instituciones educativas*. Ciudad: Editorial Magisterio.
- CNA (Consejo Nacional de Acreditación). (2015). *Lineamientos de Acreditación Institucional 2015*. Bogotá: Autor.
- CNA (Consejo Nacional de Educación Superior). (2013). *Acuerdo por lo superior 2034, Propuesta de política pública para la excelencia de la educación superior en Colombia en el escenario de la paz*. Bogotá: Autor.
- Colombia, Ministerio de Educación Nacional (2010, XX de Abril). Decreto 1295. Por el cual se reglamenta el registro calificado de que trata la Ley 1188 de 2008 y la oferta y desarrollo de programas académicos de educación superior.
- Díaz Cónsul, A.M. y Cruz Baranda, S.S. (2012). Integración Universidad – Sociedad. Elemento Imprescindible para el Desarrollo. *Revista Ciencia en su PC*. Núm. 2, abril –junio 2012, p.p. 75-86.
- Freire, P. (1984). *¿Extensión o Comunicación? La concientización en el medio rural*. México: Siglo XXI Editores.
- Remolina, G. (2003). La responsabilidad social de la Universidad. *Revista Nómadas*. Número (19), pp. 239-246.
- Gonzales Marín, S. (2007). Universidad, Información y Desarrollo en China. *Biblioteca Universitaria* 10(1), pp. 33-40.
- Guarga Ferro, R. (2007). La pertinencia en la Educación superior, un atributo fundamental. *Revista Universidades número* (33), pp.25-44.
- Licon Calpe, W. y Vélez Bedoya, R. (2007). Currículo Comprehensivo y Extensión Universitaria. Experiencia de municipio de San Bernardo, Cundinamarca. *Revista Universidad y Empresa* 6(13).
- Lombana Coy, J. (2012). Pertinencia de la Educación en la competitividad. *Revista Zona Próxima* N°16, pp. 68-85.
- Malagon Plata, L.A. (2006). La vinculación Universidad-Sociedad desde una perspectiva social. *Revista Educación y Educadores* 9(2), pp.79-93.
- Ministerio de Educación Nacional. Consejo Nacional de Acreditación. <http://www.cna.gov.co/1741/article-186371.html>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico-OCDE. *Evaluación de políticas Nacionales de Educación. La Educación Superior en Colombia* (2012).

- Ortiz Riaga, M.C. y Morales Rubiano, M.E. (2011). La extensión universitaria en América Latina: Concepciones y tendencias. *Revista Educación y Educadores* 14(2), p.p. 349-366.
- Piedrahita, L., Ortiz, R. Núñez, L. y Duran, F. (2004). Una Experiencia de Extensión Universitaria. UNDEL: La universidad facilitando cambios en el desarrollo local. *Espacio Abierto* 13 (2).
- Ramírez, María del Pilar y García Manuel (2010). La alianza Universidad- Empresa – Estado: Una estrategia para promover la innovación. *Revista EAN* No. 68 Enero-Junio 2010, Bogotá, Pp. 112-133.
- Remalho, B.L. y LLavador Beltrán, J. (2012). Universidad y Sociedad: La pertinencia de la Educación Superior para una ciudadanía plena. *Revista Lusofana de Educacao* (21), p.p. 33-52.
- Tunnerman, C. (2003). Cambio y Transformación Universitaria. (Pp.107-110). Universidad Simón Bolívar. Plan Estratégico de Desarrollo. 2013-2017.
- Universidad Simón Bolívar. Proyecto Educativo Institucional (2015).
- Universidad Simón Bolívar. Política de Investigación Institucional (2015).
- Universidad Nacional de la Plata, Argentina. Plan Estratégico 2010- 2014.
- CEPAL Comisión Económica para América Latina y el Caribe, *Acerca de la innovación social* (online). Disponible en: <http://www.cepal.org/es/acerca-de-innovacion-social>.
- Asociación de Colegios Jesuitas de Colombia –ACODESI, *la formación integral y sus dimensiones*. P: 6 Colombia: Editorial Kimpres Ltda.

Capítulo II

Apuesta institucional para la promoción del desarrollo social y la convivencia pacífica en la comuna 6 de la ciudad de Cúcuta¹

*Alma Yislem Castillo Sarmiento^{2,3}
María del Pilar Cárdenas Palomo⁴*

Resumen

En el periodo 2013-2015, la universidad Simón Bolívar sede Cúcuta aunando esfuerzos desde las apuestas de extensión y proyección social, formula e implementa el plan de desarrollo comunitario denominado “Construyamos juntos la comunidad que queremos” en la comuna 6 de la ciudad con el propósito de aportar a sus procesos de desarrollo desde la responsabilidad y los alcances de la educación superior en el país. El presente capítulo da cuenta de esta experiencia, haciendo evidente desde su relato, los esfuerzos de las partes -comunidad-universidad- para proveer de razo-

-
- 1 Capítulo derivado del proyecto investigativo: Educación para la convivencia pacífica, la prevención de violencia y la construcción de paz perteneciente al Plan de desarrollo comunitario 2013-2015. Realizado en el marco de los procesos de gestión social, Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta.
 - 2 Trabajadora social. Mgs. Paz Desarrollo y Resolución de conflictos. Esp. Educación y Gestión Ambiental. almayislem@gmail.com
 - 3 Trabajadora Social Esp. Educación, Emprendimiento y Economía Solidaria. pilar.cardenas.palomo@hotmail.com
 - 4 Trabajadora Social Esp. Educación, Emprendimiento y Economía Solidaria. pilar.cardenas.palomo@hotmail.com

nes la necesidad de articulación de ambos, e incidir en una comunidad que presenta condición de vulnerabilidad social, que desde una postura participativa y receptiva posibilitó este proceso, haciendo partícipes a niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores, impactando de esta forma su cotidianidad y sus formas de organización social y comunitaria; posibilitando además, la formación de profesionales de Trabajo social desde los aprendizajes y conocimientos particulares que surgieron de la experiencia desde el abordaje complejo realizado en el marco de las utopías del desarrollo comunitario y la construcción de convivencia pacífica en las particularidades del territorio, en especial de esta región de frontera.

Palabras clave: Desarrollo comunitario, convivencia pacífica, transformación social, participación comunitaria, vida cotidiana, organización social.

Institutional Commitment for the Promotion of Social Development and Peaceful Coexistence in the Commune 6 of the City of Cúcuta

Abstract

In the period from 2013 to 2015, Simón Bolívar's University, located in Cúcuta, was joining forces looking for the extension and a better social projection, formulating and implementing into the community the development of a plan called "Let's build the community we want together" in the 6th commune of this city. The following chapter gives an account of this experience, making evident the efforts of the parties-community-university-. In addition we provide reasons for the necessity and the articulation of both, its influence among people in the community that presents a condition of social vulnerability, which from a participatory and receptive posture made this process possible, involving children, adolescents, youth,

adults and older adults, impacting its daily life and its forms of social and community organization, making possible the training of social work professionals from the learning about the particular knowledge that emerged from the experience through this complex approach, carried out within the framework of the utopias of community development and construction of peaceful coexistence in the particularities of the territory, especially in this border region.

Keywords: Community development, peaceful coexistence, social transformation, community participation, everyday life, social organization.

Introducción

La mirada extensionista de la educación superior en la postmodernidad, ha sido debatida por diversos actores de las comunidades académicas, quienes han cuestionado frecuentemente cuál es el impacto social y el alcance que puede lograr una institución de educación superior en las comunidades aledañas a su zona de influencia, sin embargo, esta preocupación entra en consenso en la definición de los fundamentos y objetivos que la institución pretende, integrando además tendencias que la actualidad enmarca, modelos económicos, tendencias políticas, estado de desarrollo del territorio, entre otras.

Tradicionalmente las primeras universidades ponían el conocimiento al alcance solo de unos pocos privilegiados, y con el renacer de las Universidades en el siglo XIX, se visualizan los primeros intentos de acercar el conocimiento a aquellos excluidos principalmente por su condición económica.

Indudablemente, uno de los hitos históricos que transformó la industria y la educación fue la Revolución Industrial (1790), la cual deja la mirada puesta en la insatisfacción de las necesidades que la población obrera tenía, causada por la industrialización, que en gran medida deterioró la organización social basada en la familia y en la división del trabajo sencillo, provocando problemas de adaptación personal y social por la creación de ciudades que llevaría a problemas de vivienda por la gran cantidad de personas que vivían en zonas rurales

y que se trasladaron a la ciudad en respuesta a sus nuevas formas de trabajo. La conciencia de satisfacer estas necesidades promovió esfuerzos hacia el desarrollo del territorio, premisa fundamental en la creación de la tercera función sustantiva, la educación al servicio de todos, que inicia la transferencia de artes y oficios a las poblaciones obreras alzadas en arengas para que su voz de protesta fuese escuchada, y tomaran relevancia sus solicitudes.

Este hito histórico, se relaciona no solo con el propósito mismo de las ciencias sociales⁵, sino a su vez con la aparición de una disciplina que inicia la lucha de la igualdad, la garantía de derechos y oportunidades, el bienestar, el desarrollo integral y sostenible, la cual se denomina servicio social⁶, cuya labor fue fundamental en esta época de crisis para estabilizar las condiciones de abandono de un estado excluyente y proporcionar así una transformación social significativa.

Uno de los consensos de las ciencias sociales, es su propósito de transformación social para la mejora de las consecuencias que la cuestión social propicia, término retomado para señalar aspectos sociales de malestar derivados principalmente posterior a la Revolución Industrial, los cuales se han asociado como problemas sociales, que han sido tomados en cuenta para la erradicación del analfabetismo, la explotación sexual, el alcoholismo, el hacinamiento, las enfermedades, las protestas públicas, la lucha de clases, la clase trabajadora, entre otros.

5 El término Ciencias Sociales se refiere a las ciencias que estudian y analizan hechos objetivos de la sociedad, así como a los productos elaborados por la inteligencia humana y por tanto son a su vez subjetivas. Estudian los fenómenos sociales para su interpretación e intervención.

6 Servicio social fue el primer nombre que hace referencia a la disciplina hoy conocida como trabajo social, que posterior a estos inicios en Europa, llega a América del Norte (EEUU) y posteriormente a Latinoamérica, para venir transformando realidades sociales con condiciones de desigualdad e injusticia, y que de la mano del contexto y el desarrollo del territorio ha venido transformándose a sí misma con diferentes procesos disciplinarios de reconceptualización.

Así como lo afirma la cuestión social, uno de los grandes retos de las ciencias sociales es precisamente la educación accesible y de calidad para la sociedad, por ende, y como lo afirma el Ministerio de Educación Colombiana, la educación y las Ciencias Sociales, están llamadas a colaborar de manera urgente y primordial con esa transformación que se anhela, propiciando ambientes de reflexión, análisis crítico, ajustes progresivos y propositivos que ayuden, a los ciudadanos a afrontar las problemáticas de hoy y del futuro.

Los primeros aportes políticos de igualdad, fueron reconocidos como extensión universitaria por primera vez en 1871, en Cambridge, con el término de “extensión universitaria educativa”, cuando se comenzaron a dictar cursos y organizar clubes donde se pretendía que los estudiantes universitarios fraternizaran con el obrero y que su ideal de transformación social llegara a las poblaciones más desfavorecidas, posteriormente seguidos por la universidad de Oxford y otras universidades inglesas; sin embargo, para América, su inicio en el ámbito de la extensión universitaria:

Se encuentra en los Land Grane Colleges instaurados en los Estados Unidos de América, en 1862. Estos surgen, con el objetivo de extender la educación superior a la mayoría de la población. Aparecen sobre la base de la existencia de diversas universidades, de corte liberal, donde no se incluían las prácticas como la mecánica, la agricultura. Si bien el propósito inicial era establecer universidades de agricultura, este se derivó en la idea de instaurar un sistema de universidades industriales. Así, inician las escuelas más prestigiosas de Estados Unidos, marcando el hito de la ruptura con una concepción elitista y poco práctica de la educación, surgiendo el esparcimiento de conocimiento dirigido a un sector más general de la población. Con esta ruptura, adquiere relevancia la idea de que las instituciones de educación superior establezcan relaciones con las comunidades de su entorno inmediato y con la sociedad en general (D’Andrea et al., s.f.).

Desde esta perspectiva, en América Latina desde la transferencia de los modelos educativos transmitidos por Europa en el proce-

so de colonización, existió a su vez una resistencia a la modificación de estos modelos de integración de poblaciones vulnerables al servicio educativo que las universidades debían ofrecer, sin embargo UNESCO⁷ en 1988 en su declaración sostiene que la educación superior debe fortificar sus acciones de servicio a la sociedad, que es necesario que se involucre de forma interdisciplinaria en la lucha por la eliminación de la pobreza, el hambre, el analfabetismo, la violencia, la intolerancia, el deterioro del medio ambiente.

Según esta declaración, la educación superior debe estar articulada con los problemas que surge de la sociedad y del mundo del trabajo. Los objetivos de la educación superior deben atender las necesidades sociales, el respeto a las culturas y la protección del medio ambiente, desde sus ejes misionales la docencia, la investigación y la extensión.

Por ende, cualquier Institución de Educación Superior debe formar profesionales íntegros que desde la formación específica y la gestión investigativa, logren una utilización del conocimiento para el impacto social de la realidad social que rodea el territorio, logrando una transformación de las problemáticas y necesidades sociales a un estado que mejore su calidad de vida, razón por la cual, los diferentes servicios y modalidades de extensión al sector externo son formulados en coherencia con políticas, planes, programas y proyectos locales del territorio, haciendo un aporte a lo que desde las direcciones del territorio (gobiernos locales) se pretende lograr, estrategia que el Estado colombiano incorpora en su carta magna de 1991 con el aparte comprendido en el artículo 67, que expresa que:

La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la prác-

7 Siglas que significan: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, una de las secretarías que la organización de Naciones Unidas constituyó en el año 1945.

tica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente.

El Estado, la sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica. La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos. Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales, en los términos que señalen la Constitución y la ley.

Ley que a su vez es apropiada en las diferentes estrategias de administración pública de los territorios nacional, departamental y municipal, como lo evidencia el -Plan Nacional de Desarrollo- vigente, que establece la Educación de calidad y cobertura educativa para todos los ciudadanos colombianos.

En Colombia, instituciones educativas privadas o públicas han impulsado en los últimos años modelos de extensión que permitan a la universidad promover una educación pertinente para la transformación social. La Universidad Nacional de Colombia, entiende este eje misional como una interacción privilegiada y recíproca entre el conocimiento sistemático de la academia y los saberes y necesidades de la sociedad y de las organizaciones e instituciones que hacen parte de ella. Centra su objeto en la aplicación, intercambio e integración del conocimiento científico, tecnológico, artístico y cultural que se produce en la universidad, en interacción con el entorno económico, político, cultural y social del país (Universidad Nacional, 2016).

La Universidad de La Sabana trabaja la extensión desde el concepto de proyección social. Mendoza (2004) plantea que esta es una actividad estrictamente propia del quehacer universitario, y que la institución no debe apartarse de sus objetivos abordando proyectos que no tengan relación directa con este quehacer. Afirma que una institución que cumpla con las tareas sustantivas de la docencia y la investigación es necesariamente una universidad que impacta a la sociedad, es decir, que las tres funciones no se pueden entender de manera separada. Desde esta perspectiva, Martínez (2007) propone cuatro procesos, que hacen visible la proyección social: la gestión de la investigación, la gestión de la docencia, la gestión de la docencia y la investigación articulada y la gestión institucional de la proyección social.

Para La Universidad Simón Bolívar, sede Cúcuta, con más de quince (15) años al servicio de las comunidades del Departamento Norte de Santander, y desde su filosofía de servicio y extensión a las comunidades vulnerables, ha conceptualizado el ejercicio de gestión social como la integración de la formación integral del profesional (docencia), con la generación de nuevo conocimiento (investigación) para el impacto positivo del conocimiento en la transformación social de la realidad (extensión).

El capítulo describe los esfuerzos de las partes –comunidad-universidad– para proveer de razones la necesidad de articulación de ambos, los retos formativos y de conocimiento que le imprimió a la formación de profesionales de trabajo social, los aprendizajes y conocimientos particulares que contextualizaron dicha formación, pero también, la complejidad del abordaje en el marco de las utopías del desarrollo comunitario y la construcción de convivencias pacíficas, expresadas en las actuaciones de una comunidad vulnerable ubicada en la comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta, que permitió hacer parte a niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores e incidir en sus vidas cotidianas y en sus formas de organización social y comunitaria.

Estos aprendizajes que se evidencian, ratifican que ha sido un camino complejo el que la institución ha venido atravesando y que

demandó la construcción de espacios de concertación disciplinaria e interdisciplinaria, el diálogo de saberes académicos con los populares, la implementación de metodologías participativas y de educación popular, para lograr apropiación y transformación social del sujeto social objeto de la intervención profesional de Trabajo social (Kisnerman, 2005), experiencia que reitera el carácter permanente de los mismos y la necesidad de políticas públicas no como fórmulas mágicas, sino, que logren coadyuvar a la resolución de necesidades de las comunidades que actualmente confrontan como sociedad.

Apropiando el plan de desarrollo comunitario “Construyamos juntos la comunidad que queremos” para la Comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta

La Universidad, convencida de la necesidad de aportar al desarrollo comunitario de la región en la que hace presencia⁸, y desde la concepción de este plan, como un modelo que se construye a través del ejercicio conjunto de procesos integrales, visualiza al individuo como sujeto de cambios para lograr transformaciones desde su pensar y actuar de manera individual y colectiva, que permita abordar las realidades comunitarias desde una comprensión e interpretación de las vivencias, los imaginarios y representaciones que tienen los habitantes en sus procesos de interacción humana. En términos de Carvajal (2005) no se habla de modelo como un arquetipo sino como modelos de posibilidades de creación, con capacidad de inventarse y reinventarse, según los actores y contextos.

Para Zarate (2007), pensar un modelo de desarrollo comunitario evoca no solo la conceptualización del término sino por el contrario revisar las prácticas del desarrollo que finalmente aterrizan las apuestas que deben ser construidas colectivamente con la comuni-

8 Universidad Simón Bolívar. Sede Cúcuta. Plan de Desarrollo Comunitario: “Construyamos Juntos La Comunidad que Queremos” 2013 – 2015. Documento estratégico del Proceso de Proyección Social-San José de Cúcuta. 2013.

dad. Este ejercicio proporciona pertinencia, apropiación y empoderamiento de los sujetos sociales involucrados en el proceso.

Estos enfoques del desarrollo comunitario, se convierten en un reto para la realización de gestión social frente al sentido del elemento comunitario como factor constitutivo y movilizador de las dinámicas institucionales (academia e instituciones), y en el marco del plan de desarrollo comunitario denominado “Construyamos juntos la comunidad que queremos”, articula intenciones y propósitos comunes en una apuesta alternativa que reivindica la necesidad de recuperar, mediante las prácticas comunitarias, la capacidad crítica, de resistencia y de compromiso que para el caso de la formación de profesionales de trabajo social, se establece para una transformación y cambio social en la comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta.

Para trabajo social, siendo esta una disciplina “compleja” al amparo de los postulados del “pensamiento complejo” según Morín (2005) y teniendo como base su visión transdisciplinaria, se constituye en una perspectiva de análisis social de cara a las realidades particulares, para una transformación de la sociedad, partiendo de un contexto complejo y mediado por el conjunto de teorías inter y multidisciplinarias. En esta perspectiva el desarrollo comunitario para el Trabajo social se concibe bajo un enfoque de innovación y creatividad y como una estrategia de cambio, el sujeto se visualiza activo con capacidades y recursos personales suficientes para superar las condiciones adversas en las que se encuentre (Carvajal, 2011).

Para la extensión universitaria, la alianza teórica - metodológica de las disciplinas en el contexto sociocultural particular y la realidad abordada en la comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta, ofrece a los programas académicos la oportunidad de humanizar y analizar de manera crítica sus campos de estudio a partir de un conjunto amplio y preciso de variables, representaciones y valoraciones de las personas que conforman el mencionado contexto social. Posibilitó el trabajo interdisciplinario en un proceso de intercambio de conocimiento, cultura y saberes que se construyen al interior de la insti-

tución fortaleciendo el acervo teórico y metodológico de los programas que como Trabajo Social se insertan, así como las comunidades y organizaciones con quienes se establecieron interacciones.

Los actores de la comunidad académica (estudiantes, docentes, directivos y administrativos) hacen parte de este ejercicio de comunicación dialógica, orientador de experiencias, conocimiento, formación y aprendizajes al servicio de la sociedad, proyectando a la vez el sentido bolivariano de responsabilidad y compromiso social que caracteriza las prácticas y filosofía institucional, constituyéndose en un proceso en doble vía, que permite una instancia superior de pensamiento para enriquecer la dinámica del desarrollo, mediante procesos de inserción, interacción e integración con el entorno social y con las personas que lo conforman.⁹

En este contexto, trabajo social con estudiantes de los semestres 5° y 6°, y sobre la base en las apuestas de gestión social de la Universidad, con la participación de los programas de Psicología, Derecho e Ingeniería de Sistemas, realizó el diagnóstico social en los barrios Simón Bolívar, Alonsito, Caño Limón y el Asentamiento Paz y Progreso en la comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta, lo que permitió conocer la población y las dinámicas sociales a partir de variables, tales como, la situación de los hogares, dinámicas familiares; situación de vulnerabilidad; datos demográficos; condiciones habitacionales; acceso a servicios básicos; vulneración de derechos; condiciones ambientales; características físicas del territorio, entre otros¹⁰, aspectos que posibilitaron la intervención en una población de frontera, con altos niveles de pobreza, caracterizada por ser producto de asentamientos subnormales provenientes de familias desplazadas por la violencia con temores, miedos y desconfianzas, quienes poblaron un territorio carente de servicios básicos, como la salud, educación y vivienda.

9 Universidad Simón Bolívar. Cúcuta. 2013 Tomada de: <http://www.unisimoncucuta.edu.co/es/extension>

10 Diagnóstico social. UNISIMON. Proyección social 2012. Documento Interno. Extensión Universitaria. 2013

Dichas condiciones y escenarios que fueron determinantes para que el programa de Trabajo Social se encuentre hoy impactando, este territorio y sus poblaciones a través del programa de “Interacción social y desarrollo comunitario” que a través de los proyectos: Organizaciones sociales, como escenario de expresión y visibilización comunitaria y el proyecto, Educación para la convivencia pacífica, la prevención de la violencia y la construcción de paz, posibilitaron abordar una comunidad¹¹ y hacer lecturas de las realidades sociales particulares, detectando elementos y aspectos para potenciar sus contextos y analizar las dinámicas sociales particulares, en el marco de los relacionamientos e interacciones, que como alude Carvajal A. (2009) está dada por las relaciones sociales que existe en un conjunto de personas que comparten intereses afines y están ligadas por aspiraciones, valores y objetivos igualmente comunes.

La disciplina de trabajo social, en coherencia con la anterior concepción institucional y en consecuencia a los propósitos de formación de los profesionales en esta área disciplinar, se visiona articulador en el engranaje de extensión universitaria y de gestión social¹², que el conocimiento disciplinar de la profesión de trabajo social y los niveles de intervención, individual-familiar, grupal-organizacional y comunitario, campos de actuación profesional, acreditados por el Consejo Nacional para la Educación en Trabajo Social -CONETS- concretizan la práctica en escenarios sociales y comunitarios. En este sentido, se entiende la práctica como componente central que posibilita redimensionar la actuación de trabajo social como lo expresa Vélez (2003) y que posibilita el análisis de narrativas que se constru-

11 En términos de Ander- Egg. E. 2005, es un vocablo polisémico, ya que denota muchas realidades: designa un pequeño grupo de personas que viven juntas, hasta llegar al conjunto de la humanidad, coincidiendo en que es resultado además de las interacciones sociales ,emocionales y de intereses comunes en los individuos Kisnerman (2005), Carvajal, (2011), Robertis y Pascal 2007

12 Una de las modalidades de Extensión Universitaria para la Universidad Simón Bolívar, que se responsabiliza específicamente por realizar la articulación y aplicabilidad de los avances de la academia en los procesos de desarrollo de las comunidades del territorio de impacto.

yen en la acción e interacción de los sujetos y a través de las cuales se produce saberes para los que participan en ella:

En esa perspectiva, el trabajo social, tiene que reorientar su acción, de estar centrado en la regularización de lo social, por una intervención fundamentada en la reflexión, la acción y la transformación. Una intervención que democratice el poder y otorgue “voz a los sujetos”. Al respecto, Walter Benjamín, reflexionando sobre el alcance de las prácticas humano-sociales, nos dice que es necesario construir prácticas que nos permitan unir “la mano y el gesto, la voz y la palabra” (1994, p.220-221).

Así es como el plan de desarrollo, es la plataforma para que la intervención profesional en trabajo social haya cobrado nuevos sentidos, concebida como “una forma de acción social, consciente y deliberada, realizada de manera expresa y que integra procedimientos operativos con referentes teóricos y supuestos ideológicos, políticos y filosóficos” (Cifuentes, 2005, p.133). Lo anterior dado que es considerada como proceso, ya que supuso un conocimiento que surgió de la práctica y que desde la misma problemática o fenómeno fue alimentada; es decir, reconociendo diferentes realidades subjetivas construidas mediante las representaciones y la comprensión interna de los hechos.

Esto implica que la intervención social se apoya en teorías sociales que juegan un papel explicativo y comprensivo y que guían el conocimiento, el proceso y los resultados. Por ello, la reflexión crítica de la práctica, el develar las experiencias, problematizarlas y recrearlas, es un ejercicio que permite otorgarle al Trabajo social un sentido disciplinar con responsabilidad ética y política (Pérez, 2009).

Contexto social a abordar¹³

El Municipio de San José de Cúcuta, capital del Departamento de Norte de Santander, en Colombia, es un importante epicentro económico, histórico, cultural y deportivo de Colombia. Está ubicada

13 Ibid. Universidad Simón Bolívar. Plan de desarrollo comunitario 2013-2015

en el oriente del departamento, en la Cordillera Oriental (rama de la Cordillera de los Andes). Su extensión territorial es de 1.176 km², y alberga una población neta de 742.689 habitantes, mientras que el área metropolitana de Cúcuta cuenta con 1.196.775 habitantes; su posición geo-espacial y ambiental lo ubican a nivel estratégico en el desarrollo Nor-Oriental del país.

La comuna seis,¹⁴ escenario territorial de intervención por parte del plan de desarrollo comunitario ubicada en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander, es una de las más extensas por el alto número de barrios (41) y número de habitantes (46.000 en promedio¹⁵). Resultados del diagnóstico en el 2012 desarrollado a través de una metodología de investigación acción participativa y que fue referente para la formulación de los proyectos y la gestión social de la Universidad, arrojó datos del contexto social, económico y territorial de 1169 familias de los barrios Simón Bolívar, Alonsito, Caño Limón, y el asentamiento Paz y Progreso para una población total de cinco mil doscientos cincuenta y siete (5.257) personas, que corresponden al estrato socioeconómico uno (1).

Es una zona caracterizada por ser receptora de personas en condición de desplazamiento como consecuencia del conflicto armado interno colombiano, el número de integrantes por núcleo familiar oscila entre tres y cinco personas; la mayor parte de las familias son de tipología monoparental con jefatura femenina; la formación académica se encontraba entre la básica primaria y secundaria incompleta. En relación al componente familiar, se encontró que el 30% de la población (encuestada) tenían unión marital de hecho y el 21% era casada; de 10 núcleos familiares que se encuestaron, cuatro eran establecidos por mujeres cabeza de hogar, ya sea por ocurrencia de divorcio, separación legal o abandono al momento de quedar embarazadas y en algunas ocasiones por viudez.

14 Una de las 10 comunas por las cuales se distribuye el territorio del municipio, establecido en el Plan de Ordenamiento Territorial del 2001 en su Artículo 27 que describe la división territorial urbana.

15 Alcaldía de San José de Cúcuta. Calle 11 No 5-49 Palacio Municipal.

Estos resultados permitieron inferir que lo anterior era consecuente con las condiciones sociales y económicas particulares. La actividad económica preponderante en la mayoría de jefes de hogar era y sigue siendo el trabajo informal; este fenómeno es muy común en comunidades con población en condición de desplazamiento o víctimas del conflicto armado, debido a que las oportunidades de trabajo formal son escasas y en razón a esto se han visto en la necesidad de desarrollar actividades por cuenta propia para obtener ingresos que garantice el sustento para sus familias.

En materia de infraestructura, la zona tenía vías en mal estado o sin pavimentar; las viviendas eran construidas en paredes de tabla, piso tierra, techo de zinc y, un bajo número eran construidas en ladrillo; los habitantes ocuparon el territorio por invasión del terrero en su mayoría y algunos por compra o por prescripción adquisitiva de dominio (un 48% no se encontraban registrados en la oficina de instrumentos públicos); en general había insuficiencias de viviendas dignas con escaso número de habitaciones e inadecuados equipamientos, presentando hacinamiento y estancamientos o acumulaciones de agua especialmente en épocas de lluvia, generando la *proliferación de enfermedades* que afectaban a *mujeres, hombres, niños, niñas y adultos mayores*; en general el paisaje del territorio se caracteriza por escasa vegetación propio correspondiente a las características ecosistémicas¹⁶ del sector.

En relación a los servicios públicos contaban con acueducto, alcantarillado, energía y recolección de basura así como algunos con telefonía fija y algunas viviendas con televisión por cable. Solamente el 5% del barrio Paz y Progreso se encontraban sin alumbrado público. En cuanto a los servicios de salud eran precarios, los habitantes no cuentan con centros de salud propios, el más cercano está ubicado en el barrio Toledo Plata pero no con una planta física adecuada.

16 San José de Cúcuta corresponde al bosque seco tropical, caracterizado por vegetación xerofítica y suelos arenos arcillosos. Plan de Gestión Ambiental Regional. 2015. CORPONOR

En el marco de la oferta educativa, esta se diferencia frente a los anteriores ya que cuentan con algunas escuelas como la Institución Educativa Julio Pérez Ferrero, y Camilo Daza, Sedes San Andrés, siendo receptora de niños y niñas en edad escolar.

Debido a estas condiciones halladas, el plan de desarrollo propuesto por la Universidad, prioriza los problemas como: en lo social (consumo de SPA¹⁷, violencia intrafamiliar, organización social e incidencia política, derechos humanos, adecuación del ambiente y del entorno), económicas (vinculación laboral, fortalecimiento de unidades productivas, TIC, emprendimiento). De estos aspectos se definió el objeto de la intervención social de trabajo social, con enfoques de derechos, género, inclusión social (accesibilidad de derechos individuales y colectivos) orientado a posibilitar el desarrollo social humano y sostenible de la comunidad, permitiendo la participación y acción comunitaria desde la formación para la autogestión y la sostenibilidad humana, comunitaria y ambiental del territorio.

Líneas conceptuales que estuvieron presentes en la experiencia

Ambiente y territorio. El ambiente se entiende (Torres, 1996) como un sistema de interacciones entre los componentes físicos, sociales y culturales; en el sistema se genera retroacciones negativas que dan cuenta de la limitación o degradación de los recursos y del agotamiento de espacio, depende en ambos casos, del comportamiento que la población y la sociedad asumen con respecto al manejo de los recursos en temporalidad específicas, dando cuenta que en el sistema además existe un pasado, un presente y un futuro que evidencia las interacciones de las poblaciones y de la evolución de los mismos. Por otro lado manifiesta Ángel Maya (1996), los territorios son sinónimos de ecosistemas y estos se interpretan en los modelos culturales, construidos sobre la transformación de la naturaleza, bus-

17 Sigla denomina para referirse a las Sustancia Psicoactivas, reconocida además por el Ministerio de Salud de Colombia.

cando la tarea conciliadora e integradora de una cosmovisión ambiental; de esta manera resalta.

... la cultura como una fase de la naturaleza y la define como el conjunto de herramientas, conocimientos y comportamientos adquiridos que se transmiten de una generación a otra. La cultura, es por tanto, ese cúmulo de tradiciones técnicas, sociales y simbólicas que se transmiten de una generación a otra y que le permiten a la especie humana sobrevivir y evolucionar (p. 59).

El territorio entonces como expresión de una construcción social, en relación con el espacio, la ecología y la socio economía, ressignifica al ser humano como especie, dado que, comparte el territorio con todas la especies; en este sentido el ser humano con su capacidad de razonamiento tiene la mayor responsabilidad en el manejo y uso adecuado de los recursos naturales para que los servicios eco-sistémicos se conserven y preserven para todos, en escenarios democráticos. En este sentido, se reitera el principio de respeto a la vida y ética que privilegie la equidad y el respeto con la naturaleza. Se hace necesario entonces, promover y desarrollar alternativas para el progreso urbano, rural y urbano rural, atendiendo a la diversidad natural, cultural y social de la región. Así mismo, el diseño e impulso de ciudades sostenibles, son las apuestas de la Política Nacional de Crecimiento Verde 2015-2019 y están centradas en el conocimiento que permitan la inserción local, regional e internacional con base en el respeto a la naturaleza y a equilibrar acciones que permitan conservar toda forma de vida en el planeta.

Cultura: Permite comprender e interpretar las interacciones de los seres humanos con el territorio y la sociedad ; por siglos la cultura se ha instalado como ideas, conocimientos, imaginarios, símbolos que se constituyen en representaciones sociales en los individuos y los grupos frente al territorio¹⁸; la cultura da cuenta de las relaciones

18 El concepto territorio se utilizó básicamente para referirse a la soberanía de un Estado nacional y se encuentra relacionado con la geopolítica de gran escala o de “ultramar”, a nivel sociológico se considera espacio y medio y, a

sociales que transitan cargados de historia y de prácticas variadas y repetitivas que se suceden entre la cotidianidad de las relaciones y de cuya interacción además surgen los conflictos. Siguiendo a Geertz (1987) la cultura “consiste en estructuras de significación socialmente establecidas en virtud de las cuales la gente hace cosas, y estas se instalan con un carácter simbólico”.

El territorio entonces, resultado de las interacciones de los seres humanos, es concebido como construcción social (Borda, 2000) donde se aprende, se instalan prácticas y se hacen conscientes a través de sistemas de pensamiento, por lo que el pensamiento humano es fundamentalmente social y público; el pensar es un tráfico de símbolos significativos (palabras, gestos, significados, sonidos, entre otros) que son usados para imponer significancia a la experiencia; estos símbolos están dados por la sociedad en que el individuo vive y necesita de ellos para orientarse ya que las fuentes de información genética e innatas son insuficientes.

Conflicto: Las poblaciones han ordenado sus relaciones como seres sociales a través de los conflictos; estos hacen parte de la interacción social y es inherente a la evolución del ser humano y de la sociedad:

Los seres humanos tenemos la suerte de poder pensar, sentir, experimentar, aprender, transmitir, comunicar e inventar nuevas situaciones, esto es la cultura, es lo que ha permitido evolucionar. Este espacio” evolutivo “es propenso para que aparezcan propuestas y posiciones diferenciadas, que llamamos, Conflictos (Muñoz, 2004).

Cultura de Paz: Los individuos y la sociedad están direccionados a la solución de las diferencias. Una cultura de paz está basada en las características evolutivas y evolucionadas de los seres humanos (Muñoz, 2001) de esta forma la capacidad de adaptación posibilitan el desarrollo de potencialidades como ser social y ambiental, para

la vez, el resultado de las fuerzas culturales, políticas y económicas que la moldean.

poder transformar los conflictos inherentes a su evolución; implica que la sociedad debe colocar el diálogo y la cooperación (citada en la declaración de las Naciones Unidas) como medios de solución de las diferencias entre individuos, colectivos y sociedad para un desarrollo humano y social. Esto demanda esfuerzos en la educación y transformaciones en el mundo de la cultura.

Metodología

La intervención comunitaria es de significancia frente a los retos formativos y de cualificación de una profesión como es Trabajo Social. La metodología participativa y reflexiva implementada, permitió conocer, reflexionar y abordar la comunidad para promocionar una conciencia social y transformar la realidad sobre la base de las necesidades sociales identificadas, es por ello, que el contexto del plan de desarrollo (Cifuentes, 2003), argumenta los desarrollos curriculares, así como la experiencia recopilada, perfilando líneas metodológicas coherentes con la práctica, llenando de razones académicas los aprendizajes de aula, provenientes de la lectura de la realidad y de la vivencia misma con las intenciones de transformación social.

Los lineamientos conceptuales y metodológicos expuestos, no sólo orientaron la recopilación de información sino la discusión, indagación y análisis de la mano con los distintos actores sociales, comunitarios e institucionales, constituyéndose en un proceso de investigación realizada en conjunto que posibilitó a la comunidad descubrir sus potencialidades, identificar sus problemas, razonar en torno a la búsqueda de soluciones y así perfilar una intervención en lo social mediante el planteamiento y la concertación de acciones conjuntas y coordinadas, para la realización de acciones coherentes con la realidad social encontrada, que posibilitara cambios en la población participante. En este sentido (Carvajal, 2006, p. 5) expresa:

Las metodologías participativas de investigación social en el trabajo comunitario, hacen fructífera la relación investigación-intervención. Resalta, metodologías construidas con el otro, donde

este sea el protagonista, sea también el lector de su realidad, requiriendo de facilitadores, dinamizadores, en la formación de investigadores populares. Aquí es pertinente el método cualitativo de investigación social.

El enfoque metodológico, contribuyó a la interpretación de los contextos y los sujetos, que posibilitaron la ampliación de perspectivas para la resolución de los problemas. El consenso con los actores (infantes-jóvenes, adultos-mujeres y adulto mayor) impulsó acuerdos y la transformación de conflictos familiares, sociales y ambientales, con la interlocución de instituciones públicas y privadas que hicieron parte de la experiencia.

La apuesta participativa y dialogante de la metodología, guio la producción de conocimiento, articulando los aportes de la ciencia y el saber popular, logrando intercambios constructivos entre la institucionalidad, el equipo de la Universidad, la comunidad, las organizaciones, las personas con rostros de mujeres y hombres en etapas de infancia, juventud y adultez, que a través del diálogo permanente les concedió un rol activo estimulando su participación y promoviendo el planteamiento de alternativas de solución a necesidades, anhelos y/o expectativas encontradas. En otras palabras, “se parte de una experiencia que se trata de interpretar en un contexto y bajo los diversos puntos de vista de los implicados” (Valles, 1999, en Carvajal, 2006).

Las técnicas utilizadas dieron cuenta de la fundamentación de la metodología, de la coherencia con los propósitos del Plan de Desarrollo y de los contextos sociales abordados. Como lo expresa Vélez (2003) el uso de las mismas está vinculado con las concepciones y visiones que se tienen sobre la práctica profesional y la realidad social, no estando aislados de los contextos donde se aplican, ni de los postulados teóricos o metodológicos que los fundamentan:

Como categoría y recurso metodológico, el instrumental muda de piel, o de sentido, de acuerdo con los fines y propósitos políticos, sociales, institucionales y cognitivos de la acción social. Del hilo argumentativo del texto surge una invitación a superar, desde una postura crítica, la aplicación formalista e instrumen-

tal de las técnicas y a avanzar hacia un uso dialogante, vivencial, centrado en la interacción y con profundas raíces en la cotidianidad (Vélez, 2003).

La anterior apuesta conceptual en los instrumentos utilizados, posibilitó descubrir las potencialidades, identificar las problemáticas y dificultades, razonar en la búsqueda de alternativas de solución, mediaron en los procesos de diálogo, concertación y articulación de intereses con los diferentes actores de la comunidad involucrados. Mesas comunitarias de revisión y avances (equipo de proyección y líderes comunitarios), el trabajo grupal, el reconocimiento de espacios y contextos (observación, entrevistas entre otros), la reconstrucción de la memoria histórica barrial, la cartografía social, mapas de barrio, la construcción de senderos del conocimiento y del territorio, dan cuenta de los esfuerzos instrumentales metodológicos que orientaron el logro de los propósitos reflexivos, de apropiación y autogestión en los participantes.

Productos e impacto social del plan de desarrollo comunitario

A partir del 2012, gestión social teniendo como horizonte de actuación el plan de desarrollo comunitario, convocó, motivó y sensibilizó un proceso de intervención en lo social, en la comuna 6 de San José de Cúcuta, con el propósito de lograr cambios y transformaciones en una población receptiva y llena de expectativas frente a sus desarrollos sociales, familiares y comunitarios.

El programa, interacción social y desarrollo comunitario, en la ejecución de los proyectos organizaciones sociales como escenarios de expresión y visibilización comunitaria y educación para la convivencia pacífica, prevención de la violencia y construcción de paz liderados por el programa de trabajo social, bajo los lineamientos conceptuales y metodológicos anteriormente expuestos generó espacios propicios para el uso de técnicas como:

1. En el primer proyecto *Organizaciones sociales como escenarios de expresión y visibilización comunitaria* el arte, la lúdica, la fotografía itinerante, la cartografía social, los conversatorios, el taller (constructor de sentidos), el encuentro de saberes, los diálogos y las preguntas reflexivas y en retrospectiva (metaplán), encuentros colectivos, dieron cuenta de la realización de productos tales como: la reconstrucción histórica del barrio desde la perspectiva y vivencias del adulto mayor, reconocimiento de los orígenes y raíces de los abuelos, construcción de espacios representativos del barrio (territorios, ambiente), vivencias históricas de la población con su territorio, construcción de plan de vida individuales y comunitarios, permitieron entre otros la visibilización del rol femenino en la familia, la construcción de capacidades de liderazgos y fortalecimiento de las organizaciones de mujeres y de las Juntas de acción comunal.

2. En el proyecto de *Educación para la convivencia pacífica, prevención de la violencia y construcción de paz* y orientados hacia la finalidad de niños, niñas y jóvenes empoderados para la promoción de la convivencia, el relacionamiento familiar y el desarrollo comunitario y la construcción de entornos sanos, privilegió técnicas como el juego, el deporte, el arte, la cultura y la música para la potenciación de sentidos, el manejo y transformación de conflictos (Colombia)¹⁹, la construcción de senderos de comunicación entre las comunidades y el territorio, las cuales posibilitaron la reflexión personal y la formación de ciudadanía activa y responsable entre ellos y su comunidad. Expresiones resultado de lo anterior fue el grupo de rap y graffiti en articulación con la fundación social y cultural Quinta con Quinta como mecanismo de expresión social de niños y niñas; la realización de proyectos de vida de jóvenes e infantes con incidencia a nivel personal, familiar y comunitario fueron indicadores de los nuevos relacionamientos y diálogos, así como de propósitos individuales en los planes de vida propuestos; la recuperación de entornos ambien-

19 GIZ (Cooperación del Estado Alemán), Programa CERCAPAZ: Metodología de manejo de conflictos a través del Juego. 2012.

talmente sostenibles, adecuación de espacios saludables para la promoción de paz y convivencia en la comunidad, jornadas colectivas de arborización, y conformación de los comités ambientales en cada barrio con estatutos y procesos de organización articulados a la junta de acción comunal fueron para infantes, jóvenes, adultos y líderes, escenarios de construcción de nuevos aprendizajes, apropiación ciudadana y resignificación de sus relaciones personales, familiares y con el territorio.

Resultados

Dado el contexto situacional particular y de vulnerabilidad en lo económico, social, cultural, político y territorial de esta zona de frontera intervenida, y particularmente, en los barrios Alonsito, Caño limón, El progreso y Simón Bolívar, fueron para el programa de Trabajo Social y de Gestión Social, el espacio de actuación que permitió impactar las comunidades y poblaciones a través de proyectos orientados a la población infantil, juvenil, mujeres, hombres, y adultos mayores, quienes acogieron con expectación los servicios que ofreció la universidad, generando en conjunto, escenarios colectivos y participativos para el mejoramiento de las condiciones sociales y humanas; aspectos que reiteraron poner en escena las apuestas de extensión universitaria y la formación contextualizada de profesionales del programa de trabajo social.

Sensibilizar, formar, capacitar, acompañar se constituyeron en objetivos para la intervención social, a partir de enfoque de derechos, de acción sin daño, de desarrollo social, humano y ambiental, los cuales permitieron la promoción de la organización comunitaria, la apropiación y empoderamiento de jóvenes, infantes, mujeres, hombres y adultos mayores.

El programa de interacción y desarrollo comunitario, a partir de líneas de actuación en el marco de los proyectos, organizaciones sociales como escenarios de expresión y visibilización comunitaria y Educación para la convivencia pacífica, prevención de la violencia y construcción de paz, estableció a partir de una metodología secuen-

cial y sistemática el desarrollo social y humano de la comunidad a través de varios productos a saber:

- Fortalecimiento de las capacidades de participación e incidencia política y social de niños, niñas, jóvenes y mujeres con situaciones de violencia política y/o social.
- Desarrollo de valores en la primera infancia.
- Reconstruyendo mi proyecto de vida (adultos mayores).
- Prevención de la violencia basada en género.
- Proyectos de vida comunitaria.
- Asociaciones comunitarias organizadas y fortalecidas en participación ciudadana e incidencia en políticas públicas.
- Diagnóstico y propuesta socio-ambiental en el barrio Simón Bolívar.
- Entornos sanos y territorios ambientalmente reconocidos.

Conclusiones

Los resultados académicos, sociales e instrumentales tanto para las comunidades, las asociaciones y los seres humanos que circularon a lo largo de la experiencia, en el que la participación se consideró la estrategia para guiar, hacia una proyección de escenarios de paz y convivencia hacia un desarrollo social, favoreció el empoderamiento de actores comunitarios para la toma de decisiones autónomas y autogestionarias, incidir en la conciencia de una población vulnerada socialmente e influenciar positivamente en las dinámicas sociales particulares, así como en el conocimiento para la reflexión académica y la cualificación de la formación de los Trabajadores Sociales, siendo interlocutores de sus realidades.

En el campo académico la construcción de contenidos de contexto, guiados por la pregunta objeto de análisis, posibilitó un ejercicio de reflexión y construcción de marcos metodológicos propios en las áreas de comunidad y metodología integrada para la construcción de instrumentos-técnicas, que fueron utilizados y que mediaron en los procesos de diálogo, concertación y articulación de intereses con

los diferentes actores de la comunidad involucrados, posibilitando descubrir las potencialidades, identificar las problemáticas y dificultades, razonar en la búsqueda de alternativas de solución, logrando propósitos reflexivos, de apropiación y autogestión en las poblaciones participantes.

En este contexto la experiencia educativa fue enriquecedora para las partes, dado su carácter transformador y reflexivo de los diferentes grupos, y a su carácter social facilitando la concertación de conocimientos y acciones de multiplicación de saberes y aprendizajes, así como la apertura de espacios de encuentro, evidenciado en eventos simbólicos, académicos y de incidencia comunitaria, que hacen de los líderes formados, nuevos pedagogos que han logrado resignificarse en la familia, la comunidad y la sociedad, alcanzando beneficios personales y ayudando a construir nuevas prácticas de cultura, convivencia y paz.

Autores como Galtung y Ander-Egg²⁰ precisan elementos fundamentales que permitieron soportar el ejercicio profesional de trabajadores sociales quienes en esa búsqueda de aportar a una sociedad compleja y que reclama atención de los problemas sociales, logra fortalecer los conocimientos y las herramientas necesarias para la intervención social de las comunidades para la transformación positiva de la realidad.

Por último, es de rescatar el impacto social que como profesionales en formación y como institución de educación superior en articulación con el Estado y la institucionalidad, se ha promovido en comunidades con condiciones de vulnerabilidad, que han reconocido por los gobiernos locales como prioritarias para este tipo de acciones. Además, el fortalecimiento de las redes de apoyo interinstitucional que pretenden impactar positivamente la región, quienes han reconocido esta como una iniciativa socialmente responsable de

20 El primero, pionero de la teoría de análisis de los conflictos, de las paces y del análisis para la promoción de entornos de paz. El segundo, pionero en el fortalecimiento de comunidades sociales, que desde las bases de intervención y de análisis del contexto (diagnóstico social comunitarios) permite esos procesos de transformación social, fortalecida desde el método comunitario para la intervención.

resaltar, como lo reconoce la Gobernación del Departamento en el año 2015, incentivo que ha retado día a día la búsqueda de nuevas estrategias extensionistas y de gestión social para el impacto positivo y la transformación social de la región.

Referencias

- Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta. (2011). Plan de desarrollo de San José de Cúcuta. 2011-2014.
- Agencia Alemana para la Cooperación Internacional (GIZ).2015. Programa CERCAPAZ – GIZ. Practicantes de Diálogo. Documento interno. Autor.
- Ander Egg, Ezequiel. (2005). Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad. 2ª. Edición, Buenos Aires, Editorial Lumen Hvmánitas.
- Angel Maya A. (2013) El Reto de la Vida. Ecosistema y Cultura, Una Introducción al Estudio del Medio Ambiente. Segunda edición. Publicación en línea: www.augustoangelmaya.com1.996. Santa Fé de Bogotá.
- Angel Maya A. (1996). El reto de la vida, Ecosistema y cultura. Ecofondo Bogotá.
- Angel Maya A. (1996). 2003. La Diosa Némesis: Desarrollo Sostenible o Cambio Cultural. Corporación Universitaria Autónoma de Occidente. Cali.
- Carvajal, A. (2008) Elementos de investigación social aplicada, Documento de trabajo No. 9, 2ª. Edición, Cali: Escuela de Trabajo social y Desarrollo Humano, Universidad del Valle.
- Carvajal, A. (2011) .Apuntes sobre desarrollo comunitario. Primera edición digital. Eumed.net, Universidad de Málaga-España, Julio 2011. Recuperado de http://www.biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55714.pdf
- Cifuentes, R. M. (2003). Conceptos para leer la intervención de Trabajo social. Aportes a la construcción de identidad. Memorias XI seminario nacional de Trabajo social, Manizales: Universidad de Caldas.
- Consejo Nacional para la Educación en Trabajo social (2016). Recuperado en <http://www.conetsco.org/es/>
- Corporación Concejo Municipal de San José de Cúcuta. (2001). Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio de Cúcuta. Recuperado de: <http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/apc-aa-files/32363133353336>

- 366335333464633762/acuerdo_0083_de_17_de_enero_de_2001_1_.pdf
- D'Andrea, R. E, Zubiría, A, Sastre Vázquez, P., (s.f.) Reseña Histórica de la Extensión Universitaria. Recuperado en <http://extension.unicen.edu.ar/jem/completas/188.pdf>
- Fals Borda, O. (2000): Acción y espacio. Autonomía en la Nueva República. Bogotá. Instituto de Estudios Políticos. Universidad Nacional. Tercer Mundo Editores.
- Geertz, C. (1987) La Interpretación de las culturas, Barcelona, Gedisa.
- Kisnerman, N. (2005) “Pensar el Trabajo social”. Buenos Aires, Argentina. Editorial Humanitas.
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible 2016-2019. Política Nacional Crecimiento Verde. Autor.
- Ministerio de Educación Nacional (s.f.). “Mensaje del Ministro: Lineamientos curriculares”. Recuperado en http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-339975_recurso_1.pdf
- Ministerio de Salud, República de Colombia. (2016) .Sustancias Psicoactivas. Recuperado en <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/SMental/Paginas/convivencia-desarrollo-humano-sustancias-psicoactivas.aspx>
- Morín, E. (2005) Introducción al Pensamiento Complejo. 8ª reimpresión, Barcelona, España, Gedisa Editorial (1990).
- Muñoz, F. (2001). La Paz imperfecta. Granada. España. (2004). Que son los Conflictos. Granada. España.
- Organización de la Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura. Constitución de la UNESCO. Recuperado en http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=15244&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Ortiz, M. y Morales, M. (2011). La extensión universitaria en América Latina: concepciones y tendencias. Recuperado en <http://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/1928/2515>
- Pérez, A. A. (2009) Re-pensar la Sistematización y la Investigación Evaluativa en la Intervención del Trabajo social, como Pilares para la Producción de Conocimiento. Artículo tipo 2, de reflexión, Colciencias.

- Recuperado en <http://www.Dialnet-RepensarLaSistematizacionYLaInvestigacionEvaluativa.pdf>
- Robertis, C. Pascal, H. (2007). La intervención colectiva en trabajo social. La acción con grupos y comunidades. Buenos Aires, Editorial Lumen Hvmánitas.
- Senado de la República de Colombia. Constitución política de Colombia de 1991. Recuperado de: http://www.senado.gov.co/images/stories/Informacion_General/constitucion_politica.pdf
- Torres, M. (1996). La dimensión ambiental un reto para la educación. MEN. Santa Fé de Bogotá.
- Universidad Simón Bolívar. Cúcuta. (2013) Recuperado de <http://www.unisimoncucuta.edu.co/es/extension>
- Vélez, O. L. (2003). Reconfigurando el trabajo social. Perspectivas y tendencias contemporáneas. Buenos Aires, Espacio Editorial, 2003.
- Zarate, M. (2007). “Desarrollo Comunitario”, en SERRANO, Ricardo et al. Modelo de desarrollo humano comunitario. Sistematización de 20 años de trabajo comunitario. México, DF, Plaza y Valdés Editores.

Capítulo III

Promoción en salud mental, vida sana para el desarrollo integral de la comunidad¹

*María Judith Bautista Sandoval², María Carolina Martínez³,
Julie Montañez Albarracín⁴, Javier Leonardo Torrado Rodríguez⁵,
Sandra Milena Vargas Angulo⁶*

Resumen

La salud mental se ve afectada por diversos factores, en un contexto social como el de Norte de Santander es innegable que la guerra es una de las variables que influye de manera negativa en el estado psíquico del ser humano, dentro de este capítulo se busca analizar las capacidades personales y comunitarias de los participantes, logrando que estos promociona-

-
- 1 Capítulo derivado del proyecto Promoción de la salud y la vida sana para el desarrollo integral de la comunidad perteneciente al plan de desarrollo comunitario 2013-2016 en el marco de los procesos de gestión social en la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta.
 - 2 Psicóloga, Especialista en Orientación Vocacional y Ocupacional, Maestrante en Salud Ocupacional, Coordinadora de Extensión Psicología.
 - 3 Psicóloga, Especialista en Gestión social y maestrante en Psicología social, Coordinadora Gestión social Psicología.
 - 4 Psicóloga, Especialista en Orientación Vocacional y Ocupacional y Maestrante en Psicopedagogía, Docente.
 - 5 Psicólogo. Doctor en Neuropsicología Magister en Neuropsicología. Director de Programa de Psicología.
 - 6 Ingeniera de Sistemas. Magister en Educación. Especialista en Gestión de Proyectos Informáticos. Docente Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta.

ran hábitos saludables, los derechos sexuales y reproductivos, según la implementación de estrategias psicosociales mediante arte y la cultura. Esto dentro de los proyectos de Gestión social del programa de psicología donde se logró en la comunidad desarrollara habilidades que facilitarán una vida sexual y reproductividad más idónea y capacidad para manejar diferentes situaciones desde sus realidades visto esto desde la salud mental como un elemento que aporta al equilibrio y desarrollo de condiciones óptimas para el desenvolvimiento del individuo ante el aspecto sexual y mental.

Palabras clave: Salud mental, sexualidad, hábitos saludables.

Promotion in Mental Health, Healthy Life for Integral Development of the Community

Abstract

Mental health is affected by several factors, in a social context such as that of Norte de Santander, it is undeniable that war is one of the variables that negatively influences the psychic state of the human being. The personal and community capacities of the participants, making them promote healthy habits, sexual and reproductive rights, according to the implementation of psychosocial strategies through art and culture. This within the social management projects of the psychology program where it was achieved in the community will develop skills that facilitate a more suitable sexual life and reproductivity and ability to handle different situations from their realities seen this from mental health as an element that contributes to the Balance and development of optimum conditions for the individual's sexual and mental development.

Keywords: Mental health, sexuality, healthy habits.

Introducción

La realidad del conflicto armado interno en Colombia, no sólo ha dejado pérdidas materiales y humanas, sino, a corto y largo plazo ha afectado directa e indirectamente la salud mental de los individuos que permanecen luchando por tener una vida digna bajo condiciones desfavorables; en contextos donde las políticas públicas y sociales no han logrado mitigar la vulnerabilidad. Como lo mencionan Vera y Rubiano (2012), en Colombia no se estudian a profundidad los trastornos mentales, ni los factores protectores y de riesgo. Además, la atención médica a esta población afectada no es la mejor ni la más eficiente y a esto se le suma, el “estigma social que segrega” a estos pacientes lo cual puede generar que la misma población no solicite ayuda por vergüenza o por desconocimiento de sus derechos.

Es importante resaltar que esta vulnerabilidad presentada en la población Colombiana en cuanto a factores sociales y psicológicos y en general toda la situación de orden Nacional, afecta evidentemente la región del Norte de Santander, la cual por sus características de zona fronteriza con Venezuela, su riqueza en recursos naturales y la variedad climática que presenta su territorio, en especial en la zona de El Catatumbo, se convierte en un espacio estratégico para el asentamiento de grupos armados ilegales que conforman el conflicto armado que afronta el país.

Norte de Santander es una de las regiones más afectadas por la violencia generando deterioro en su tejido social y alcanzando altos niveles en cuanto a efectos del conflicto armado⁷, como también, presentando bajos índices en referencia a los objetivos de desarrollo, pues de acuerdo al Diagnóstico Socioeconómico de Norte de Santander realizado por el Ministerio del Interior, el Ministerio de Minas, la Agencia Nacional de Hidrocarburos y PNUD (s.f.) “la tasa de creci-

7 Según la Unidad de Atención a Víctimas UARIV: Norte de Santander reporta 145.662 víctimas de desplazamiento forzado expulsadas y 131.441 víctimas de desplazamiento forzado recepcionadas provenientes de otros territorios del país, de las cuales 65.964 son recepcionadas en la ciudad de Cúcuta.

miento del PIB en Norte de Santander, se observa que durante la primera década del siglo XXI, ésta ha fluctuado por razones que pueden estar relacionadas con la inestabilidad de la moneda del vecino país” (p.25). Según éstas mismas cifras, “a partir del año 2007 y hasta el 2012, mantiene un descenso constante para finalizar el período con una tasa de 4,7%” (p. 25).

Lo mencionado anteriormente, demuestra que la situación se torna compleja en el Departamento y en la ciudad de Cúcuta, que termina albergando más del 50% de la población víctima del conflicto armado, lo cual se convierte en un determinante en la desestructura social de la ciudad, unido al abandono estatal de las comunas en las cuales se profundiza la población en situación de pobreza, agudizando las problemáticas psicosociales de la ciudad como delincuencia, pues como lo afirma la revista *Semana* (2015) “En Cúcuta se ve no solo el ‘raponazo’ de cadenas o celulares, sino también mucho robo a mano armada, que según algunos expertos se ha disparado” por la presencia de venezolanos que llegan a la ciudad en busca de dinero. Además, esta misma publicación indica que una de las principales razones de estos robos resulta ser el desempleo que afecta no sólo a los cucuteños sino a los habitantes del vecino país que han llegado a la ciudad.

En el año 2001, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió el concepto de salud mental como “un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias aptitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a su comunidad”. Este organismo internacional cada año reporta aproximadamente 700 millones de casos de enfermedades mentales en el mundo. Según las cifras del Estudio Nacional de Salud Mental del año 2013, realizado en Colombia, “por cada 100 personas que consultan al médico general, 26 lo hacen por trastornos mentales, siendo los trastornos de ansiedad los más frecuentes, afectando a 19 de cada 100 personas, el segundo lugar, lo ocupan los trastornos del estado de ánimo que afecta al 15% de la población y en el tercer lugar, el abuso de sustancias psicoactivas con un 10.6% de la misma”.

La capital de Colombia es la ciudad del país con más enfermos mentales, puesto que 46 de cada 100 habitantes de la ciudad tienen trastornos de este tipo. Un estudio nacional de salud mental en el 2003, reveló que Bogotá posee la prevalencia más elevada en trastorno mental para el país (46.7% en contraste con 40.1%), siendo el grupo de trastornos afectivos donde se encuentra la diferencia más importante (21.2% para Bogotá comparado con 15.0% para el total nacional). Para el 2012, la ciudad contaba con 7.571.345 de personas de las cuales según lo descrito en los estudios realizados por el Ministerio de la Protección Social, el 41% de la población alguna vez ha sufrido de trastornos o patologías mentales.

Sin embargo, tal como lo menciona la Revista Semana (2016) es paradójico que Colombia cumpla aproximadamente 60 años de guerra y no hay estudios verdaderamente serios que ahonden en los daños psicológicos que producen estos hechos. Según como lo continúa mencionando el artículo, sólo existen dos trabajos recientes en dos zonas del país; “el primero, hecho por Médicos sin Fronteras hace un año entre 4.455 pacientes que fueron a su consulta psicológica en Cauca, Nariño, Caquetá y Putumayo” el cual dejó claro que la violencia afecta significativamente la salud mental de la población “con índices de ansiedad y depresión que llegan al 34%”.

El segundo trabajo se realizó con una muestra representativa de 208 víctimas de los Montes de María, donde se identificó que un 90% muestra síntomas depresivos “y en el 60% de los municipios de la región la totalidad de los entrevistados tiene valores conclusivos de ansiedad, depresión y propensión a desarrollar síntomas de estrés postraumático”. Según esta misma publicación “aunque estas estadísticas sirven para entender el drama, los expertos prefieren hablar de sufrimiento y no de enfermedad. En realidad su tragedia no fue causada por problemas intrínsecos sino por circunstancias del entorno”.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario destacar que el estudio de la salud mental es fundamental puesto que permite identificar el estado actual de la población y hacer un balance de la calidad de vida de los ciudadanos colombianos que día a día se han

visto afectados por el conflicto y la guerra. De acuerdo con Bravo de Rueda (2006) citado por Jiménez (2009), los estudios iniciales de salud mental se relacionaban con la ausencia de enfermedad mental, concepción que ha ido cambiando con el transcurrir del tiempo, pues se ha adoptado una mirada más integral de dicho fenómeno.

Según lo planteado por la OMS (s.f.) “la salud mental es el estado de bienestar que permite a cada individuo realizar su potencial, enfrentarse a las dificultades usuales de la vida, trabajar productiva y fructíferamente y contribuir con su comunidad”. Es por tal razón, que al hablar de salud mental se hace una rápida asociación con el concepto de calidad de vida, puesto que según Jiménez (2009) la salud mental se relaciona con la capacidad de “integralidad, de equilibrio y de ser una persona productiva a corto, mediano y largo plazo”.

Si bien es cierto que la salud mental se ve afectada por diversos factores, es innegable que la guerra es una de las variables que influye de manera negativa en el estado psíquico del ser humano. Baró (1984) citado por Jiménez (2009), “identifica tres variables importantes de las consecuencias que genera la guerra en la salud mental de las personas: la clase social, el involucramiento en el conflicto y la temporalidad” (p. 186). Según lo expuesto por Baró, la clase social baja se relaciona estrechamente con el enfrentamiento de la guerra la cual genera entre otras cosas “destrucción de viviendas, daño en la tierra, y altos costos en la calidad de vida de las personas”.

“Respecto al involucramiento en el conflicto, es muy difícil encontrar una persona o grupos de personas que no hayan sido víctimas del desarrollo de la guerra” Jiménez (2009, p. 186). Baró señala que es conveniente identificar los efectos de la guerra en la población que ha participado directamente de ella, como en aquellos que en condición de “población civil” han vivenciado sus consecuencias. Señala el autor que en los participantes directos de la guerra, se pueden observar “problemas de adaptación a la vida civil, a los contextos familiares y sociales, entre otros”, lo que afecta también a los demás entornos sociales que rodean al sujeto como por ejemplo la familia.

“Por último, la temporalidad hace referencia a los efectos que se presentan a corto, mediano y largo plazo en las personas víctimas de la guerra” (Jiménez, 2009, p. 187). Este mismo autor indica que si la guerra se prolonga, los efectos inmediatos resultarán ser más profundos, generando dificultades y problemáticas en la salud mental de la población. Por tal razón, es necesario e importante llevar a cabo estudios e investigaciones que den lugar al planteamiento de mejores políticas públicas en torno a la salud mental de los colombianos.

Por otra parte, la capital norte santandereana presenta una desigualdad entre sus habitantes respecto a sus posibilidades de acceso a la satisfacción de las necesidades de salud, nutrición, educación, condiciones de vivienda, agua potable, saneamiento, recreación y acceso a la cultura. Según la OMS (2001) “estas carencias, se traducen en determinantes sociales de situaciones en salud mental, porque son circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud”. Además, como continúa mencionando la OMS (2001), “esas circunstancias son el resultado de la distribución del dinero, el poder y los recursos a nivel mundial, nacional y local, que depende a su vez de las políticas adoptadas”.

Es importante destacar trabajos a nivel de Latinoamérica en salud mental, que han sido referente de intervenciones, tal es el caso de Guatemala, donde a nivel de atención en salud mental se diseña e implementa un Manual de Promotores en Salud Mental Comunitaria, elaborado por el equipo de estudios comunitarios y acción psicosocial (ECAP) en la atención a víctimas de la violencia política, como en capacitación a personal comunitario un proceso de formación para un abordaje de diferentes técnicas de las problemáticas existentes (ECAP, 2004).

Según Plan de Desarrollo (2012-2015), para el 2011 las principales problemáticas psicosociales y en salud mental en Cúcuta son: violencia intrafamiliar, maltrato infantil; explotación y abuso sexual; debilitamiento de la función ética de las familias; violencia contra las mujeres y aumento de reporte de eventos por trastornos mentales asociados a toda clase de conflictos. Al respecto la Universidad

Simón Bolívar, tiene una apuesta de intervención desde el área de Gestión Social del programa de Psicología que responde a los lineamientos Institucionales de la sede Cúcuta, desde el 2013 participó en dos programas y tres proyectos sociales adscritos al Plan de Desarrollo Comunitario (2013-2015) “Construyamos juntos la comunidad que queremos” ejecutado en el Centro de Desarrollo Social y Cultural -CEDESC.

Uno de estos es el programa Salud, Familia y Entorno, que ha buscado a través de la ejecución del proyecto *promoción en salud y vida sana para el desarrollo integral de la comunidad*, que niños, niñas, hombres, mujeres y jóvenes participen en escenarios que promocio- nen la práctica de hábitos saludables y los derechos sexuales y repro- ductivos y además; se fortalezcan las acciones de reconocimiento del núcleo básico familiar, como garante primario de la protección humana y la convivencia social, respectivamente.

En la comuna 6 de la ciudad de Cúcuta, el interés por desarro- llar intervenciones que promuevan el bienestar de las personas no es nuevo. Cualquier intervención psicológica, médica, política, social y tecnológica incluso, tiene el interés implícito de mejorar la calidad de vida de la gente. Alcanzar y mantener una buena vida, puede con- vertirse en un objetivo profesional legítimo y éticamente deseable, entre otras razones, es un objetivo común de la humanidad. No hay nada extraño ni artificial, intentar conseguir que el máximo núme- ro de personas disfruten de una buena vida, es una meta latente en prácticamente cualquier individuo.

En el desarrollo disciplinar de la psicología y con el propio desa- rrollo profesional de las disciplinas científicas, como un antecedente histórico, las intervenciones en áreas como la salud, se han centra- do más en la reducción del dolor, el sufrimiento, y las carencias que en el desarrollo de capacidades individuales y colectivas (Vázquez y Hervás, 2008). Teniendo en cuenta lo anterior, es importante que los profesionales de la salud y todos aquellos que se preocupen por el mejoramiento de la condición humana y las condiciones de vida se esfuercen por trabajar en conjunto en el refuerzo y consolidación de

las potencialidades de los individuos y de la comunidad, pues éstas se pueden convertir en un factor protector ante las adversidades.

En el campo específico de la salud, el objetivo está más centrado en el desarrollo y optimización de los recursos personales y colectivos y se hizo explícito en los trabajos constitutivos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) a finales de la II Guerra Mundial. En una histórica declaración de intenciones, en los antecedentes de los primeros estatutos oficiales de la OMS se afirmaba que: “la salud es un estado completo de bienestar físico, psíquico y social y no la mera ausencia de enfermedad o minusvalía” (WHO, 1948). (Citado por Vázquez y Hervás, 2008, p. 3).

El aporte de esta definición, determina la posibilidad de diferenciar entre salud negativa y positiva y desde su perspectiva, invita a una reflexión que resulta hoy radicalmente necesaria. De forma similar, la Federación Mundial para la Salud Mental, en 1962, definió la salud como “el mejor estado posible dentro de las condiciones existentes”. La OMS no ha perdido interés en este concepto y aparece reiteradamente en muchos de sus documentos oficiales. Por ejemplo, en 1986 se efectuó en Ottawa la primera reunión oficial de la OMS sobre promoción de la salud, y en la declaración final se concluyó que:

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no meramente la ausencia de enfermedad o de minusvalía. La salud es un recurso de la vida cotidiana, no el objetivo de la vida. Es un concepto positivo que subraya los recursos sociales y personales así como las capacidades físicas. (WHO, 1986, Ottawa Charter for Health Promotion, citado por Vázquez y Hervás, 2008, p. 3).

No es posible reducir la salud mental a la determinación de la ausencia de trastornos mentales y en este sentido, los aportes pioneros del gobierno escocés en los últimos años han sido introducir estos conceptos en las prácticas clínicas de su país, proporcionando una noción de la salud mental como:

La resiliencia mental y espiritual que nos permite disfrutar de la vida y sobrevivir al dolor, la decepción y la tristeza. Es un sentimiento positivo de bienestar y una creencia subyacente en uno mismo y en la propia dignidad y de los demás (Scottish Executive, 2005, citado por Vázquez y Hervás, 2008, p. 6).

No obstante, prevalecen dificultades para definir el concepto de salud mental en términos positivos, pero no cabe duda, que la aproximación de la denominada salud mental positiva tiene en cuenta aspectos que han sido relativamente descuidados en la práctica y en la investigación. Una definición de salud mental en éstos o parecidos términos, supone un desafío para la idea tan extendida que la salud mental es lo opuesto al trastorno mental.

Se resalta entonces, que la salud mental implica un estado emocional positivo y un modo de pensar compasivo sobre nosotros mismos y los demás, poseer expectativas de un futuro positivo y, en general, un modo adaptativo de interpretar la realidad. Pero también supone disponer de recursos para afrontar adversidades y, aún más importante, para el desarrollo como ser humano. Por tanto, es una noción más amplia que un enfoque basado en el déficit puede ofrecer (Díaz et al., 2007, citados por Vázquez y Hervás, 2008).

A partir de una lectura del conocimiento acumulado en ésta área y los conceptos tradicionales derivados, es posible, pensar a la salud mental positiva inclinada hacia la prevención de enfermedades y la promoción de la salud, reduciendo su incidencia en el tratamiento y la rehabilitación, sin embargo, se cree que no es así, dado que una concepción positiva de la salud es transversal a todos estos momentos de la intervención.

Aunque la prevención de problemas y sobre todo, la promoción de salud evidentemente se centran más en aspectos positivos (capacidades, hábitos saludables, recursos, aptitudes, actitudes y habilidades sociales), el modo de enfocar las intervenciones clínicas en Psicología probablemente también se transformará, empleando esta nueva perspectiva. Si estar bien no es sólo dejar de estar mal, será necesario desarrollar y utilizar nuevas aproximaciones y estrate-

gias para lograr ese objetivo deseable (Keyes y López, 2012; Costa y López, 2006, citados por Vázquez y Hervás, 2008).

El concepto de salud mental positiva tiene su antecedente en el trabajo de Jahoda, 1958 (citada por Vázquez y Harvés, 2008), encargada de elaborar un informe sobre el concepto de salud mental por la Comisión Conjunta sobre la Enfermedad y la Salud Mental (Joint Commission on Mental Illness and Health). Edita su libro, con una propuesta de salud mental positiva derivada de su propia perspectiva y la de otros expertos participantes, aunque el enfoque de Jahoda, se centra en la salud mental del individuo, asume la necesidad de tener en cuenta aspectos de salud física y aspectos sociales, sin embargo su aproximación no hace desarrollos específicos en este sentido. En cualquier caso, plantea que tener una buena salud física es una condición necesaria aunque no suficiente para tener una buena salud mental.

Uno de los aspectos del modelo de Jahoda, es que expuso una serie de criterios (más racionales y teóricos que derivados de investigaciones empíricas), que podrían caracterizar un estado de salud mental positiva. Estos criterios serían aplicables tanto a pacientes con trastornos mentales, como a personas sanas. En definitiva, la propuesta de Jahoda intenta dar respuesta a la pregunta crítica de ¿cuáles son los componentes de la salud mental positiva? Según esta autora, existirían seis criterios fundamentales y una serie de subdominios relacionados.

Desarrollo y resultados

Las acciones implementadas desde el Plan de Desarrollo Comunitario de 2013-2015 de la Universidad Simón Bolívar, en específico por el programa de psicología en el proyecto denominado Promoción en Salud y Vida Sana para desarrollo integral de la comunidad de la Comuna 6, tuvo como fin el analizar las capacidades personales y comunitarias de los participantes, logrando que estos promocionaran hábitos saludables, los derechos sexuales y reproductivos, según la implementación de estrategias psicosociales mediante arte y la

cultura. Lo anteriormente mencionado, permite que la comunidad se empodere, tenga más conocimiento sobre sus derechos y emprenda acciones que favorezcan su desarrollo y progreso.

La estructura de gestión social del programa de Psicología donde se ejecutaron las acciones definidas en el proyecto, contempló las siguientes intencionalidades de acuerdo a las apuestas institucionales y del programa de psicología, buscando desarrollar en los estudiantes, aprendizajes significativos que impacten en la población sujeto de intervención.



Figura 1. Fases de desarrollo del proyecto “Promoción en Salud y Vida Sana para desarrollo integral de la comunidad de la Comuna 6”. Fuente: Autores.

Este proceso se desarrolló mediante los fundamentos de investigación acción participativa, por considerar que busca como método de estudio y acción, resultados fiables y útiles para producir cambios en situaciones compartidas, como principio de una investigación basada en la participación de los propios colectivos a investigar.

Se hace visible entonces, el paso de ser ‘objeto’ de estudio a convertirse en sujeto protagonista de la investigación, controlando e interactuando a lo largo del proceso investigador (diseño, fases, acciones, propuestas), en una forma plausible de implicar a los actores, utilizando metodologías participativas, la educación y la creatividad social como estrategias de intervención acción, en un proceso de sensibilización de sujetos sociales hacia la comprensión y afrontamiento de los problemas e instaurando en ellos, capacidad de dinamizar el entorno inmediato y en general, la sociedad en donde se desarrollan.

Partiendo de lo anterior, en el proceso se implementaron las siguientes fases:

Primera fase: Identificación

El objetivo fue identificar las necesidades de la comunidad juvenil de la comuna 6, mediante la implementación de un diagnóstico cualitativo y descriptivo. En las acciones semestrales implementadas por los estudiantes, se identificó cuáles eran las necesidades de los jóvenes mediante cartografías sociales, mapeo de actores, árboles de problema, éstos enfocados a nivel individual y comunitario.

Esta fase permitió realizar una caracterización, fundamentada en que los jóvenes participantes en el proceso no sólo están en una alta presencia de factores de riesgo que afectan su salud mental, sino la de su entorno, y a su vez, el entorno afecta en su salud mental. En el proceso de identificación para el trabajo en la Comuna 6, unos de los factores que predominaron y generó preocupación, es la prevalencia de la problemática de la violencia, ésta vista desde sus diferentes modalidades (asesinatos, desplazamientos, contrabando, explotación sexual, secuestro, extorsión y tráfico de estupefacientes), lo cual es un generador de alteraciones en la salud mental de la población.

Los servicios de salud mental participan en la respuesta sectorial, tanto en la prevención como en la atención a la víctima; no obstante, es necesario sistematizar y mejorar las formas de intervención. En relación con la violencia por razones de género, en siete paí-

ses sobre los cuales hay información, entre 14% y 52% de las mujeres del grupo de edad de 15 a 49 años han sufrido violencia física, y entre 4% y 15% han sido víctimas de violencia sexual por parte de su esposo o compañero (25), con la consiguiente repercusión negativa para su salud física y mental.

Para alcanzar los resultados propuestos desde el programa Salud, Familia y Entorno en el proyecto: Promoción en Salud Mental, vida sana para el desarrollo, se buscó intervenir de manera integral, teniendo en cuenta los ciclos vitales y las temáticas relacionadas en la Figura 2.

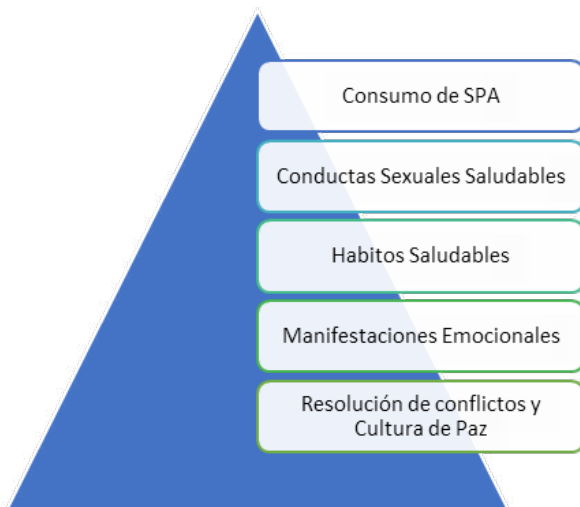


Figura 2. Temáticas desarrolladas en el proyecto en el proyecto: Promoción en Salud Mental, vida sana para el desarrollo. Fuente: Autores.

En líneas generales, el programa de Psicología ha incluido en sus iniciativas, todos los ciclos vitales planteados por la línea de desarrollo humano:

- Infancia y adolescencia: promoción de la convivencia pacífica, prevención de consumo de sustancias psicoactivas, promoción del buen uso del tiempo libre.
- Jóvenes: prevención y mitigación del consumo de sustancias psicoactivas.

- Adultos, por lo general y ha sido una constante el trabajo con la Mujer, a favor de la promoción de conductas sexuales saludables, el fomento del liderazgo, la convivencia pacífica y la resolución de conflictos, así como también la ejecución de campañas para el manejo y consciencia del estrés.
- Adultos Mayores: sensibilización de las familias a favor de la inclusión de los mismos, desde la promoción de los vínculos familiares saludables.

Segunda fase: Diseño

Esta fase tuvo como fin, diseñar acciones que ejecutaron los psicólogos en formación, donde se promuevan espacios de salud mental mediante el abordaje de las temáticas priorizadas en la fase de diagnóstico. El diseño de la metodología implementada se basó principalmente en los instrumentos de planeación y de recolección de información diseñados desde gestión social, en el marco de los objetivos definidos en el plan de desarrollo comunitario “Construyamos juntos la comunidad que queremos” 2013-2015.

Dentro de esta fase, se buscó trabajar bajo la mirada de unos enfoques metodológicos que permitieran la integralidad de los aspectos, curriculares, investigativos y de la misma intervención pero con la premisa siempre de respetar y destacar la individualidad y colectividad de la población a intervenir, para ello se determinaron como enfoques para fundamentar el proceso de intervención, el enfoque diferencial, de acción sin daño y psicosocial, bajo una mirada biopsicosocial de la población.

La Oficina Nacional de Prosperidad Social cita a OHCHR (2006) para definir el enfoque diferencial como “la aproximación entre los derechos humanos y el desarrollo humano surge el enfoque de derechos, fundamentado en la promoción del bienestar, la libertad sobre la base de la dignidad y la igualdad inalienable de todas las personas”. El principio de igualdad y no discriminación, hace referencia a un principio derivado del derecho a la igualdad: el derecho a la equidad, que puede resumirse en “darle a cada quien lo suyo de acuerdo

a sus necesidades”, esta mirada de enfoque diferencial le da el sustento central para el proceso de trabajar e intervenir a la comunidad bajo la mirada fundamental de individualidad y colectividad, rescatando la particularidad y potencializando a la población.

En cuanto al enfoque de acción sin daño, la Universidad Nacional de Colombia (2007) lo describe como un enfoque ético basado en el antiguo principio hipocrático de la medicina de “no hacer daño”. Éste enmarca la necesidad que los profesionales desde su accionar desprendan de allí una obligación moral y en general, la demanda por una continua reflexión y crítica sobre lo que se va a hacer y sobre “lo actuado” en tanto sus principios, consecuencias e impactos. Ante esto, cada acción diseñada e implementada tuvo el cuidado y la obligatoriedad de cumplir con estos principios garantizando siempre el bienestar del individuo.

Villa (2012), plantea que el enfoque psicosocial en términos de intervención, concibe qué estrategias de acompañamiento y acción relacionales (familiares, colectivas/comunitarias y públicas) pueden tener una incidencia más profunda sobre la construcción y la transformación de la subjetividad de quienes participan en las mismas; lo cual implica que se privilegien intervenciones grupales, comunitarias, colectivas y públicas, sobre las individuales, aunque éstas últimas no son excluidas del enfoque.

Este enfoque son los factores que influyen en el bienestar físico, emocional y mental de la persona. Según la sentencia T – 045 de la Corte Constitucional se plantea:

Una atención en salud mental que permita su recuperación dentro de la que debe contemplarse la necesidad de romper el aislamiento, reconocer sus experiencias de miedo, identificar sus enfermedades, permitirles hablar de sus sentimientos de vergüenza y de culpa, rompiendo los tabúes que los alimentan y, lo más importante, permitirles hablar de lo que vivieron, facilitando la reflexión en la comunidad, combatiendo la estigmatización y promoviendo actitudes positivas que permitan el reconocimiento de las víctimas (OMS, 2004, citado en Sentencia T 045, 2010).

Respecto al enfoque biopsicosocial, busca avanzar desde la perspectiva biomédica sobre la salud, la enfermedad y los procesos de recuperación y rehabilitación a una consideración sobre los procesos psicológicos y sociales en una comprensión integral de la persona, de igual forma, avanzar de lo individual a lo familiar, a lo comunitario y a lo ambiental.

El diseño del proyecto estuvo planeado bajo la interrelación de los tres enfoques mencionados, buscando que los estudiantes al momento de desarrollar la implementación de diferentes estrategias a partir del arte, cultura, deporte, entre otras, y éstas sirvieron como canal para una intervención que mostrara los conceptos, teorías y herramientas a dejar en la población desde ese mirada de la disciplina y generando un impacto real en la comunidad, por ello el proceso de diseño se diagrama como se muestra en la Figura 3.

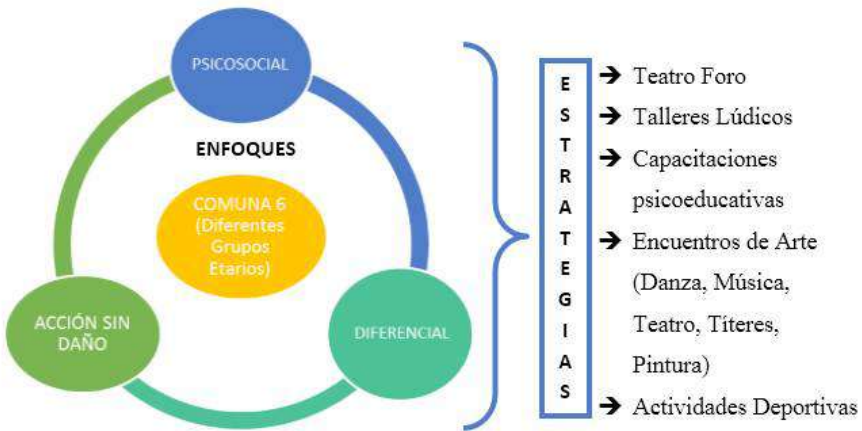


Figura 3. Diseño del Proyecto: Promoción en Salud Mental, vida sana para el desarrollo. Fuente: Autores.

Tercera fase: Ejecución y establecimiento de resultados

La ejecución tenía como fin el desarrollo de actividades lideradas por los psicólogos en formación en la Comuna 6, donde se logró la participación de jóvenes en espacios que promovían hábitos saludables, derechos sexuales y reproductivos. En la tabla 1, se relaciona la población impactada.

**Tabla 1. Población impactada a través del proyecto:
Promoción en Salud Mental, vida sana para el desarrollo**

Año de ejecución	Población Impactada							
	Niños		Jóvenes		Adultos		Ancianos	
	H	M	H	M	H	M	H	M
2013	0	0	103	84	55	12	0	0
2014	10	8	143	116	169	159	0	0
2015	216	222	155	153	166	129	25	18
2016-1	68	60	53	44	52	32	23	11

Fuentes: Autores.

Estos proyectos tuvieron como lugares de ejecución, la Comuna 6 específicamente en los barrios Caño Limón, Alonsito, Simón Bolívar, la Conquista, Guadalupe, Paz y Progreso, y algunos proyectos desde 2015-2 se desarrollaron en la comuna 8, barrio Antonia Santos.

Dentro de los resultados alcanzados en la población impactada, se destacan mujeres, jóvenes y niños apropiados en derechos sexuales y reproductivos para el fomento de una vida sexual sana, visto esto desde la salud mental como un elemento que aporta al equilibrio y desarrollo de condiciones óptimas para el desenvolvimiento del individuo ante el aspecto sexual y mental.

Otro resultado importante, fue el desarrollar habilidades para hacer frente a situaciones cotidianas de estrés, estimulando aficiones que favorecieron el desarrollo físico, mental y social, logrando articular el planteamiento fundamental de la salud mental donde se busca el mejor estado posible dentro de las condiciones existentes, definición de la Federación Mundial para la Salud Mental, en 1962.

Cuarta fase: Evaluación de resultados e Impacto

En esta fase se buscó evaluar el impacto del desarrollo del proyecto Promoción en salud y vida sana para desarrollo integral de la comunidad (Comuna 6), tanto en la población impactada como en los procesos formativos de los psicólogos en formación, mediante la aplicación de instrumentos teniendo en cuenta los siguientes elementos:

Integración de la psicología desde el nivel interdisciplinar

el primer impacto que se establece con la implementación de este proceso, fue lograr la articulación desde el plan de desarrollo comunitario de la universidad simón bolívar, bajo la modalidad de gestión social, con otros saberes disciplinares como trabajo social, derecho, ingeniería de sistemas y administración de empresas, entre otros. Esto permitió que las acciones de intervención psicosocial y comunitaria impactaran en la generación de capacidad instalada en la comunidad, en cuanto a la implementación de factores protectores para el fortalecimiento de la salud mental y de esta manera, aportar a la reconstrucción del tejido social y una cultura de paz a nivel individual y comunitario.

El trabajar de manera interdisciplinaria permitió un mayor impacto debido a que se pudo realizar una lectura de contexto desde diferentes visiones, de acuerdo a las áreas del saber y articular intervenciones, promoviendo la integralidad y apropiación de la realidad.

Contextualizar el saber de la psicología

Las condiciones y características de la comuna 6 descritas anteriormente, la convierte en un laboratorio para la intervención social no solo de las entidades gubernamentales, ONG y otros, sino por las instituciones de educación superior, como es el caso de la Universidad Simón Bolívar, siendo importante determinar que la apuesta teórica y metodológica del programa de Psicología, puede aportar y a su vez gestionar conocimiento, desde sus procesos investigativos y de intervención en estudiantes como docentes involucrados en el proceso.

La implementación generó para el programa de Psicología, la evaluación de sus contenidos analíticos en las asignaturas relacionadas y de otras afines, para poder fortalecer el proceso de aprendizaje de los psicólogos en formación y estos a su vez, pudiesen generar un proceso diferenciador y de impacto en la comunidad, evidenciando una articulación teoría práctica y el fortalecimiento de competencias profesionales.

Impacto en la comunidad

A nivel comunitario se puede contemplar que la imagen del programa de psicología ha ganado confianza en los diferentes líderes comunitarios y población en general que fue beneficiada con el programa de salud, familia y entorno dentro del proyecto promoción en salud mental, vida sana para el desarrollo integral, lo que hizo que la participación fuese masiva, activa y con disposición.

Dentro de los impactos significativos en la comunidad como resultado de las implementaciones dentro del proyecto, encontramos la consolidación de una red de jóvenes de la comunidad que promuevan el desarrollo de factores protectores para sus vidas y la de sus familias, desde el abordaje de temas como: la salud mental en comunidad. Se promovieron mecanismos para que los jóvenes reconozcan sus capacidades, habilidades y temores (conocimiento del YO), uso del tiempo libre como ocio productivo, y manejo de las relaciones afectivas.

Así mismo, la generación de espacios de reflexión respecto a las dinámicas familiares de la población beneficiaria, donde se realizó formación en temas que fortalecieron las relaciones familiares y de parejas de los núcleos familiares: sexualidad en la pareja, comunicación efectiva, valores y afecto, permitiendo que se identificaran las funciones y responsabilidades que cumplen tanto el hombre como la mujer dentro de su estructura familiar y cómo la claridad de estos roles, permite el fortalecimiento de la salud mental.

Se puede analizar que el ejercicio de gestión social realizado por el programa de psicología articulado a los lineamientos institucionales para el acercamiento del estudiante al sector externo, empieza a generar aprendizajes significativos, la gestión social como forma de extensión, le permite a la Psicología la posibilidad de dimensionar el ejercicio de intervención comunitaria como una herramienta que relaciona *i. Lo curricular*, con *ii. La experiencia en terreno* en el marco del Plan de Desarrollo Comunitario y *iii. La necesidad de diseñar y ejecutar propuestas de investigación*, aportando entonces al quehacer de la psicología social y comunitaria desde la formación y el impacto en la comunidad.

Por último, pero no menos importante, involucra iv. La responsabilidad social del programa de psicología y de la Universidad Simón Bolívar, partiendo de la implementación del modelo socio-crítico con el propósito de la transformación social, en la interrelación de los aprendizajes del estudiante, la practica pedagógica y las necesidades sociales, buscando impactar de una manera ética, profesional y de calidad a la población.

Conclusiones

La intervención universitaria fue proyectada desde la pertinencia de una investigación cercana a los hechos históricos que vivimos, y más allá de la mera construcción del conocimiento y la erudición científica, sí responde a una idea extraordinariamente fecunda que convoca, al diálogo entre la comunidad, los estudiantes e investigadores, en un mutuo enriquecimiento y aprovechamiento en la construcción efectiva de vínculos de colaboración y solidaridad hacia un nuevo proyecto de Nación.

El alcance de la intervención, desde el abordaje de las problemáticas reflejadas en el contexto diagnóstico, propicia en la comunidad una preocupación instalada en lo individual y lo colectivo frente a la importancia de un mejor conocimiento y prevención de la salud mental; la interacción con los servicios institucionales y una transformación de sus circunstancias vitales con un mayor control y responsabilidad de sus actuaciones, individuales y sociales.

Desde la fundamentación teórica de la psicología positiva, proporciona los elementos necesarios y suficientes para crear unas prácticas eficaces, dirigidas a personas con problemas o no y que en el desarrollo de una serie de capacidades y recursos les permitan resistir las adversidades.

La labor académica de la universidad en esta tarea científica, le condujo no sólo a los diagnósticos, análisis de proyectos sino a cómo realizarlos, convirtiéndose en un verdadero paso de carácter cualitativo: de la representación y el pensamiento al estadio de la acción.

Referencias

- Acción sin daño como aporte a la construcción de paz: propuesta para la práctica. (2011). Recuperado de: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_52/recursos/01general/29112013/accion-sindano_sesion2_mod2.pdf
- De lo público, lo privado y el futuro de la asistencia a la salud mental. (2009) Viento Sur. Recuperado de: http://cdn.vientosur.info/VScompletos/VS104_Desviat_Saludmental.pdf
- Determinantes sociales de la salud. (s.f). Recuperado de: http://www.who.int/social_determinants/es/
- Estrategia y Plan de Acción sobre Salud Mental. (2009). Recuperado de: http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2009/SALUD_MENTAL_final_web.pdf
- El ABC del adolescente, desarrollos, sexualidad y salud mental. (2006). Recuperado de: http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/abc_adolescente_mental.pdf
- Saenz, B., (2010). Ignacio Martí Baró La mirada psicosocial (o la unión de examen, crítica y ética desde Latinoamérica). Recuperado de: <http://www.cintras.org/textos/reflexion/r39/ignaciomartinbaro.pdf>
- Lineamientos de Política de Salud Mental para Colombia (s.f.). Recuperado de: <https://www.minsalud.gov.co/Lineamientos/Lineamientos%20Pol%C3%ADtica%20Salud%20Mental.pdf>
- Vázquez, C y Hervás, G. (2008). Psicología positiva aplicada. España. Editorial Desclée de Brouwer, S.A.

Capítulo IV

Estrategia de empoderamiento para el desarrollo productivo: apuestas emprendedoras en la comuna 6 de San José de Cúcuta¹

*Raquel Rivera Ortega², Doris Rocío Palma Suárez³,
Diana Patricia Escamilla Narvárez⁴*

Resumen

El crecimiento y sostenibilidad de las microempresas en Colombia ha sido un tema de especial interés en las agendas de Fortalecimiento empresarial a través de programas para la inclusión productiva de comunidades vulnerables, principalmente desde la concepción que este tipo de organizaciones son alternativas de progreso para las personas. El capítulo

-
- 1 Capítulo derivado del proyecto investigativo: Estrategia de empoderamiento para el desarrollo productivo y la generación de ingresos del programa académico de administración de empresas. Adscrito al Grupo de Investigación ALEF, Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta.
 - 2 Profesional en Administración de Empresas –Especialista en Alta Gerencia – Candidata a Magister en Gerencia de Empresas Mención Mercadeo. Profesor Tiempo completo con funciones administrativas- Coordinadora de Extensión Programas Administración de Empresas, Comercio negocios internacionales e Ingeniería de sistemas.
 - 3 Profesional en Administración de Empresas, Especialista en Gerencia Social - Magister en Educación-Docente con funciones administrativas: Coordinador PIEA Administración de Empresas-Comercio y Negocios Internacionales.
 - 4 Profesional en Administración de Empresas-Especialista en Alta Gerencia, Magister en Educación. Directora Programa Administración de Empresas-Docente Investigadora adscrita Grupo de Investigación Altos Estudios en Frontera.

presenta la experiencia del proyecto de Gestión Social “Estrategia de empoderamiento para el desarrollo productivo y la generación de Ingresos” desarrollado en la comuna 6 de la ciudad de Cúcuta, mediante el acompañamiento y asesoría a pequeños tenderos, para la apropiación de herramientas básicas en la mejora de su gestión empresarial y visión gerencial, principalmente desde las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control.

Palabras clave: Pobreza, estrategia de desarrollo, proceso administrativo.

Empowerment Strategy for Productive Development: Entrepreneurship Bets in the Commune 6 of San José de Cúcuta

Abstract

The growth and sustainability of microenterprises in Colombia has been a subject of special interest in the schedule of Business Strengthening through programs for the productive inclusion of vulnerable communities, mainly from the conception that this type of organizations are alternatives of progress for people. The chapter presents the experience of the Social Management project “Empowerment Strategy for Productive Development and Income Generation”, developed in the sixth municipality of Cúcuta City, through the accompaniment and management consultancy of small shopkeepers (storekeepers), for the appropriation of basic tools in the improvement of its business management and managerial vision with special interest in the administrative functions of planning, organization, direction and control.

Keywords: Poverty, development strategy, administrative process.

Introducción

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación (UNESCO) ha invitado a las universidades a “reforzar y fomentar aún más las misiones y valores fundamentales de la Educación Superior; en particular, la misión de contribuir al desarrollo sostenible y el mejoramiento del conjunto de la sociedad” (Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI, 1998).

En este sentido, la proyección social de la Universidad Simón Bolívar - Sede Cúcuta, busca participar como actor del desarrollo de su entorno local, regional y nacional a través de una comunicación dialógica mediante la cual se proyecta y coordina el conocimiento científico desarrollado desde la academia, poniéndolo al servicio de la cultura y desarrollo social, ofertando programas educativo preventivos, servicios asistenciales y eventos que buscan el mejoramiento de la calidad de vida de las personas asentadas en el departamento Norte de Santander, coadyuvando a la formación de la comunidad universitaria con sentido social (Estándar de relación con el sector externo 2013-2017).

En el capítulo se enmarca una de las funciones sustantivas de la Universidad Simón Bolívar - Sede Cúcuta, como lo es extensión, desde la experiencia en el trabajo, correspondiente a la gestión social bajo la mirada y la participación del Programa Académico de Administración de Empresas, derivada del acompañamiento a lo largo de dos años de intervención (2013-2015) en la comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta a empresarios y comunidad en general, en aspectos de generación de ingresos, modelos de negocios y emprendimiento como parte de la responsabilidad institucional y, del programa en contribuir al desarrollo económico regional y por ende al fortalecimiento del sector empresarial.

El objetivo del presente capítulo es difundir a la comunidad académica y en general, las experiencias significativas de los resultados del proyecto de gestión social estrategia de empoderamiento para el desarrollo productivo y la generación de ingresos desarrollado en

el marco del Plan de Desarrollo Comunitario “Construyamos Juntos la comunidad que queremos” 2013-2015, adscrito al programa institucional *Empresa y Comunidad*, proyecto que buscó la atención de unidades de negocios (tiendas) lideradas por población vulnerable para dotar de herramientas básicas para la gestión empresarial.

De cara a la economía mundial las necesidades de formación requeridas por las organizaciones corresponden a una gestión sostenible y responsable generando valor para los negocios y la sociedad, atendiendo el compromiso frente a los valores de la responsabilidad social global generando experiencias de aprendizaje para el liderazgo, comprendiendo el papel, dinámica e impacto de las empresas en la creación de dicho valor en el ámbito social, ambiental y económico; promoviendo la interacción y diálogo con el sector real empresarial para la aplicación y ampliación de conocimiento interactuando en aspectos críticos relacionados con la gestión y sostenibilidad de éstas a partir del fomento del emprendimiento como herramienta para la competitividad empresarial.

Antecedentes

Considerando la importancia sobre el desarrollo empresarial como estrategia para la disminución de condiciones de pobreza y vulnerabilidad en un territorio, se realiza una mirada a las experiencias desarrolladas desde el liderazgo de Facultades de Administración y Negocios en instituciones de educación superior, en el fundamento de su función sustantiva de Extensión desde el contexto internacional, nacional y regional, para tomar como base los aprendizajes y reflexiones en esta temática.

Al revisar el ámbito internacional, desde el enfoque de desarrollo para las naciones que fomenta el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en su línea de financiación Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN), se destaca la experiencia de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires a través del Centro de Estudios de Estructura Económica (CENES) en el programa “Desarrollo de

Capacidad Empresarial en Microempresas de Subsistencia”, iniciativa que buscó contribuir a la disminución de la vulnerabilidad de los sectores de menores recursos de la población mediante la estrategia de intervención orientada a lograr mejoras en la gestión empresarial de microempresas de subsistencia en barrios marginados del sur de la ciudad de Buenos Aires, a fin de potenciar su crecimiento y sostenibilidad.

Se diseñó una intervención conducente a generar espacios para la sensibilización, sobre el impacto positivo que desde el desarrollo de capacidades gerenciales en las microempresas puede sumar valor a una economía regional; para ello, el propósito de direccionar los esfuerzos hacia procesos de asistencia técnica, capacitación integrada, articulación y financiamiento de micro emprendimientos y actividades de monitoreo, seguimiento y difusión del programa a lo largo de tres años, 2010 a 2013.

Las reflexiones finales del programa destacaron que más que los contenidos técnicos, las metodologías formativas que generan empatía son considerados factores motivacionales para atraer a emprendedores de sectores carenciados; se ajustan los conceptos y vocabulario que se comparte con los emprendedores para lograr empoderamiento efectivo. La asistencia técnica por medio de las tutorías se identifica como una instancia formativa intensiva, que permite al emprendedor trabajar más profundamente sus debilidades y amenazas, tanto en lo personal como en lo laboral.

Otra experiencia, en el ámbito internacional se registra en México, a través del Programa de Investigación, Asistencia y Docencia a la Micro y Pequeña Empresa (PIADMYPE, 2001); espacio para la interacción de estudiantes en formación de las universidades mediante el modelo de servicio social en apoyo a las microempresas marginadas liderada por la Universidad Autónoma de Baja California; mediante el concepto de investigación-acción, se realizan intervenciones con la población apoyando procesos de acompañamiento y orientación a los microempresarios en la gestión de los negocios, este ejercicio permitió la transferencia de conocimientos en ambos sentidos desde el enfoque de academia -comunidad.

Los resultados del programa desde el carácter educativo, logró un proceso de réplica en diferentes instituciones educativas, como en la Universidad Autónoma de Nayarit, Universidad Autónoma de Yucatán; Universidad Nacional Autónoma de México; Universidad Autónoma de Honduras y Universidad de Castilla - La Mancha, se consolidó una red de prestadores de servicio social para la construcción de una visión gerencial en la microempresa mexicana.

Al revisar las experiencias desde el ámbito nacional, se resalta el programa de “Emprendimiento y Empresarismo. Plan de Retorno Positivo” de la Universidad EAN de Colombia, desarrollado en cooperación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), y la Alcaldía Mayor de Bogotá, con la finalidad del acompañamiento y formación en emprendimiento a un grupo de 50 colombianos repatriados. Este programa liderado por el Centro de Desarrollo Empresarial, adscrito a la Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social de la Universidad EAN; permitió la generación y creación de nuevas empresas competitivas y sostenibles, reconociendo y permitiendo potencializar las experiencias, competencias y conocimientos de este grupo de colombianos adquiridos en el exterior.

Así mismo, se destaca el programa “Formación, Asesoría y Acompañamiento para el Emprendimiento, la Adquisición y Fortalecimiento de Competencias Empresariales, Comerciales y para la Empleabilidad de la Población Vinculada a las Zonas de Transición de Aprovechamiento Autorizado -ZTAA” designadas por el Instituto para la Economía Social - IPES de la Alcaldía Mayor de Bogotá para la realización provisional de actividades comerciales.

Este programa liderado por el Centro de Desarrollo Empresarial inició en el año 2010 y su objetivo fue acompañar y capacitar a vendedores informales ubicados en las ZTAA, en el desarrollo de competencias personales y empresariales que les permitieran tener una proyección de desarrollo económico y social a partir de la consolidación de un proyecto de vida o proyecto productivo capaz de hacer sus unidades productivas, competitivas y sostenibles dentro del

sector formal. De esta manera, vendedores ambulantes de Bogotá se beneficiaron del Modelo Educativo de la Universidad EAN, que se proyecta hacia la comunidad, en donde se generó un real proceso de emprendimiento en una comunidad altamente vulnerable.

En el ámbito nacional, se destaca el proyecto Intervención efectiva en los tenderos de la localidad de Chapinero en la ciudad de Bogotá por parte de la institución educativa Fundación Universitaria del Área Andina en el año 2015, que parte del reconocimiento de la tienda de barrio como un tipo de minorista que es muy importante para el crecimiento de la economía del país; puesto que se constituye en más que canal de distribución de productos, en un espacio comercial donde el tendero asume un papel protagónico de consejero o consultor en la relación cliente-productos, siendo un factor fundamental e influyente en la decisión final de compra.

El citado proyecto se desarrolla en dos fases con la participación del semillero de investigación La Vitrina; la primera fase (ya ejecutada) donde se realiza una aproximación para la caracterización del tendero y su tienda; y la segunda de acercamiento, acompañamiento y solución de problemas (fase en proceso de ejecución). Frente a la caracterización se analizaron variables de tipo demográfico y aspectos relacionados con la publicidad y mercadeo en las tiendas.

Para la segunda fase denominada impacto de la implementación de una propuesta para el desarrollo de la competitividad de los tenderos de la localidad de Chapinero en Bogotá, derivada de los hallazgos en la caracterización, se planea una intervención para contribuir a la mejora de condiciones de vida de los tenderos, a través de la dotación de herramientas básicas para la formulación de un modelo innovador desde el enfoque empresarial, para la transformación en empresas competitivas, viables y sostenibles.

Fundamentación teórica

El desarrollo económico es el resultado de un trabajo continuo y sostenible para obtener más producción y con ello alcanzar un

mayor bienestar con el firme propósito de disminuir los niveles de pobreza y erradicar la miseria (Aguilar, 2008); en tal sentido los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) son una iniciativa de las Naciones Unidas (ONU) que para el año 2000 en su asamblea anual fueron fijados por los 189 países miembros a través de ocho propósitos de desarrollo humano para el año 2015, a saber: erradicación de la pobreza extrema y el hambre, enseñanza primaria universal, igualdad entre géneros y autonomía de la mujer, reducir la mortalidad infantil, mejorar la salud materna, combatir el VIH/SIDA y otras enfermedades, garantizar el sustento del medio ambiente y, fomentar una asociación mundial para el desarrollo (Escamilla, 2013, p. 250).

Finalizado el periodo fijado por los citados ODM, la ONU ha redefinido objetivos de desarrollo sostenible para el año 2030 entre los que se mantienen, el fin de la pobreza incluyéndose objetivos asociados al trabajo decente y el crecimiento económico, la reducción de las desigualdades, ciudades y comunidades sostenibles, entre otros.

En tal sentido para la República de Colombia, el cierre de brechas de capital humano se declara en la agenda nacional de competitividad 2014-2018 como un proyecto estratégico en el eje prioritario de salud, empleo y educación; desde esta agenda se alinean apuestas para que el país logre metas fijadas en la Visión 2032: ser una de las tres economías más competitivas de América Latina con un nivel de ingreso medio alto a partir de la dinamización de una economía exportadora de bienes y servicios de valor agregado con menores índices de pobreza.

A partir de dichas metas, el Estado colombiano desde su legislación fomenta que la cultura del emprendimiento, la promoción en la creación de empresas y la cultura empresarial con el propósito de propender por el desarrollo productivo de las micro y pequeñas empresas aportando al sostenimiento de fuentes productivas con un alto nivel de planeación y visión a largo plazo fortaleciendo los procesos empresariales que contribuyan al desarrollo local, regional y territorial, entre otros (Ley 1014 de 2006, Congreso de la República de Colombia).

Emprendimiento

La cultura emprendedora del país, es motivada por una falta latente de empleo, variable que sigue siendo una de las principales problemáticas que afectan a la ciudad de Cúcuta, además es una consecuencia de la grave crisis que enfrenta con el cierre de la frontera afectando principalmente a los comerciantes de la región. La Cámara de Comercio de Cúcuta tomando como fuente de información su observatorio económico, en su publicación en torno al mercado laboral para el trimestre Abril-Junio de 2016, señala que la ciudad ocupa el segundo lugar de las ciudades de Colombia con mayor desempleo, representando un 14,9% superando en 0,9 puntos porcentuales al mismo periodo del año 2015; en ese mismo sentido la tasa de informalidad para el trimestre Marzo-Mayo de 2016 estuvo representada por un 70,1% estando muy por encima de la media nacional que fue de 47,3%.

Desde la postura de Cabra (2013) “la escasez y la baja calidad de los empleos existentes en un país como el nuestro, hace que las personas que lo habitan, sientan una necesidad urgente de generar sus propios recursos para así poder lograr independencia, estabilidad económica, y de paso mejorar su calidad de vida. Por la abundante mano de obra que se encuentra en la línea del sub empleo, hace que los “nuevos empresarios” creen pequeños negocios con un bajo valor agregado a sus productos o servicios.”

Es evidente entonces que el emprendimiento es parte del perfil del empresario, pero no es exclusivo de él, la perspectiva es más amplia e incluye desde proyectos individuales como el plan de vida, planes para romper y cambiar situaciones no deseadas hasta propuestas para crear organizaciones o mejorar las que ya existen.

Es frecuente entender y emplear el término emprendedor como sinónimo de empresario, se cree que existen diferencias importantes de ser señaladas y que van a incidir en la educación emprendedora, por tal motivo, se distinguen tres tipos de emprendedores a saber: empresariales, intra emprendedores y emprendedores sociales.

Los emprendedores empresariales son aquellos que llegan a formar su propia empresa, siempre están en la búsqueda de oportunidades que el mercado ofrezca; los intra emprendedores se desarrollan dentro de una organización emplean sus capacidades y actitudes emprendedoras en el desempeño de su función liderando y generando cambios en la institución en la que trabajan, produciendo e impulsando proyectos de innovación; y los emprendedores sociales los cuales poseen cualidades como visión, innovación, determinación, compromiso que dedican al cambio social; suelen ubicarse en campos como educación, salud, medio ambiente, participación ciudadana, derechos humanos, desarrollo social y económico.

El programa administración de empresas acoge el emprendimiento como uno de sus diferenciales a partir de su promoción en la comunidad estudiantil y los grupos de interés del programa asumiendo la postura de Varela (2008) quien lo define como la capacidad de identificar nuevas formas de desarrollo y progreso necesarias para el género humano en cualquiera de sus múltiples facetas, integrando la habilidad para encontrar mediante procesos creativos e innovadores, soluciones para nuevas oportunidades.

Informalidad

Una larga tradición teórica de corte estructuralista ha pensado la informalidad laboral como el resultado de un escaso desarrollo del sector moderno de la economía, de tal manera que éste no alcanza a absorber toda la fuerza laboral disponible. La población excedente, sea educada o no, se ve forzada a laborar en actividades informales de baja remuneración o cae en el desempleo. Bajo el enfoque estructuralista se destacan los trabajos de Lewis (1954), Hart (1970, 1973), la Organización Internacional del Trabajo - OIT (1972), Singer (1980), el Programa de Empleo para América Latina y el Caribe - PREALC (1981 - 1985), Tokman (1978 - 1982), entre otros.

El sector tradicional o informal se caracteriza por escasos requerimientos de capital físico y capacitación laboral; la baja produc-

tividad del sector informal se explica por sobredimensionamiento laboral, dados los bajos costos de entrada en el sector, no es posible contener la entrada de trabajadores por encima de los niveles de eficiencia.

Por tanto, el sector informal tiende a operar en unidades pequeñas con baja productividad, como resultado surgen desigualdades significativas entre los trabajadores que se enganchan en el sector moderno y aquellos que no lo logran. Además de recibir un menor ingreso per cápita, los informales tienen empleos de menor calidad pues las empresas informales que generan escasas rentas tienden a incumplir las regulaciones institucionales y legales.

En atención a las anteriores características, el sector informal tiende a operar en unidades pequeñas con baja productividad, como resultado surgen desigualdades significativas entre los trabajadores que se enganchan en el sector moderno y aquellos que no lo logran. Además de recibir un menor ingreso per cápita, los informales tienen empleos de menor calidad pues las empresas informales que generan escasas rentas tienden a incumplir las regulaciones institucionales y legales.

De acuerdo con la teoría estructuralista, el sector informal es el producto de la falta de correspondencia, tanto cuantitativa como cualitativa, entre la demanda y la oferta de trabajo, la cual, a su vez, es el resultado de la forma en que la estructura económica incide en el mercado laboral, razón por la cual una gran cantidad de personas tienen que generarse sus propios empleos en el sector informal.

Desde esta perspectiva, y tal como señala Portes (1995), no es el sector informal el que surge después del sector moderno, sino al revés, pues la economía de subsistencia es lo que caracteriza a cualquier sociedad en su fase preindustrial.

El proceso administrativo

Al conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, que se interrelacionan y forman un proce-

so integral, se le conoce como *proceso administrativo*. Este proceso es una metodología básica que permite al administrador, gerente, ejecutivo, empresario y cualquier persona, manejar eficazmente una organización, además de proporcionarle los fundamentos para aplicar otros enfoques o estilos de gestión. Cada etapa responde a seis (6) preguntas fundamentales: ¿qué?, ¿para qué?, ¿cómo?, ¿con quién?, ¿cuándo?, y ¿dónde?, interrogantes que siempre deben plantearse durante el ejercicio de la administración (Munch, 2006).

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades. Se ha comprobado que la eficiencia de la empresa es mucho mayor que la suma de las eficiencias de los trabajadores, y que ella debe alcanzarse mediante la racionalidad, es decir la adecuación de los medios (órganos y cargos) a los fines que se desean alcanzar.

Muchos autores consideran que el administrador debe tener una función individual de coordinar, sin embargo parece más exacto concebirla como la esencia de la habilidad general para armonizar los esfuerzos individuales que se encaminan al cumplimiento de las metas del grupo. Todos estos factores determinan el funcionamiento de la empresa los cuales se integran y se conjugan para mejorar el desenvolvimiento de las actividades organizacionales de la organización en la cual los factores trabajan y se conjugan de manera estructural para establecer condiciones de funcionamientos corporativas y empresariales dentro de una empresa.

Es importante saber que existen diversos criterios en cuanto al número de etapas que constituyen el proceso administrativo, aunque, de hecho, para todos los autores los elementos esenciales sean los mismos.

Planeación

La planeación forma la base de la cual se levantan todas las futuras acciones administrativas, y el gerente que sabe y se cerciora de

cuáles objetivos establecer y qué pasos dar para lograr resultados, está seguro de obtener mayores satisfacciones que si operara sobre una base de día a día.

Naciones Unidas (ONU) postula que la planeación es un proceso de elección y selección entre cursos alternativos de acción, con vistas a la asignación de recursos escasos, con el fin de obtener objetivos específicos sobre la base de un diagnóstico preliminar que cubra todos los factores relevantes que puedan ser identificados (2005).

Chiavenato (1991) describe la planeación como “la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse. La considera como la primera función administrativa, pues ella es la base para que se den las demás. La planeación comienza con una definición de los planes con los que se pretenden llevar a cabo.

O’Donnell (1985) considera la planeación como “una función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa”.

Rusell Ackoff (1988) es consciente de la necesidad de planear en las organizaciones, pero además considera que procurar que esta sea útil es realmente difícil, pues es una de las actividades humanas de mayor complejidad, por lo tanto equivocarse no es un error pero conformarse con ello si lo es.

Melnik y Pereira (2005) la planeación es un proceso mediante el cual la organización piensa anticipadamente las acciones que va a desarrollar para alcanzar los objetivos que se fijan.

Otros plantean que es un proceso de toma de decisiones para la actuación futura de la organización y definir las acciones que han de seguirse para lograr los objetivos trazados (Koontz, 1958; Ozbekhan, 1969; Jiménez, 1982; Stoner, 1996; Cortés, 1998; González, 2001; Ezequiel Ander – Egg De Yerhezkeldror, 2005).

Organización

Esta etapa del proceso administrativo se basa en la obtención de eficiencia que solo es posible a través del ordenamiento y coordinación racional de todos los recursos que forman parte del grupo social. Después de establecer los objetivos a alcanzar, en la etapa de organización, es necesario determinar qué medidas utilizar para lograr lo que se desea, y de esto se encarga la etapa de organización.

Reyes Ponce (1960), considera que: "...organización es la estructura de las relaciones que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados".

Fayol (1972), define la organización diciendo que consiste en dotar al organismo de elementos necesarios para su funcionamiento a través de operaciones típicas a saber, las funciones técnicas, financieras, contables, comerciales, de seguridad y administrativa.

Para Guzmán Valdivia (1978), "La organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa, con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue".

Koontz & Weihrich (1999) proponen que organizar es agrupar las actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa.

También se concibe la organización como función administrativa y parte del proceso administrativo. En este sentido, organización significa estructurar e integrar los recursos y los órganos encargados de su administración, relacionarlos y fijarles sus atribuciones (Chiavenato, 2001).

Dirección

En esta etapa del proceso administrativo comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación. La ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión son la tarea de la dirección.

Para Guzmán Valdivia (1978), “... la organización es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa, con el propósito de obtener el máximo de aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue”.

Para Koontz y Weihrich (1985), “... organizar es agrupar las actividades para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con autoridad necesaria para supervisarlos y coordinar tanto en sentido vertical como horizontal toda la estructura de la empresa”.

Para Reyes (1987) la dirección es “aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones”.

Las terminologías utilizadas se refieren a la función administrativa que influye sobre las personas para obtener metas y realizar las actividades planificadas. Se dirige a los aspectos interpersonales de la administración, donde juega un papel primordial la orientación, integración de recursos, supervisión, comunicación, creación, aporte, imaginación, iniciativa, criterio discrecional para tomar decisiones, liderazgo y motivación (Koontz & Weihrich, 1999).

La función de mando es vital al convertirse en la esencia y el corazón de todo el proceso administrativo. De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de las demás funciones del proceso si no se logra una buena ejecución (Morera Cruz, 2009).

Control

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización.

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

Igualmente, Koontz (1994), establece que el control es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos.

Según Robbins (1996), el control puede ser definido como el proceso de verificar las actividades para asegurarse de que se están llevando a cabo como se planearon y así corregir cualquier desviación importante, por ello, éste es definido como “el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa».

Según Furlan (2008), “el control es la gestión administrativa que permite conocer si se han cumplido y se están cumpliendo los programas propuestos, los principios establecidos, las instrucciones y las órdenes impartidas”.

El control ofrece constante información de la situación real del objetivo para asegurar el estado previsto (Morera Cruz, 2009).

La función que se comenta garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas, por lo que se dice que el control parte del punto donde termina la planificación (Carreto, 2011).

Sin embargo, Stoner (1996) lo define de la siguiente manera: “El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” Mientras que para Fayol, citado por Melinkoff (1990), el control “Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad

de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”.

Fundamentación metodológica

Gestión social: Herramienta de formación integral

Las organizaciones demandan que en el proceso de formación de los administradores se comprenda el papel de las empresas como una fuerza global interrelacionada con el mundo de los negocios, el medio ambiente y la sociedad. La ONU desde la Oficina del Pacto Mundial, el organismo The European Foundation for Management Development (EFMD) conformó la iniciativa de liderazgo globalmente responsable (GRLI) con el objetivo de promover la comprensión del liderazgo globalmente responsable y el desarrollo de su práctica.

La misión del GRLI es desarrollar una nueva generación de líderes responsables a través de acciones colectivas e individuales para la promoción de los Principios para la Educación Responsable en Gestión (PRME) definidos en el año 2007 a partir del cual empresas, la sociedad civil, las organizaciones internacionales del trabajo y las instituciones académicas promueven la ciudadanía corporativa responsable, asegurando que los negocios son parte de la solución a los retos de la globalización para una economía mundial incluyente y sostenible.⁵

La condiciones anteriormente mencionadas se acogen en el Programa de Administración de Empresas de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta declarando su compromiso con la comunidad y la región mediante un proceso de acompañamiento efectivo a través de una la proyección social como una de las formas en que se materializa la extensión institucional como función sustantiva de la educación superior logrando vincular a microempresarios del sector comercial (pequeños tenderos) de algunos barrios de influencia de la comuna 6; comuna que presenta altos índices de vulnerabilidad, concentra altas tasas de población desplazada por la violencia de la

5 Globally Responsible leadership Initiative. Iniciativa UNESCO.

región, con un alto porcentaje necesidades básicas insatisfechas y representa una de las comunas con mayores niveles de población y problemática social de la ciudad de Cúcuta.

De esta forma, el proyecto *Estrategia de empoderamiento para el desarrollo productivo y la generación de ingresos*, correspondió a la apuesta en el período comprendido entre el segundo semestre del año 2013 al primer semestre del año 2016 procurando responder y aportar desde el ámbito socio-empresarial a la mejora de condiciones de gestión básica en la comunidad de los citados microempresarios con el propósito de desarrollar competencias para la gestión de unidades de negocios, emprendimiento y generación de ingresos.

Para lo anterior, se declararon como objetivos específicos el apropiar en el microempresario las técnicas básicas en la administración de empresas favoreciendo la visión empresarial desde sus funciones, procesos y componentes facilitando el entendimiento de cómo funciona la empresa desde una perspectiva sistémica. Generar bases conceptuales en el microempresario sobre su orientación al consumidor y TIC, constituyéndose éste como la principal razón de la actividad económica para el diseño de estrategias competitivas; y promover el reconocimiento de formas asociativas empresariales como alternativa de desarrollo socio-económico y fundamentos de derecho comercial.

Dentro de este escenario de la proyección social en el marco del nuevo plan de desarrollo comunitario desde el orden institucional 2013-2015 “Construyamos juntos la comunidad que queremos”, se lograron atender a dos grupos poblacionales bien diferenciados, microempresarios del sector comercial, subsector tiendas mixtas de barrio y docentes de la institución educativa Camilo Daza en la ciudad de San José de Cúcuta que orientaban la cátedra de Emprendimiento en aula y pretendió cualificar las competencias en su quehacer disciplinar, cabe anotar que las reflexiones principales que se presentan en este capítulo se enfocan a presentar resultados frente al primer grupo poblacional mencionado.

La estrategia de intervención del proyecto tuvo un foco desde el plan de fortalecimiento empresarial diseñado y orientado principalmente a atender y acompañar a los microempresarios de la comuna 6 en los siguientes ejes temáticos: oportunidades para hacer negocios, formalización y contabilidad, asociatividad, fundamentos de derecho comercial, emprendimiento, mercadeo, herramientas informáticas.

De otra parte, bajo la mirada de productos a generar en el desarrollo del proyecto se estableció como principales los que se relacionan a continuación:

- Unidades de negocio mejoran sus procesos de gestión para la generación de ingresos y fortalecimiento organizacional.
- Capacidades desarrolladas en unidades productivas y población en general para la apropiación en el microempresario de técnicas básicas en la administración de empresas.
- Capacidades desarrolladas para la innovación, el emprendimiento y la creación de empresa.
- Unidades de negocio incorporan las TIC en su gestión comercial.

En términos agregados, se resume que el proyecto acompañó a lo largo de dos años de trabajo a un total de 29 tenderos liderado por una comunidad académica conformada por estudiantes de quinto y séptimo semestre de Administración de Empresas, docentes de aula, Coordinador de Proyección social, Coordinación de Extensión y Director de Programa, un equipo humano altamente comprometido con la responsabilidad social y en donde el proyecto permitió el desarrollo de acciones en doble vía, por una parte lograr el relacionamiento del estudiante con el sector externo, mediante la sensibilización y responsabilidad para con la sociedad en la búsqueda de fortalecer capital social y de otro lado empoderar a microempresarios de herramientas para la mejora, crecimiento de sus negocios e impulso de la región.

A nivel de indicadores se tiene que a lo largo del horizonte del proyecto se vincularon un total de 213 estudiantes de quinto y sépti-

mo semestre vinculando a 540 personas como beneficiarios entre las que se cuentan microempresarios, docentes, jóvenes y comunidad en general que participaron de las líneas de intervención del proyecto. Adicionalmente se logró movilizar y articular recursos de apoyo a las actividades del proyecto a través de alianzas y actores externos tales como la banca privada, universidades, empresas privadas y la Cámara de Comercio de Cúcuta.

Metodología

La presentación de resultados del proyecto se soporta en el estudio de caso colectivo como tipo de investigación, tomando la postura de Stake (1995) en Simons (2011) quien declara al respecto que “se estudian varios casos para hacer una interpretación colectiva del tema o la pregunta” (p. 42). En tal sentido, como técnica para la recolección de datos se toma la propuesta de Simons (2011) donde plantea que.

De los tres métodos que se usan habitualmente en la investigación de estudio de caso; la entrevista, la observación y el análisis de documentos, prefiere la entrevista porque le permite llegar al núcleo, de los temas del caso con mayor rapidez y profundidad, sondear las motivaciones, hacer preguntas de seguimiento y facilitar que las personas cuenten sus historias (p. 70).

En atención a lo anterior se recurrió a la entrevista estructurada con veintidós (22) preguntas a la vista de las categorías teóricas expuestas en función del emprendimiento, la informalidad y el proceso administrativo, buscando su configuración en los sujetos participantes con las dimensiones abordadas en el plan de fortalecimiento desarrollado en marco del proyecto en función de su unidad productiva en torno a la organización, la competitividad, las herramientas contables, la gestión de mercadeo y la aplicación básica del derecho comercial.

Tabla 1. Características socio demográficas de sujetos participantes

N°	Género	Personas a cargo	Estado civil	Edad (años)	Máximo nivel de estudio	Estrato socio económico	Ingreso mensual promedio
1	Masculino	3	Casado	41 a 50	No Estudio	1	Entre 1 y 2 smmlv
2	Femenino	5	Casada	Más de 50	Ninguno	1	Entre 1 y 2 smmlv
3	Masculino	3	Unión libre	31 a 40	Secundaria	1	Entre 1 y 2 smmlv
4	Femenino	3	Unión libre	31 a 40	Secundaria	2	Entre 1 y 2 smmlv
5	Femenino	3	Casada	31 a 40	Primaria	1	Entre 1 y 2 smmlv
6	Femenino	1	Soltera	Más de 50	Primaria	1	Entre 1 y 2 smmlv
7	Femenino	2	Unión libre	20 a 30	Técnico	1	Entre 1 y 2 smmlv
8	Femenino	2	Divorciada	Más de 50	Secundaria	1	Entre 1 y 2 smmlv
9	Femenino	2	Casada	Más de 50	Primaria	1	Entre 1 y 2 smmlv
10	Femenino	0	Casada	41 a 50	Ninguno	1	Entre 1 y 2 smmlv
11	Femenino	2	Casada	31 a 40	Primaria	1	Entre 1 y 2 smmlv
12	Femenino	3	Soltera	20 a 30	Secundaria	1	Entre 1 y 2 smmlv
13	Masculino	4	Casado	31 a 40	Secundaria	2	Entre 1 y 2 smmlv
14	Femenino	4	Casada	41 a 50	Secundaria	1	Entre 1 y 2 smmlv
15	Femenino	6	Unión libre	31 a 40	Primaria	1	Entre 1 y 2 smmlv
16	Masculino	4	Casado	Más de 50	Primaria	1	Entre 1 y 2 smmlv

Fuente: Autores.

Para el presente trabajo los sujetos de investigación corresponden al colectivo de 16 microempresarios seleccionados que representan como sujetos participantes al 55% de la población beneficiaria del proyecto, propietarios de tiendas ubicadas en los Barrios Simón Bolívar, Caño Limón y Alonsito de la Comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta.

Criterios para el análisis de la información

El propósito de la evaluación del proyecto se centró en determinar la medida en que el objetivo general y los resultados declarados al inicio del mismo fueron alcanzados mediante el análisis de prácticas gerenciales y actitudes emprendedoras desarrolladas por los participantes. Esta evaluación permite la integración de aspectos importantes a considerar en iniciativas futuras que se pretendan desarrollar a través de proyectos de acompañamiento empresarial en tenderos de la ciudad de Cúcuta.

En tal sentido y para objeto del análisis de la información, el proceso de evaluación comprendió las siguientes etapas:

- Diseño del instrumento.
- Validación de instrumento por parte de expertos.
Planeación y estrategia para la recolección de información.
- Aplicación de instrumento.
- Organización de información.
- Análisis de resultados.

El enfoque de la evaluación se centró en la identificación y apropiación de prácticas de los microempresarios desde las etapas del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), en torno a dimensiones del negocio relacionadas con administración y organización, contabilidad, mercadeo y competitividad.

Resultados

Como resultado del proceso de evaluación de impacto desarrollado en el período 2016-1, a continuación se reflejan los resultados de la entrevista estructurada aplicada a los sujetos participantes identificando su apropiación de todas las etapas del proceso administrativo en función de las dimensiones de gestión empresarial abordadas en marco del plan de acompañamiento implementado, así como los factores que han determinado su condición de emprendedor de una unidad productiva.

Emprendimiento y formalidad laboral

A partir de las condiciones socio demográficas de la población, se identifica que su iniciativa empresarial materializada en la unidad productiva que lideran como tenderos guarda correspondencia con los elementos que al emprendedor empresarial lo motivan a forjar su propio patrimonio en atención a las condiciones sociales y económicas de la región en aspectos tales como la tasa de empleo, de informalidad y de escolaridad.

Se encuentra una importante participación de la mujer desde su rol de emprendedora, el 75% de la población corresponde a personas de este género; en referencia a su estado civil el 56% son casados, el 25% conviven en unión marital de hecho, el 13% son solteros y el 6% viudos.

De otra parte se encuentra que el nivel académico de la mayoría de los participantes corresponde a estudios de Educación Básica Primaria y Secundaria (37,5% de los microempresarios en igual proporción), seguido del 18,7% que no presentan estudios y el 6,3% que tienen estudios técnicos.

Respecto al estrato socioeconómico de los participantes, los resultados indican que el 87,5% son de estrato 1 y el 12,5% restante pertenecen a estrato 2, situación que refleja el nivel de vulnerabilidad de la población atendida.

Del total de la población, se observa en la variable edad que la mayor parte la representan las personas entre 31 a 40 años con el 37,5%, seguida de mayores de 50 años con una participación del 31,2%, los participantes entre 41 a 50 años representan el 18,8% y tan sólo el 12,5% lo constituyen participantes entre 20 a 30 años respectivamente. Esto traduce que la mayor parte de los participantes son población adulta y adultos mayores.

La composición familiar que presenta la población, refleja que el 38% de la población tiene a su cargo el sostenimiento de 0 a 2 personas, el 56% entre 3 y 5 personas y el 6% más de 6 personas; aspecto que en el 100% de la población se soporta en un nivel de ingresos entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales legales vigentes, tomando como base el definido por la República de Colombia para el año 2016 correspondiendo a \$689.454.

A los efectos de las enunciadas condiciones y tomando como base el enfoque estructuralista de la informalidad se encuentra que la población para la satisfacción de sus necesidades físicas y de seguridad encuentran en la unidad productiva emprendida una alternativa para su subsistencia.

Apropiación del proceso administrativo

Frente a los elementos de la *planeación* los microempresarios apropian esta etapa del proceso administrativo en prácticas relacionadas con la definición de mecanismos para la financiación y aplicación de recursos económicos necesarios para el funcionamiento del negocio. En este orden, se presenta que el 100% de los microempresarios identifican con claridad la forma de financiamiento de sus negocios en el corto y mediano plazo; lo cual refleja una visión efectiva de lo que representa la etapa de planificación, al contemplar estrategias de financiamiento para la operación y sostenibilidad empresarial.

La siguiente etapa del citado proceso corresponde a la *Organización*, para esta los microempresarios la apropian a partir de prácticas inherentes a la administración y organización, principalmente bajo

el foco de orden y disposición en los elementos del negocio. En el equivalente al 50% de los microempresarios entrevistados se identifica como buena práctica, el cambio y rotación periódica de las mercancías de ubicación con el propósito de lograr mayor visibilidad del surtido que ofertan; así mismo, el 56% de los microempresarios reconocen que es muy importante considerar en sus negocios, la buena disposición de mercancías ya que generan un orden y causan buena impresión a la vista de los clientes.

La *dirección* como etapa del proceso administrativo la identifican con prácticas relacionadas en el manejo contable, elementos de mercadeo y de competitividad principalmente. En este sentido, el 100% de los microempresarios identifican los elementos diferenciales del negocio que generan ventajas en la decisión de compra por parte de los clientes tales como precios, surtido, calidez en el servicio y confianza son los principales.

Del total de microempresarios, el 56% conoce el concepto de promociones y desarrolla esta estrategia para atraer a más compradores para contribuir a la fidelización de sus clientes. Algunas promociones en la baja de precios en productos de baja rotación, fechas especiales y principalmente orientadas a amas de casa y niños son los principales focos en este tipo de promociones.

Adicionalmente consideran la importancia de la estrategia de comunicación a través de las herramientas que proporciona la publicidad para dar a conocer su negocio, en tal sentido el 56% de los microempresarios entrevistados usan algún tipo de herramienta para lograr el incremento de sus ventas, entre ellas se destaca el voz a voz, los avisos y las campañas de lanzamiento productos de los proveedores.

Otro aspecto inherente a la etapa en cuestión se puede identificar a partir de un estilo de dirección para la toma de decisiones financieras efectivo, en este particular y frente a la distribución de ingresos generados del negocio, se identificó que el 56% de los microempresarios tienen claridad en este proceso al considerar la importancia en la reinversión de recursos financieros en mercancías de

mayor rotación, el aprovechamiento de las promociones y descuentos otorgado por proveedores y de otra parte para cubrir algunos gastos derivados del hogar.

En este mismo orden y dirección el 81% de los microempresarios consideran que generan estrategias propias para retener clientes y orientan su estrategia de fidelización con base en el conocimiento y experiencia que tienen del sector comercial y del tipo de clientes que han identificado, aunque conocen su competencia, no imitan lo que ésta realiza a nivel de estrategias de mercadeo principalmente.

Finalmente la etapa de *control* se refleja en la apropiación de los microempresarios con prácticas gerenciales en las dimensiones de administración y organización, y manejo contable. Se identifica que el 69% de los microempresarios definen mecanismos de control para el pago de proveedores, y consideran aspectos sencillos en política de cartera de sus clientes; se financian en promedio a 15 a 30 días con sus proveedores, su cartera de clientes no supera el periodo de 8 a 15 días para la rotación.

Cabe agregar que el 63% de los microempresarios realiza un ejercicio sencillo de evaluación de satisfacción a sus clientes, esto les ha permitido un proceso de mejora que contribuye a la diferenciación con su competencia y estar en contacto permanente con el cliente, escucharle y observarle son algunas técnicas que usan regularmente.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, se sintetiza en el cuadro 1 la correspondencia de las dimensiones abordadas en el plan de acompañamiento realizado a los microempresarios y su correspondencia frente a los aspectos evaluados con las etapas del proceso administrativo, identificándose mayor apropiación en elementos constituyentes de la etapa de dirección.

Cuadro 1. Etapas del proceso administrativo apropiadas por beneficiarios

Dimensiones	Etapas del Proceso Administrativo			
	Planeación	Organización	Dirección	Control
Administración y organización				
Competitividad				
Contabilidad				
Mercadeo				

Fuente: Autores.

El cuadro distingue la interrelación y apropiación entre las cuatro etapas del proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control, frente al conjunto de las dimensiones evaluadas en las unidades de negocios que corresponden a administración y organización, competitividad, contabilidad y mercadeo.

De esta manera se refleja que la etapa de *planeación* se encuentra en mayor nivel de apropiación por parte de los microempresarios en la dimensión de contabilidad, así mismo en la etapa de *organización* la dimensión que mejor indica la apropiación entre los participantes es la administración y organización. La etapa de *dirección* es la que mejor presenta el nivel de apropiación entre los tenderos, ya que se observa en prácticas gerenciales en torno a competitividad, contabilidad y mercadeo; finalmente la etapa de *control* se apropia principalmente en las dimensiones de administración y organización; y contabilidad.

Conclusiones

Los emprendimientos empresariales predominantes en la comuna 6 de la ciudad de Cúcuta corresponden a personas que han encontrado en la constitución de unidades productivas una herramienta para su subsistencia diaria dadas las condiciones de informalidad

laboral que se denotan en la ciudad por su condición de frontera y a la dominante actividad comercial que soporta la economía regional.

Dicha predominancia se conecta con los retos del Estado colombiano en su Visión 2032 desde la promoción de condiciones que busquen la disminución de la pobreza en el territorio, por tal razón el acompañamiento y fortalecimiento de las unidades productivas intervenidas en marco del proyecto aporta a la promoción de la cultura empresarial de la sociedad colombiana, en especial desde el propósito de fomentar la sostenibilidad de micro y pequeñas empresas, las cuales se constituyen como la única fuente de ingreso y de patrimonio familiar.

La participación de los estudiantes en la formulación y desarrollo del plan de fortalecimiento implementado con las unidades productivas guarda coherencia con los lineamientos de gestión social de la Universidad Simón Bolívar, la fundamentación teórica del programa desde su concepción humanista y las demandas mundiales a una educación responsable en gestión; desarrollando competencias en los estudiantes para que desde su accionar disciplinar procuren el fomento de organizaciones dinámicas en una economía global incluyente y sostenible, incorporando los valores de responsabilidad social desde la puesta en marcha de métodos, materiales y entornos pedagógicos donde sus experiencias de aprendizaje se fortalezcan en función de un liderazgo responsable.

En atención al Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación correspondiente a Ciencias Humanas Sociales y Educación, los alcances logrados en el proyecto tributan a la línea nacional de dicho Programa en torno a la Economía, Innovación, Competitividad y Sostenibilidad; contribuyendo al eje cohesión e inclusión social a partir de la creación de condiciones en los microempresarios de la comuna 6 para mejorar su calidad de vida en función de indicadores relacionados con el mercado laboral, el empleo, y la informalidad.

El plan de fortalecimiento de desarrollo con los microempresarios beneficiarios constituyó en ellos, elementos básicos de la gestión empresarial, apropiando herramientas de las etapas del proceso administrativo lo que se constituye como una estrategia pedagógica

para la apropiación social del conocimiento en los tenderos vinculados al proyecto en función de la aplicabilidad y uso del saber impartido; empoderándose principalmente de aspectos asociados a la etapa de *Dirección*, la cual a la luz de la sostenibilidad de las unidades productivas es determinante para la perdurabilidad de éstas.

Referencias

- Aguilar, I. (2008). Principios de Desarrollo Económico. Segunda edición. Bogotá: ECOE Ediciones, Universidad Sergio Arboleda.
- Arévalo, G. y Alba O. (2016). Intervención efectiva en los tenderos de la localidad de Chapinero en la ciudad de Bogotá. Ponencia presentada en el Encuentro de Investigación de la Asociación Colombiana de Facultades de Administración –ASCOLFA-. Recuperado de http://www.ascolfa.edu.co/web/archivos/libros/LIBRO_DIGITAL_PONENCIAS_2016.pdf
- Cabra, G. (2013). Micro Pequeña y Mediana Empresa, la oportunidad de emprender. *Revista Desarrollo Gerencial*. 5, 203 – 227.
- Cámara de Comercio de Cúcuta. (2016). Observatorio Económico. Mercado Laboral Abril – Junio 2016. Recuperado de <http://www.datacucuta.com/images/MLJUNIO2016.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1014. Fomento a la cultura del emprendimiento. Recuperado de http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-94653_archivo_pdf.pdf
- Escamilla, D. (2013). Tendencias en Administración: demandas a la formación académica. Asociación Colombiana de Facultades de Administración –ASCOLFA-. Encuentro Regional de Investigadores Ascolfa Capítulo Oriente. Edición N° 2, Octubre 25 de 2013. Recuperado de <http://www.ascolfa.edu.co/web/archivos/libros/libroencuentroregional2013/index.html>
- Frigerio, M. (2013). Programa “Desarrollo de Capacidad Empresarial en Microempresas de Subsistencia – VOS PODES AVANZAR“- ATN/ME 11683 AR”. (Informe final,). Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo. Fondo Multilateral de Inversiones.
- Globally Responsible leadership Initiative. Iniciativa UNESCO. (2017) Misión. Recuperado de: <http://www.grli.org/about/vision-mission/>

- Munch, G. (2006). *Fundamentos de administración: casos y prácticas*. Segunda Edición. México: Editorial Trillas.
- Mungaray, A., Ocegueda, J. M., Ledezma D., Ramírez, N., Ramírez, M. y Alcalá, C. (2007). *Formación por medio del servicio, Un modelo de servicio social universitario en apoyo a microempresas marginadas*. El trimestre económico. Volumen 74, Número 296.
- Naciones Unidas. (2015). *Asamblea General. Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015*. Recuperado de <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85>
- Portes, A, (1995). *The economic sociology of immigration*. New York: Russell Sage Foundation.
- Simons, H. (2011). *El estudio de caso: Teoría y práctica*. Madrid: Ediciones Morata.
- UNESCO (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La educación superior en el siglo XXI, visión y acción, informe final*. París. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/1163455.pdf>
- Varela, R. (2008). *Innovación Empresarial. Tercera Edición*. Colombia: Pearson Educación de Colombia.

Capítulo V

Gestión social a través de la ingeniería de sistemas: un acercamiento desde la tecnología como medio de inclusión y participación de las comunidades¹

*Sandra Milena Vargas Angulo², Nahid Antuan Bautista Vega³,
María Judith Bautista Sandoval⁴*

Resumen

La tecnología como mecanismo integrador de la sociedad, permite avanzar en la disminución de la brecha digital entre comunidades de distintas condiciones socioeconómicas. El capítulo expone la ejecución y resultados del proyecto TIC Incluyentes desarrollado por estudiantes y profesores del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta, enfatizando el papel de la academia como eje facilitador en el desarrollo de las regiones, a través de una investigación cualitativa se

-
- 1 Capítulo derivado del proyecto investigativo: Plan de Desarrollo Comunitario 2013-2015.
 - 2 Ingeniera de Sistemas. Mgs en Educación. Esp. en Gestión de Proyectos Informáticos. Docente investigadora adscrita al grupo de investigación Altos Estudios de Frontera ALEF. smvargas17@gmail.com
 - 3 Ingeniero de Sistemas. Mgs. en Educación. Esp. en Pedagogía Universitaria. Docente investigador adscrito al grupo de investigación Altos Estudios de Frontera ALEF. nahidbv@gmail.com
 - 4 Psicóloga. Esp. en Orientación Vocacional y Ocupacional, Maestrante en Salud Ocupacional. Docente investigadora adscrita al grupo de investigación Altos Estudios de Frontera ALEF.

indagó sobre las necesidades específicas de la población habitante de la Comuna 6, en términos de apropiación de herramientas tecnológicas, brindando los insumos para la construcción conjunta del plan de formación que articuló el currículo del programa académico con el componente Institucional de Gestión Social. Como conclusión, se destaca el empoderamiento de conocimientos, habilidades y competencias para el adecuado uso de la tecnología por parte de las comunidades participantes y el acercamiento de los estudiantes del programa académico a realidades sociales, como aporte a su formación integral, que se refleja directamente en el desarrollo de la región nortesantandereana.

Palabras clave: Alfabetización digital, apropiación tecnológica, gestión social, ingeniería de sistemas, tecnologías de la información y la comunicación TIC.

Social Management Through Systems Engineering: An Approach from the Technology Like Means of Inclusion and Participation of the Communities

Abstract

Technology as an integrating mechanism of society, allows to advance in the way to the reduction of the digital divide between communities of different socioeconomic conditions. The chapter outlines the execution and results of the ICT Inclusive project developed by students and professors of the Systems Engineering program of the Simón Bolívar University, Cúcuta, emphasizing the role of academia as a facilitator in the development of the Regions. Through a qualitative research, the specific needs of the inhabitants of Commune 6 were investigated in terms of appropriation of technological tools, providing the inputs for the joint construction of the training plan that articulated the curriculum of the academic program

with the Institutional component of Social Management. In conclusion, it highlights the empowerment of knowledge, skills and competences for the appropriate use of technology by the participating communities and the approach of students of the academic program to social realities, as a contribution to the development of the region of Norte de Santander.

Keywords: Digital literacy, technological appropriation, social management, systems engineering, Information and Communication Technologies TIC.

Introducción

La tecnología como parte fundamental del desarrollo de la sociedad, trae consigo beneficios y retos, su avance, involucra todos los ámbitos, considerándose un producto de consumo esencial en la era posmoderna. La realidad social refleja que no todos los sectores económicos interactúan directamente con entornos tecnológicos, que propician la integración de la era digital en la totalidad de sus habitantes.

Las tecnologías en su mayoría están directamente relacionadas con la informática y las comunicaciones, de allí el inicio de un nuevo concepto que revoluciona la creación, distribución y manipulación de la información, fundamental en la concepción del desarrollo: la sociedad de la información. Ésta es definida por el sociólogo Masuda (1980) como una sociedad cuyo crecimiento y desarrollo gira en torno a la información, destacando aspectos claves como la innovación, el acogimiento y transferencia de nuevas tecnologías, como herramientas para el manejo y difusión de la información y el conocimiento.

Calvo y Pernía (2007), deducen que las tecnologías están generando una nueva forma de organización social en la que el poder y la productividad, a pesar de su aparente distribución universal, queda en manos de quienes pueden, quieren y acceden a las tecnologías de la información y la comunicación, y a su valor en alza, la información (pág. 144). Para las autoras, la sociedad de la información conlleva nuevos retos y exigencias sociales, muchos de los cuales aún están por descubrir.

La academia es un agente transformador de la sociedad, se constituye en el núcleo donde se gestan los aportes a la humanidad, formando a las generaciones de diferentes niveles sociales para afrontar el advenimiento de transformaciones y apuestas del mundo moderno. Los esfuerzos realizados para acercar a las comunidades menos favorecidas a los avances tecnológicos suponen una estrategia que desde la educación se potencia, fomentando la equidad y acortando la brecha social existente. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (1984) define al servicio social universitario como las actividades realizadas por los estudiantes en beneficio de la comunidad, que al mismo tiempo constituyen parte de su formación profesional y cívica (p. 1).

Como lo afirma Sánchez (2003), la transformación mundial impone una seria disyuntiva al conjunto social del planeta: sumarse al proceso transformador a fin de inducir y promover el tránsito hacia una sociedad más avanzada, o bien someterse de una manera pasiva al nuevo orden emergente (p. 13).

Ante estas necesidades, la alfabetización digital se establece no sólo desde un enfoque educativo, sino desde la integración de componentes sociales, culturales, económicos y políticos de la realidad de los individuos en situación de vulnerabilidad. Como lo define Gutiérrez (2003), se requiere focalizar el desarrollo de un grupo de destrezas necesarias para conseguir un pensamiento crítico, para comportarse como ciudadanos responsables en un mundo cada vez más digital (pág. 4).

Travieso y Planeya (2008), aclaran que la inclusión digital no presupone inclusión social, dado que la complejidad del segundo es mucho mayor, basado en comprender el uso de las herramientas TIC en ámbitos como el ejercicio de la ciudadanía, la autonomía, el trabajo colaborativo, la generación de conocimiento e integración social, con relación a su apropiación y potencialidades enfocadas sobre lo significativo de su incidencia en la vida cotidiana de las personas, especialmente aquellas en situación y riesgo de exclusión.

El proceso de formación profesional incentiva en los educandos la construcción colectiva de una sociedad justa y equitativa, formando no sólo en competencias y saberes disciplinares, sino también, combinando este aprendizaje con un acercamiento a la comunidad, que permita explorar y desarrollar conciencia social mediante la integración con sectores donde los avances tecnológicos y las oportunidades de interactuar con ellos, son reducidas a causa de la brecha digital que aún en la era moderna sigue vigente.

Según lo plantean Travieso y Planeya (2008), existe una creciente conciencia por parte de los agentes formadores, de la necesidad de reformular su enfoque hacia el desarrollo de valores cooperativos y colectivos, que fomenten la integración de las personas como sujetos críticos y activos, y trascender el concepto de simples consumidores de tecnologías y contenidos digitales.

La utilización del computador en el ámbito educativo se basan en la teoría –conductista- de Skinner, propone la enseñanza programada, principal influencia para dar inicio a la enseñanza asistida por computador, aportando una tecnología pedagógica basada en máquinas para enseñar.

Moursund (1998) basa la alfabetización tecnológica funcional en tres metas. Esta funcionalidad se refiere a la capacidad de los estudiantes de saber utilizarla y a su vez transferir sus conocimientos a problemas y retos cotidianos. Según la perspectiva del autor, no se pretende enfocar la enseñanza en ejercicios memorísticos de comandos, funciones y fórmulas, sino en la aplicación práctica de la tecnología a través de tres niveles de aprendizaje: nivel básico, de alfabetización a través de las TIC, nivel intermedio, alfabetizando con las TIC y el computador como herramienta para el contenido curricular.

Para Mendoza y Riveros (2005), “se necesita una educación que se adapte a los requerimientos que el ritmo de la sociedad y la cultura imponen, una educación basada en el conocimiento y el aprendizaje, donde estimule el pensamiento, el razonamiento y la creatividad” (p.321). Una forma efectiva de integrar al estudiante en el contexto de la sociedad del conocimiento, es desarrollar en ellos capacidades

para coexistir con los avances de la tecnología a través de herramientas informáticas que propician el desarrollo ágil de procesos cotidianos mediante su implementación.

Antecedentes

Como un compromiso con la sociedad y conscientes del rol de la tecnología en el desarrollo de las comunidades, desde el año 2007 el programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta, a través de su componente de gestión social articulado con el área profesional de su plan de estudios, ha ejecutado proyectos encaminados al acercamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) con las comunidades en condiciones de vulnerabilidad, a través de espacios de alfabetización digital orientados a la formación en el área de informática para el empoderamiento de herramientas tecnológicas útiles a la comunidad y su vez, el desarrollo de brigadas de soporte de sistemas para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica de centros educativos del Departamento Norte de Santander, República de Colombia, como un primer paso para garantizar escenarios adecuados en dotación y capacidad, para la enseñanza y aprendizaje de la tecnología a nivel práctico.

Para tener una mirada global sobre la concepción y práctica de la gestión social en diferentes Instituciones de Educación Superior Nacionales e Internacionales, se realizó la indagación sobre el rol de los estudiantes de ingeniería de sistemas en este componente y el impacto generado en las comunidades objetivo, que han puesto en marcha proyectos de esta naturaleza.

Conexión ITBA es una organización sin ánimo de lucro, del Instituto Tecnológico de Buenos Aires, Argentina, que busca descubrir en sus miembros un espíritu solidario, poniendo al servicio de los demás las habilidades y conocimientos adquiridos en la formación profesional, para cubrir diferentes necesidades sociales. Ésta organización tiene como propósito la difusión y desarrollo de actividades conjuntas con otras organizaciones, en compañía de docentes y colabora-

dores de la Universidad, canalizando sus acciones de voluntariado y compromiso con la comunidad. Entre las campañas solidarias que ejecutan se cuentan el apoyo a personas en situación de calamidad, emergencia o vulnerabilidad, promoviendo el acercamiento de los estudiantes a problemáticas identificadas en el entorno, abordando temas de interés social y aportando soluciones que combinen sus conocimientos y el compromiso social, a través de proyectos de impacto. La organización funciona como un voluntariado abierto para los estudiantes, lo cual se convierte en un componente optativo dentro de su formación como profesionales, independiente del plan de estudios y de los requisitos para la culminación de su carrera.

La Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, a través de su Centro de Extensión Universitaria y Proyección Social, desarrolla este componente a través de capacitaciones a empresas y organizaciones, así mismo, realiza programas y proyectos de proyección social en coordinación con los docentes y alumnos de sus escuelas académico profesionales (EAP) de ingeniería de sistemas e ingeniería de software. El ejercicio se basa en el fortalecimiento del área de sistemas en las empresas aliadas, a través de la ejecución de charlas y ciclos de formación para sus empleados y colaboradores, llevada a cabo en una acción conjunta entre cuerpo docente y estudiantes que pertenecen a los programas académicos en mención.

La Universidad Nacional Autónoma de México UNAM, establece el servicio social como parte de los currículos de sus programas académicos. En este ejercicio obligatorio, los estudiantes tienen la oportunidad de desarrollar actividades al interior de su propia Facultad de Ingeniería, o en otras dependencias de la Universidad, Instituciones oficiales u organismos gubernamentales que requieran su aporte desde la disciplina formativa. En total, la duración del servicio social es de 480 horas, tiempo que debe ser cumplido por los estudiantes en un periodo de entre 6 meses y dos años.

La Universidad de Quintana Roo de México, desarrolla el programa social denominado “Programa Universitario de Soporte y Ca-

pacitación Tecnológica”, como estrategia educativa que consolida la formación del estudiante de Ingeniería en Redes, desarrollando en él, la convicción de servicio. Para la institución, la realización del servicio social brinda a los futuros profesionales la oportunidad de aplicar sus conocimientos y habilidades dentro de un programa institucional afín a la carrera. Este programa impulsa la vinculación del estudiante con los recursos tecnológicos dentro de la Universidad, participando en actividades de: mantenimiento correctivo y preventivo en los equipos de cómputo, capacitación en el manejo de la información, aporte al desarrollo de materiales para cursos de informática dentro de la Universidad, uso de aplicaciones de software y mejores prácticas que permitan potenciar la capacidad y el desempeño de la comunidad universitaria. Estas actividades tienen como objetivo principal el desarrollo y fortalecimiento de la cultura informática al interior de la Universidad, lo cual no evidencia impacto fuera del entorno institucional.

En Colombia, el programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad del Bosque, proyecta el componente de Gestión Social a través de actividades que persiguen objetivos de transferencia de conocimiento, transformación y contacto con la realidad. Este ejercicio se encuentra articulado a la asignatura de sexto semestre denominada: Labor Social, definida como un acto de servicio que enseña que el quehacer académico más allá del currículo, dispone la necesidad de mirar el entorno y responder a las necesidades cercanas. A partir de convenios y acuerdos de cooperación, la labor social construye estrategias y desarrolla distintas actividades, algunas de ellas como el diseño y preparación de material didáctico, espacios de formación presencial, desarrollo de herramientas de software que incluyen funcionalidades apoyadas en TIC y orientadas a necesidades puntuales de estas comunidades.

En cuanto a los espacios de formación presencial, denominados cursos de formación, se atienden personas entre jóvenes, adultos, adultos mayores y madres cabeza de hogar, mediante la labor de 20 estudiantes del programa en promedio, cada semestre. La población atendida corresponde a comunidades de la localidad de Usaqué,

entre otros: Colegio Unión Colombia, madres que viven en barrios Santa Cecilia y Cerro Norte, programa de Adultos Mayores de la Universidad El Bosque, Colegio Colombo – Sueco, Parroquias San Tarcicio y San Manuel Morales; y de la Localidad de Barrios Unidos el Colegio Gimnasio Tundama.

La Universidad Católica de Colombia, concibe la proyección social desde cinco ejes que son: extensión, emprendimiento; responsabilidad social; consultorio jurídico y servicio a la comunidad de la Facultad de Psicología. La responsabilidad social se basa en el compromiso personal y colectivo con los principios institucionales y los valores morales, en búsqueda de la equidad y el bien común, a partir del establecimiento de relaciones y vínculos entre las condiciones de la persona, las comunidades en sociedad y el conocimiento. En sus propósitos está el fortalecer la conciencia y la sensibilidad moral de los estudiantes, afianzar la responsabilidad compartida en el bien común a través de la integración e interdependencia entre la docencia, la extensión, la investigación y la gestión, promover el protagonismo y el compromiso de cada miembro de la Universidad con la solución de las problemáticas más sentidas de la sociedad que socavan la dignidad. Dentro de las buenas prácticas de proyección social de esta Institución, se destaca el proyecto de Informática Social “Comunidad madres cabeza de familia, Facatativá y Albán Cundinamarca”.

El Programa de Ingeniería de Sistema de la Universidad del Cauca impulsa en sus estudiantes la generación de mecanismos y estrategias que favorezcan la interacción de éstos con las realidades en las que se encuentran inmersos. Las estrategias formuladas desde asignaturas como Formación Complementaria, buscan motivar al estudiante a pensar en su realidad y su entorno de una forma crítica, incentivando en él pensamientos que permitan proponer soluciones a estas realidades, así mismo, se incentiva a los estudiantes en la generación de proyectos de clase con proyección social, que permite ofrecer soluciones acordes con la situación del entorno y se llevan a cabo investigaciones con alto grado de compromiso por el desarrollo social, científico y tecnológico de la región y el país.

Para la Universidad de Boyacá, el Servicio Social se presenta como alternativa de grado. El estudiante tiene la posibilidad de tomar esta opción previo cumplimiento de los requisitos académicos establecidos, con el fin de realizar un proyecto enfocado hacia el apoyo de comunidades buscando mejorar el nivel de vida de las mismas. Como política, esta opción debe ser desarrollada durante tres semestres consecutivos. La línea de trabajo en soporte tecnológico para proyectos sociales, aborda el área de tecnologías para la información y comunicación en donde se ofrece asistencia a las comunidades y organizaciones en el desarrollo e implementación de soluciones informáticas, a través de la alfabetización digital y de diferentes medios que permitan la comunicación, difusión de información, expresión, reflexión y entrenamiento de las personas que integran las comunidades organizadas que los beneficie y potencie en todos los aspectos.

A partir del año 2009 inician con la ejecución del proyecto “Alfabetización en tecnologías de información y comunicaciones”, dirigido a adultos mayores, comunidades menos favorecidas y habitantes en condición de vulnerabilidad. Como producto de este ejercicio, se evidencian los trabajos realizados por los estudiantes para pequeñas y medianas empresas de recursos económicos limitados para invertir en la implementación de tecnología, en este sentido, poniendo a su servicio el talento humano calificado y los materiales educativos computarizados desarrollados por los estudiantes, que sirven como herramienta de apoyo a procesos de enseñanza-aprendizaje en instituciones educativas de nivel preescolar, primaria y bachillerato en diversas áreas del conocimiento. En general, esta práctica profesional se constituye en un aporte valioso para las empresas de la región, a través de buenas prácticas como el desarrollo de sistemas de información, la capacitación a usuarios, el mantenimiento de aplicaciones de software y el soporte a usuarios en manejo de aplicativos.

La Universidad de San Buenaventura en Cali cuenta con un programa que responde a la proyección social a partir de las prácticas profesionales de los estudiantes y de actividades que inicia de

la planta docente y administrativa del programa. El futuro ingeniero de sistemas tiene la oportunidad de conocer las dinámicas de las comunidades u organizaciones en las cuales puede desempeñarse como profesional y así mismo, reconocer las características de la vida laboral, ampliando su cosmovisión del conocimiento en el trabajo “in situ” con organizaciones, comunidades y clústeres de desarrollo tecnológico, fortaleciendo su proceso de formación académica. Las actividades desarrolladas se concentran en visitas a colegios para llevar a cabo charlas sobre la importancia de la carrera, cursos cortos, talleres, entre otros. Así mismo, se desarrollan actividades académicas y técnicas en el Centro Comunitario de Siloé, tales como capacitaciones, acompañamiento en instalaciones de redes, software, entre otras.

A nivel Nortesantandereano, la Universidad Francisco de Paula Santander desarrolla el componente incorporándolo a su plan de estudios mediante un curso denominado: “Proyección Social”, en el cual los estudiantes realizan trabajos de apoyo a la comunidad de la Fundación Sueños de Colores y una fundación dedicada al cuidado de adultos mayores. Básicamente las actividades que desarrollan tienen un enfoque lúdico y recreativo, donde promueven la sensibilización social del ingeniero en formación y lo acerca a las realidades de este tipo de población en condiciones de vulnerabilidad a través de espacios de integración y deporte. Actualmente no se realizan proyectos o actividades de gestión social desde el saber disciplinar de la ingeniería de sistemas en pro del fortalecimiento del uso y apropiación de tecnologías en poblaciones menos favorecidas.

Desarrollo y resultados

El Plan de Desarrollo Comunitario: “Construyamos juntos la comunidad que queremos”, inicia su ejecución en el año 2013. El programa académico de Ingeniería de Sistemas desarrolla el proyecto TIC Incluyentes, adscrito al programa institucional: Interacción Social y Desarrollo Comunitario, con el propósito de generar escenarios que faciliten la inclusión social a través del uso y la apropiación de

las tecnologías de información y comunicación TIC y cuyo producto es la apropiación estratégica por parte de líderes y mujeres de las tecnologías informáticas como mecanismo de participación y fortalecimiento comunitario.

Como antecedente a la ejecución del plan, el programa de Ingeniería de Sistemas en su componente de Gestión Social realiza las primeras acciones de campo a partir del año 2007, constituyendo espacios de acercamiento entre estudiantes y profesores, con la realidad social de comunidades en condición de vulnerabilidad, directamente afectados por la brecha digital aún existente en la época posmoderna.

Las primeras experiencias fueron propiciadas a través de los directivos de la institución educativa Renovación Juvenil ubicada en la Comuna 6, quienes conscientes de la necesidad de fortalecer su infraestructura tecnológica, solicitaron la intervención del programa académico a través de un diagnóstico computacional, instalación y configuración de la red interna del centro de cómputo y configuración del servicio de internet. Así mismo, se desarrolla un acompañamiento por parte de profesores y estudiantes, con ciclos de cualificación en el manejo de herramientas ofimáticas y diseño de páginas web, beneficiando a los 778 estudiantes matriculados en ese momento y en general a toda la comunidad educativa del plantel. La articulación curricular con la asignatura de Diseño Web, permitió a los estudiantes replicar sus conocimientos, competencias y destrezas con los jóvenes de décimo y once grado del plantel educativo, desarrollando en ellos habilidades propias para el desarrollo de páginas web, orientando a los participantes hacia la formación en Ingeniería de Sistemas como una alternativa dentro de la selección de su futuro profesional.

Otros beneficiarios de las actividades de gestión social ejecutadas por el programa académico entre los años 2009 y 2010, fueron la Institución Educativa Cristo Rey – Sede San Andrés y el Instituto Técnico Padre Álvaro Gutiérrez “Paz y Futuro”, donde los estudiantes con apoyo de sus profesores ejecutaron jornadas de mantenimiento a nivel correctivo y preventivo en los equipos computacionales

de los laboratorios de informática, y adicionalmente fortalecieron las competencias tecnológicas de docentes mediante conferencias sobre seguridad y virus informáticos. En estas intervenciones los estudiantes lograron conocer la realidad de muchas instituciones de educación pública, que no cuentan con recursos para la dotación de los escenarios formativos. Las aulas donde se imparte conocimiento teórico y a su vez práctico, como los centros de cómputo o espacios dispuestos para tal fin, en ocasiones no son los adecuados para brindar al estudiantado un ambiente propicio para lograr el acercamiento a la tecnología y la apropiación de una cultura digital.

Para Benito (2010), hablar de exclusión educativa significa referirse, por un lado, al analfabetismo y la carencia de estudios, si hablamos de la población en general; y por otro, al abandono y las dificultades de acceso y mantenimiento en el sistema educativo reglado si nos referimos a los menores y jóvenes (pág. 18). El autor expone, que la exclusión y la vulnerabilidad educativa se define por las carencias en este ámbito, que sitúan a las personas en posición de desventaja social.

Desde este panorama, la Universidad Simón Bolívar fortalece los lazos con las comunidades y el acercamiento de la academia a las realidades sociales que afecta a sus habitantes. A través del programa de Ingeniería de Sistemas, se potencia este propósito y continúa la ejecución de acciones concretas que redundan en aportes a la construcción de un mejor país, más equitativo para todos, donde se garanticen iguales posibilidades y acceso a la tecnología como aporte a la disminución de la brecha digital existente.

Hacia el año 2011, se implementaron actividades de acompañamiento y soporte tecnológico en la fundación asistencial HOASIS el refugio, entidad sin ánimo de lucro que asiste y alberga a personas portadoras del VIH/SIDA, la cual cuenta con dos casa-hogares, el albergue de adultos en etapa terminal y una casa para madres, niños y niñas que viven con este virus. La fundación también sirve como hogar de paso para las personas de la región que padecen de la misma patología. El apoyo consistió en el montaje y configuración

de un centro de cómputo que permitiera a los niños, niñas y adolescentes habitantes de la casa-hogar, apoyarse en estas herramientas tecnológicas para el desarrollo de sus deberes escolares, mejorando la integración de esta comunidad con las TIC. La interacción de los estudiantes de ingeniería de sistemas con la población beneficiaria, les permitió acercarse a una de las realidades más crudas de la sociedad, en donde las personas deben asimilar en edades tempranas qué desde su nacimiento son portadores de este virus, enfermedad que puede afectar su desarrollo personal e interacción con la sociedad.

Tal como lo afirma Ramírez (2011) existe una marginación subjetiva que recae sobre la población de personas infectadas por el VIH, que, si bien son tomadas en cuenta y atendidas dentro de las políticas de las instituciones sanitarias, la práctica demuestra que la mayoría de las veces esto ocurre solo bajo un discurso que expulsa toda singularidad (pág. 138).

La Universidad Simón Bolívar, construye el Centro de Desarrollo Social y Cultural CEDESC, ubicado en la Comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta, como punto de integración con la comunidad, ofreciendo espacios para acercar la academia y sus estudiantes con la realidad social de la población en condición de vulnerabilidad habitante de la zona. En el centro se cuenta con aulas de clase acondicionadas, consultorios de atención psico-social a usuarios, una biblioteca y espacios comunes para el desarrollo de actividades recreativas, lúdicas y culturales dirigidas a toda la población participante de los proyectos contemplados dentro del “Plan de desarrollo comunitario: Construyendo juntos la Comunidad que queremos”.

Con el fin de fortalecer el desarrollo y bienestar de la comunidad, se requirió la instalación y adecuación de un centro de cómputo, que facilitara la apropiación de una cultura digital acorde a las tendencias y avances que la tecnología trae consigo. La apertura de un ambiente de aprendizaje en informática, ofrece beneficios para la comunidad de distintos ciclos vitales, pues a través de éste, se congrega en un espacio a estudiantes y profesores del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta

con la comunidad, con el objetivo de desarrollar las competencias para el acceso a herramientas informáticas útiles, que les permita ser más productivos y lograr la apropiación de conocimientos y habilidades propias de la era digital, que les permita incorporarse como partícipes y actores de la sociedad moderna.

Una de las razones que motivaron la apertura de este escenario de formación, fue la carencia de espacios de acercamiento a la tecnología que propicien la interacción de la comunidad con herramientas disponibles para realizar labores cotidianas de manera ágil, organizada y precisa. De igual manera, la oportunidad de desarrollar en la comunidad competencias tecnológicas para el manejo de aplicaciones ofimáticas, como ejercicio productivo que contribuya a la economía familiar, mediante el ofrecimiento de servicios básicos de sistemas desde sus hogares. En cuanto a la población de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en edad escolar, es notable la necesidad de reforzar los conocimientos teóricos que son adquiridos en las aulas de sus centros educativos, a través de espacios de acceso gratuito a la tecnología, ubicados en su comuna.

Posterior al montaje del espacio físico y consientes de la trascendencia social que se quería lograr, inicia en el año 2013 la ejecución del proyecto TIC Incluyentes, planteado bajo un enfoque de Investigación Acción y orientado según Lewis (1948) al cambio social, caracterizado por una activa y democrática participación en la toma de decisiones. Kemmis y McTaggart (1988) lo definen como un proceso sistemático de aprendizaje orientado a la praxis, participativo y colaborativo, el cual se propone mejorar la educación a través del cambio y aprender a partir de las consecuencias de estos cambios, siendo un poderoso instrumento para reconstruir las prácticas y los discursos sociales. Los resultados de la implementación del proyecto en la comunidad, evidenciará su impacto, y a su vez, el valor agregado que la Institución genera en cada participante a partir del mejoramiento de sus capacidades y competencias para el manejo de herramientas tecnológicas útiles que les permita incorporarse a la dinámica tecnológica actual.

Para el desarrollo del proyecto, se retoma el paradigma tecno-crático, en el cual la alfabetización consiste en la adquisición de una serie de destrezas de supervivencia necesarias para participar en la sociedad, una sociedad digital que demanda ciudadanos aptos para su acoplamiento y que proporcionen continuidad a su desarrollo. La metodología gira en torno a la enseñanza programada, a los materiales didácticos de autoaprendizaje mediante los que el profesor es simplemente facilitador, y a la consecución de unos objetivos prefijados (Gutiérrez, 2003, pág. 5).

La fase exploratoria incluyó un diagnóstico inicial de las necesidades de la población en torno a la utilización de la tecnología y el nivel de apropiación de herramientas computacionales modernas que simplifican las labores cotidianas en entornos laborales y académicos. Para propiciar estos espacios, se llevaron a cabo grupos focales con la comunidad objetivo, congregando representantes de asociaciones de adultos mayores y de mujeres cabeza de hogar, quienes, a través del diálogo directo y la confrontación de situaciones, manifestaron la necesidad de fortalecer específicamente las competencias en la utilización de herramientas tecnológicas de apoyo a procesos ofimáticos.

Los grupos focales como técnica de recolección de datos, incorporan preguntas como guía de discusión alrededor de la temática propuesta por el investigador, siendo su propósito principal, hacer que surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes (Escobar y Bonilla, 2009, p. 52). Uno de los objetivos de la aplicación de esta técnica, es que, gracias a su dinámica social, brinda la posibilidad de obtener la percepción simultánea de los participantes del grupo, suscitando un debate organizado del que se generaron propuestas materializadas en el planteamiento de los ciclos de cualificación diseñados para la comunidad y acordes a la población participante del proyecto.

Para la aplicación de la técnica, inicialmente se definieron las asociaciones a abordar, con la premisa que los participantes debían caracterizarse por su colaboración, participación, y conocimiento

pleno sobre la situación de la comunidad que representan, es decir que se constituyeran en líderes en su entorno social, comprometidos con el desarrollo de la comuna 6 y sus habitantes. El punto de referencia más común para elegir los participantes de un grupo focal es que éstos posean algún tipo de experiencia común en relación con el núcleo temático al que apunta la investigación (Sandoval, 2002, p. 123).

En este proceso, el programa académico de ingeniería de sistemas se articuló con los programas de psicología y trabajo social, quienes en el desarrollo de sus proyectos de gestión social venían trabajando con la comunidad, específicamente con asociaciones de estas características para el abordaje de la temática. Gracias al trabajo conjunto, se logró seleccionar los grupos con los que se dio inicio al proyecto y la ejecución del diagnóstico de las necesidades y requerimientos de formación en el área de sistemas que la comunidad evidenciase. Posterior a esto, se construyó el instrumento de recolección de la información, cuya estructura indagó a profundidad en las expectativas reales que los participantes tenían frente a la intervención del programa académico en su comunidad.

Para dar inicio a la convocatoria de los participantes de los grupos focales y la posterior planeación de las sesiones, se tomó como referencia la estructura de lista de chequeo propuesta por Aigner (2006) y que contempla actividades como la planeación del objetivo de estudio, identificación y selección de participantes, así como el análisis de su información, el diseño de las preguntas a abordar y la dinámica del grupo focal, reserva y preparación del lugar para el desarrollo del encuentro, convocatoria y confirmación previa de los participantes, organización de la logística y los materiales didácticos a emplear, desarrollo de la sesión (inducción, conducción y discusión grupal) y la clausura con la presentación de las conclusiones y acuerdos a los que se llegaron a través del desarrollo del grupo focal.

Los temas abordados con el desarrollo de los grupos focales fueron las necesidades de formación en el ámbito tecnológico, la disposición de la comunidad para participar de las capacitaciones en

términos de horarios de los encuentros con los orientadores, las posibles edades de los participantes, las expectativas de la comunidad sobre este tipo de capacitaciones y obtener propuestas en cuanto a las posibles temáticas a abordar que requiere y desea reforzar la comunidad. Las preguntas específicas formuladas por el grupo moderador como guía de discusión del grupo focal fueron las siguientes:

- ¿Cuál considera usted que es el rol de la tecnología en el desarrollo de las personas y de las comunidades? ¿Por qué?
- En su comunidad, ¿qué tan relacionados se encuentran sus habitantes con la tecnología?
- En su caso particular, ¿conoce usted alguna persona de su entorno familiar o de su comunidad que esté dispuesta a participar de un proceso de formación que le permita hacer uso efectivo de la tecnología? ¿En qué rango de edad se encuentra esta persona?
- ¿Estaría usted interesado en formar parte de este programa de formación?
- ¿Considera importante que los participantes de estos programas sean contemporáneos?
- Si los conoce, ¿Cuáles cree que serían los temas que se debería tratar en este tipo de formación?
- ¿Qué actividades cotidianas de su comunidad se facilitarían con la implementación de la tecnología?
- ¿Considera usted que mejorará la calidad de vida de las personas que participen en este proceso de formación? ¿Cómo?
- ¿Qué días de la semana considera usted que sean los más adecuados para realizar esta capacitación? ¿En qué horarios cree que estaría dispuesta la comunidad para asistir a estos encuentros?

Posteriormente, se inicia el proceso de análisis y validación de las relatorías, acuerdos y resultados obtenidos a partir del encuentro con la comunidad, desarrollado por parte de un equipo interdisciplinario que vinculó estudiantes del programa de psicología con

el acompañamiento de su coordinador de gestión social, quienes aportaron desde su formación al análisis del insumo obtenido en la realización del grupo focal. El análisis se basó en las respuestas percibidas en los grupos focales desarrollados con representantes de las asociaciones de adultos mayores y de mujeres cabeza de hogar, a través de la guía de preguntas. Mediante un proceso reflexivo fundamentado en la psicología educativa, se definió la estructura de los módulos constituyentes del ciclo de formación, la metodología a implementar, los mecanismos de evaluación y el adecuado manejo de la diversidad de ciclos vitales en una misma aula. Este trabajo conjunto, enriqueció la propuesta que desde la disciplina de Ingeniería de Sistemas se tenía proyectada, fortaleciendo su fundamentación pedagógica y didáctica.

A partir del diálogo con los participantes, se obtuvo resultados concretos que permitieron trazar la ruta para la definición del programa de formación orientado a la población beneficiaria. Se estableció un plan de trabajo a desarrollar en cada semestre académico por parte de los estudiantes ejecutores y sus profesores titulares de las asignaturas articuladas curricularmente a la gestión social. Al iniciar cada semestre académico, se realizó nuevamente el ejercicio de convocatoria de los participantes en los ciclos de formación ofertados por el programa académico en la comuna 6 de Cúcuta.

Dentro de los tipos de alfabetización en la era digital, Honey y Tally (2001), señalan una alfabetización tecnológica aquella referente al funcionamiento de los dispositivos y los programas informáticos más comunes. Ésta se constituyó en punto de partida para el desarrollo del proyecto TIC incluyentes en la Comuna 6, basado en las necesidades de formación en el campo de la tecnología exteriorizadas por sus participantes.

Como objetivo prioritario de la alfabetización digital, Gutiérrez (2003) señala la capacitación para transformar la información en conocimiento y hacer del conocimiento un elemento de colaboración y transformación de la sociedad (pág. 16). El proyecto TIC incluyentes, permitió al programa de Ingeniería de Sistemas, un acercamiento

entre sus profesionales en formación y las comunidades vulnerables de la ciudad de San José de Cúcuta, con la intención de ofrecerles espacios de integración y formación fuera del aula, que les permita conocer de cerca la situación que muchos de los ciudadanos enfrentan a causa de la desigualdad social y económica, y en consecuencia, las carencias presentes en términos de apropiación tecnológica. A partir del trabajo realizado por estudiantes y profesores, se aporta a la construcción de una sociedad más equitativa y productiva, abriendo espacios de mayor inclusión y participación para los habitantes de la comunidad a impactar.

A través del proyecto TIC Incluyentes, se retoma el nivel básico de aprendizaje planteado por Moursund (1998) de alfabetización a través de las TIC, abordando temas de conocimiento general y herramientas genéricas enfocadas en el desarrollo de habilidades básicas para el uso de paquetes informáticos de aplicación general como: el procesador de palabras (Word), las hojas de cálculo (Excel), diseño de presentaciones (Power Point) y gráficos (Paint Brush). Esta alfabetización incorporó acciones encaminadas a la ruptura de imaginarios de la población participante en torno a la tecnología y su accesibilidad, enfocándose en acercarlos a ésta como una realidad y fomentando en ellos su utilización responsable y la potenciación de las ventajas que ofrece. La culturización de la comunidad en el entorno tecnológico, se constituyó en una de las apuestas específicas de mayor trascendencia en la implementación del proyecto.

La fase de ejecución del proyecto inicia con la participación de 23 estudiantes y 2 profesores del programa académico quienes beneficiaron a mujeres cabeza de hogar habitantes de los barrios: Simón Bolívar, Caño Limón y La Conquista, pertenecientes a la Comuna 6. El objetivo fue brindar a la comunidad el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC, mediante la cualificación en el uso de herramientas básicas de ofimática y la capacitación en el uso responsable del Internet como herramienta productiva. El proceso desarrollado aportó al fortalecimiento de la empleabilidad de la población, potenciando sus competencias productivas basadas en el

uso de la tecnología, afianzando su destreza para la incorporación de soluciones prácticas y efectivas en la solución de labores cotidianas.

En el primer semestre del año 2014, la población beneficiaria estuvo caracterizada por ciclo vital de la siguiente manera: Adolescentes 63%, adultos 16% y adultos mayores 21% y según su nivel educativo: primaria incompleta 16%, bachillerato incompleto 58%, bachillerato completo 16% y nivel tecnológico: 10%. El proceso fue liderado por 29 estudiantes y 3 profesores del programa académico de Ingeniería de Sistemas y su propósito fue aportar a la comunidad una ruta para la apropiación de la tecnología en su dinámica diaria.

La cualificación de los beneficiarios en las temáticas referentes a informática básica, se estructuró a través de clases presenciales siguiendo una metodología práctica. Se diseñaron tres módulos, cada uno liderado por cinco estudiantes como capacitadores, a través de los cuales se abordó el manejo del sistema operativo Windows y las aplicaciones ofimáticas de Word y Excel. A través de este proceso se logró la apropiación de herramientas tecnológicas útiles y aplicables a la vida cotidiana para la realización de tareas buscando la optimización del tiempo en su desarrollo.

La metodología de desarrollo del ciclo de formación abarcó en el primer módulo, el sistema operativo Windows, su configuración básica y administración de la información en archivos y carpetas, desarrollando temas como la diferenciación y manipulación del Mouse, digitación y reconocimiento de las funciones del teclado, personalización del escritorio, manipulación de ventanas del sistema operativo y la administración de archivos y carpetas.

El segundo módulo incluyó el manejo básico del procesador de textos Microsoft Office Word. Durante tres clases, los estudiantes guiaron a la comunidad participante a través de esta herramienta, mostrándole las opciones básicas aplicables a las labores cotidianas mediante la manipulación de sus menús y barras de herramientas, edición de textos, diseño y configuración de tablas, gráficos e imágenes. Mediante ejemplos prácticos, la comunidad participante cono-

ció las posibilidades de aplicación de la herramienta en un ambiente escolar, laboral, doméstico y de la vida diaria.

El tercer módulo desarrolló la hoja cálculo Microsoft Office Excel, durante el cual los estudiantes capacitadores acudieron a la cita con la comunidad para continuar contribuyendo a su formación en el área de informática básica. El uso de esta herramienta fue encaminado hacia la solución práctica de tareas cotidianas que se simplifican con la implementación de Excel. Los principales temas abordados en esta capacitación incluyeron la administración de menús y barras de herramientas, gestión de libros y archivos, manejo de celdas, gráficos, fórmulas y funciones básicas. Los ejercicios y talleres diseñados para fortalecer su aprendizaje, se fundamentaron en casos prácticos de aplicabilidad de la herramienta en diversos entornos y en el aprovechamiento de la productividad de la hoja de cálculo como mecanismo de sistematización de datos matemáticos.

La dinámica de las clases constó de varias fases. La primera basada en el control y gestión del aprendizaje, abordó la importancia de adquirir como participante, responsabilidades y compromisos personales con la perseverancia en el proceso, el refuerzo de las temáticas y ejercicios prácticos desarrollados en encuentros previos. Para fortalecer lo aprendido, y obtener un rendimiento máximo de las capacidades de aprendizaje, en cada sesión se implementaron talleres previamente planificados y diseñados por los estudiantes tutores, en donde los participantes debían aplicar los conocimientos y destrezas desarrolladas desde la práctica en el aula. Esta dinámica permitió a los participantes adquirir mayor confianza en sí mismos e incentivar en ellos el gusto por aprender herramientas tecnológicas novedosas y útiles para su entorno.

Los estudiantes facilitadores determinaron la efectividad del proceso mediante la revisión de los resultados de los talleres y actividades aplicadas, verificando el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje propuestos y la apropiación adecuada de las temáticas abordadas durante el desarrollo de cada clase. Al finalizar, los participantes evidenciaron un avance significativo en la apropiación de las

herramientas y como valor agregado, el interés en ahondar sobre los temas tratados, a un nivel avanzado que les permita continuar fortaleciendo sus habilidades en el manejo de las TIC.

Durante el segundo semestre del año 2014, la población participante del proyecto fue caracterizada así: 47% Jóvenes, 47% Adultos y 6% Adultos mayores. El proceso de cualificación se realizó a partir de un análisis sobre la aplicabilidad de éstas herramientas tecnológicas en los diferentes entornos donde se desenvuelve la comunidad participante, dada la integración en el aula de diferentes ciclos vitales.

En el caso de los jóvenes, el aprendizaje de estas herramientas trae consigo el fortalecimiento de sus labores escolares, pues en el desarrollo de la mayoría de sus asignaturas, incorporan las TIC como herramientas para el refuerzo de los contenidos y como instrumento para la presentación de sus actividades de formación.

Para los adultos, se constituye en un mecanismo para el mejoramiento de sus competencias laborales, pues a través del aprendizaje y la apropiación de las TIC, se genera un valor agregado que fortalece su empleabilidad y mejora sus condiciones como postulante frente a vacantes laborales a las que desee aplicar, actualmente la tecnología permea todos los ámbitos, y el conocimiento y destreza en el manejo de estas herramientas, facilita la integración de las personas a una sociedad interconectada y en constante evolución.

Los adultos mayores son una población que no obtuvo la oportunidad de tener una formación básica en tecnología, que les permitiera integrarse a las exigencias del mundo actual. Para esta población, el acceso a la tecnología, está en su mayoría restringido; por ello se constituye en una acción de integración social, el tenerles en cuenta dentro del ámbito de las nuevas tecnologías y generar acciones que potencien el uso de las TIC, su conocimiento, aprovechamiento y apropiación como mecanismo de inclusión de los adultos mayores en el desarrollo de la sociedad (Cerdeira, 2005).

A través de este proceso, se logró la apropiación de herramientas tecnológicas útiles en la vida cotidiana de los participantes para

la realización de sus tareas, optimizando el factor tiempo en su desarrollo, constituyéndose en personas eficaces, responsables, críticas y reflexivas, al seleccionar y manipular las herramientas tecnológicas, que generan soluciones y gestionan procesos eficaces para el mejoramiento de sus labores cotidianas, disminuyendo la exclusión que han debido sobrellevar por su misma condición de vulnerabilidad.

La estructura de los módulos desarrollados durante el primer semestre de 2014, fue replicada en la ejecución del proyecto para el periodo 2014-2, los cuales se orientaron con énfasis en tareas cotidianas de la comunidad bajo un ambiente completamente práctico, facilitando la comprensión y apropiación de las competencias planteadas en el proyecto.

La investigación acción, invita a construir a través de la práctica el entendimiento del mundo, a generar un cambio significativo en las realidades de las personas y sus comunidades, lo cual confluye en el propósito del proyecto TIC Incluyentes, que integra a la comunidad con las nuevas tecnologías, permitiéndoles acoplarse a sus dinámicas y hacer parte de su evolución, sin sentirse ajenos o excluidos de este entorno. A través de la ejecución del plan de cualificación enfocado a la comunidad, la universidad a través de su programa de Ingeniería de Sistemas, busca acercar a los participantes a estos avances y mostrarles los alcances de su aplicabilidad en diversos contextos.

Para Bloom (1975) la evaluación se constituye en la reunión sistemática de evidencias, con la finalidad de determinar si se producen cambios reales en los alumnos y de esta manera establecer también el grado de cada estudiante frente a sus compañeros dentro del proceso de formación. Para comprobar la efectividad del proceso, los estudiantes establecían un sistema de evaluación que partió de la revisión de resultados de los talleres aplicados, verificando el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje planteados y la apropiación de las temáticas que se abordaban durante cada clase. Al finalizar este análisis de rendimiento, los capacitadores definían los procedimientos de refuerzo a seguir en los casos específicos de resultados

negativos en la evaluación individual, para darle continuidad al proceso grupal de aprendizaje.

Al finalizar el proceso formativo, se certificó los integrantes de la comunidad que participaron del programa de cualificación, evidenciando su satisfacción con los contenidos, la dinámica de las clases, la metodología de enseñanza, la calidad de sus orientadores y especialmente, el compromiso de la Institución para llevar a su comunidad este tipo de capacitaciones que aportan a su formación y al desempeño de sus labores cotidianas, tanto en sus estudios como en la vida laboral. Se desarrolló la totalidad de los talleres estructurados por los estudiantes para cada encuentro, reflejándose el progreso en el aprendizaje y apropiación de las temáticas por parte de los beneficiarios, en especial de las personas adultas que no habían tenido la oportunidad de interactuar con un equipo computacional, ni con las herramientas que la tecnología ofrece para la dinamización de sus tareas.

El uso de las TIC a través de este primer acercamiento a la informática, permitió que las personas participantes conocieran y dominaran la temática a partir de la práctica, y se promoviera en cada una de ellas la intención de seguir profundizando sobre los temas tratados para mejorar sus condiciones educativas y laborales, contribuyendo a su crecimiento personal y al bienestar económico de sus familias.

La asistencia constante y puntual de los participantes a las capacitaciones y el interés demostrado por adquirir nuevos conocimientos en el área de la informática, fue sobresaliente. Cada participante evidenció una motivación particular que en la mayoría de los casos, priorizaba las jornadas de capacitación frente a responsabilidades propias de sus labores cotidianas. El compromiso de cada beneficiario con el ciclo de formación, sus orientadores y con la Institución, se evidenció en el logro de los objetivos planteados al inicio del proyecto.

Paralelo a la ejecución del plan de cualificación, el programa de Ingeniería de Sistemas desarrolló la primera Jornada de Sensibilización en el uso adecuado de nuevas tecnologías, incorporando actividades como la vacunación informática de equipos, demostraciones

sobre el funcionamiento de software de tipo educativo, charlas básicas de reconocimiento de hardware para niños y charlas de seguridad en la navegación a través de Internet por parte de Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes, como apoyo al control parental necesario para el manejo responsable de ésta herramienta en sus hogares.

Esta actividad permitió reforzar la labor desarrollada por los estudiantes del programa durante todo el proyecto, acercando aún más la academia a la comunidad a través de espacios de integración y formación en la apropiación de la tecnología por parte de sus habitantes. Esta actividad se realizó en articulación con los programas de administración de empresas, psicología y trabajo social de la institución, quienes se integraron a la jornada en compañía de la población participante en los proyectos de gestión social adelantados desde cada disciplina de formación.

Como resultado del proyecto TIC Incluyentes implementado a través de los ciclos de formación del año 2014, se obtuvo:

- Apropiación de competencias básicas en el manejo del sistema operativo Windows, el editor de texto Word y la hoja de cálculo Excel, por parte de la población participante del proyecto.
- Concientización de la comunidad sobre la importancia de dar continuidad a su formación sin distinción de edad, como parte de su crecimiento personal y como aporte al mejoramiento de las condiciones de su comunidad.
- Certificación en informática básica a los participantes de los dos ciclos de formación, ejecutados por el programa de ingeniería de sistemas en el desarrollo de su gestión social y como compromiso con la comunidad y apoyo desde la academia al desarrollo de la sociedad, en especial a la comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta.
- Sensibilización social de los futuros ingenieros de sistemas, a través del acercamiento a las comunidades social y económicamente vulnerables, mediante el ejercicio de su formación profesional y el contacto con sus habitantes.

- Trabajo colaborativo para la consecución de los objetivos del proyecto, en una integración Comunidad-Academia como aporte al fortalecimiento de una sociedad más justa y equitativa.

El proyecto TIC Incluyentes, continuó en el año 2015 con la intervención en la comunidad de la Institución Educativa Julio Pérez Ferrero de la Comuna 6, específicamente estudiantes de los grados décimo y once, caracterizados como 90% jóvenes y 10% adultos, habitantes de los barrios Simón Bolívar, Aeropuerto, Paz y Progreso, Caño Limón, La Conquista, Villa Paz, Alonsito, y Toledo Plata.

El trabajo desarrollado con la comunidad estudiantil estuvo a cargo de 11 estudiantes y 2 profesores del programa académico de Ingeniería de Sistemas, quienes a través de encuentros presenciales y metodología de enseñanza práctica, compartieron con la población beneficiaria los fundamentos sobre la informática, a través del uso de herramientas para el procesamiento de texto y hoja de cálculo bajo ambiente Windows.

El resultado de este proceso, incluyó la apropiación de las temáticas estructuradas para cada clase y la evidencia del cumplimiento de los objetivos a través de las metodologías de evaluación aplicadas por los estudiantes capacitadores en el transcurso del ciclo, las cuales incluyeron talleres prácticos individuales y grupales, desarrollo de guías de trabajo y casos prácticos aplicables a la resolución de problemas cotidianos a través del uso de herramientas ofimáticas.

Estas actividades realizadas en la institución educativa Julio Pérez Ferrero, se constituyen en un aporte a la formación de jóvenes en condición de vulnerabilidad habitantes de la Comuna 6 de la ciudad de Cúcuta, a través del refuerzo y apropiación adecuada de la tecnología en diferentes ámbitos de su diario vivir. La cualificación se fortaleció con la concientización sobre el uso responsable de la tecnología, la importancia de la aplicación de soluciones informáticas para la agilización de procesos y tareas cotidianas y el papel de la Ingeniería de Sistemas como profesión que inciden en los aspectos sociales, laborales y académicos de las personas y, por ende, representa un aporte al desarrollo y construcción de la sociedad.

Como ejercicio interdisciplinar, se propició la articulación con el proyecto “Estrategia de empoderamiento para el desarrollo productivo: apuestas emprendedoras en la comuna 6 de San José de Cúcuta”, del programa académico de Administración de Empresas, mediante el cual se brindaron aportes desde la disciplina de Ingeniería de Sistemas para el fortalecimiento de las competencias en TIC para la gestión comercial de las unidades de negocio participantes. Estudiantes y profesores desarrollaron encuentros con la comunidad para la sensibilización y cualificación en la aplicabilidad de la tecnología para el control y desarrollo organizado de sus unidades productivas, dotando a los participantes de una ruta para el almacenamiento y gestión de archivos, que permite sistematizar los ingresos y egresos registrados en sus negocios.

Para finalizar la ejecución del proyecto, se realizó una intervención técnica en el Gimnasio Jean Piaget del municipio de Los Patios, fortaleciendo el laboratorio de informática de la institución a través de la donación por parte de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta de seis computadores para uso de esta comunidad educativa. La labor de los estudiantes participantes en esta actividad, constó de la instalación de los equipos computacionales, la adecuación de canaletas para el tendido de los cables de red, la instalación de puntos y configuración de los equipos en red, incluyendo las pruebas de funcionamiento. Para fortalecer la labor del programa académico en la institución, se llevó a cabo una charla informativa con los padres de familia con el objetivo de concientizar a los participantes en el uso responsable de las redes sociales como medio de interacción y socializar estrategias efectivas para la seguridad de los usuarios de entornos virtuales.

Al finalizar las actividades proyectadas en esta Institución Educativa, se obtuvo una valoración sobresaliente en la evaluación aplicada a la comunidad, evidenciando el grado de satisfacción de los beneficiarios con los aportes que los ingenieros de sistemas en formación brindaron a su Institución Educativa mediante el componente de Gestión Social, generando un valor agregado en esta comu-

nidad, como aporte a su desarrollo e incorporación a una sociedad digitalmente responsable. La labor ejecutada fortalece un espacio de formación indispensable, que acerca a los estudiantes a la tecnología y les permite integrarse naturalmente a los avances que ésta trae consigo, impidiendo que sean ajenos a su dinámica y crecimiento. El programa académico de Ingeniería de Sistemas, más allá de su compromiso con la formación de profesionales de calidad, también propende por formar en conciencia y sentido social, a través del acercamiento a las comunidades más vulnerables desde el ejercicio de su disciplina y su campo de acción como ingenieros.

Conclusiones

A través de la fase diagnóstica de reconocimiento del entorno realizada mediante la observación e investigación-acción con la comunidad, se logró la detección de necesidades en el campo de formación en tecnologías de la información y la comunicación TIC, para la estructuración de planes de cualificación a la medida de sus expectativas y requerimientos y a su vez, el establecimiento de la metodología a aplicar para su desarrollo, que finalizó con la ejecución y puesta en marcha. La articulación con los programas académicos de Psicología y Trabajo Social de la Institución fue determinante en la fase diagnóstica del proyecto y con el programa de Administración de Empresas, a través de un trabajo articulado durante la ejecución. Los resultados permitieron propiciar la integración tecnológica de las comunidades, sobretodo, las más excluidas de la ciudad de San José de Cúcuta, generando un impacto positivo en jóvenes, adultos y adultos mayores, quienes apropiaron las herramientas orientadas y evidenciaron la importancia de la aplicabilidad de las TIC en todos los ámbitos de la sociedad.

Desde el componente de gestión social, la institución aporta a la disminución a la falta de apropiación de la tecnología en los habitantes de la comunidad, a través del acercamiento tecnológico de su entorno, buscando propiciar una transformación significativa en sus habitantes y generando desarrollo a partir de la educación.

El impacto social logrado con la implementación del proyecto TIC Incluyentes durante los años 2013 a 2015, se evidencia en la consolidación del Centro de Desarrollo Social y Cultural CEDESC, como espacio de alfabetización digital y acercamiento de la comunidad a la tecnología, participación del programa académico de Ingeniería de Sistemas como ente transformador y aportante a la inclusión de nuevas tecnologías en la población en situación de vulnerabilidad de la Comuna 6 de la ciudad de San José de Cúcuta.

Para potencializar las ventajas del proyecto, el ciclo de formación en Informática Básica diseñado por el programa académico de Ingeniería de Sistemas se estructuró a través de módulos de aprendizaje que respondieran a las necesidades primarias de la comunidad en el tema de manejo de herramientas del sistema operativo, procesamiento de texto y hoja de cálculo bajo ambiente Microsoft Windows. Este insumo, se constituye en un referente clave para la ejecución futura de proyectos de similar naturaleza bajo la dirección e implementación del programa. Como parte del acompañamiento en este proceso de alfabetización digital, se desarrollaron charlas informativas que mediante un lenguaje básico orientado a la comunidad, abordó temas como la seguridad informática aplicada a las redes sociales, brindando herramientas preventivas para el uso inteligente de estos entornos virtuales.

La integración de habitantes de la comunidad de diferentes ciclos vitales, es un aspecto sobresaliente, en la medida que cada uno de ellos descubrió desde sus expectativas y necesidades, las ventajas de la implementación de soluciones informáticas en cada ámbito que se desenvuelven.

Desde el punto de vista del perfil profesional, el ingeniero de sistemas permite no solo ser agente facilitador de soluciones efectivas en organizaciones y empresas, sino constituirse en replicador de conocimiento dentro de poblaciones carentes de recursos y acceso a la tecnología.

Desde la articulación curricular, la implementación de conocimientos fundamentados en la teoría y práctica de la asignatura de octavo semestre: Ingeniería Web, permitió a los estudiantes ampliar

su visión para la construcción de las clases a impartir, detallando las temáticas más relevantes para ser llevadas a la comunidad a través de ejercicios prácticos y útiles para todos los participantes y a su vez, alfabetizar a la comunidad sobre el uso responsable de la Internet como herramienta de comunicación e interacción social.

La aplicabilidad de los contenidos de la asignatura Soporte Tecnológico del noveno semestre del plan de estudios del programa de Ingeniería de Sistemas, permitió a los estudiantes fortalecer sus competencias en esta área profesional y enfrentar en la cotidianidad, los eventos que en el campo tecnológico se suscitan en la interacción de usuarios con los equipos computacionales. A su vez, propició la orientación de los beneficiarios en el reconocimiento de los dispositivos que conforman los equipos computacionales y su adecuada manipulación para el aprovechamiento integral de las herramientas.

Para el programa académico, sus profesores y estudiantes, se constituyó en un ejercicio productivo interpretado como un avance en la consolidación Institucional como ente transformador de la sociedad, aportando al proceso de apropiación de una cultura digital pertinente para la comunidad impactada a través del desarrollo del proyecto TIC Incluyentes.

Referencias

- Aignerren, M. (2006). La técnica de recolección de información mediante los grupos focales. Recuperado de http://ccp.ucr.ac.cr/bvp/texto/14/grupos_focales.htm.
- Benito, J. (2010). Educación y exclusión social. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 24(3) [17-24]. Recuperado de: <http://w-redalyc.org/articulo.oa?id=27419173002>.
- Bloom, H. (1975). *A Map of Misreading*. United States of America: Oxford University Press.
- Calvo, A. y Pernía, S. (2007). Exclusión social y tecnología. *Comunicar*, 15(29) [143-148]. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15802924>

- Centro de Extensión Universitaria y Proyección Social CEUPS. (2016). Responsabilidad Social. Lima, Perú. Fuente: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de: <http://ceups.educacion.unmsm.edu.pe/index.php/proyeccion-social>
- Cerda, A. (2005). *Alfabetización digital en el adulto mayor: ¿en el camino de la inclusión social?* (Tesis de Maestría, Universidad de Chile). Recuperado de: http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2005/cerda_a/sources/cerda_a.pdf
- Conexión ITBA. (2016). Conexión ITBA. Buenos Aires, Argentina. Fuente: Instituto Tecnológico de Buenos Aires. Recuperado de: <http://itba.edu.ar/es/extensi%C3%B3n/conexi%C3%B3n-itba>
- El Refugio Hogar Asistencial para PVVS (2016). Es mejor dar que recibir [Entrada de blog]. Recuperado de: <http://hoasisrefugio.blogspot.com.co>
- Escobar, J., Bonilla, F. (2009). Grupos Focales: Una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos Hispanos de Psicología*, 9(1) [51-67]. Recuperado de: http://www.uelbosque.edu.co/publicaciones/cuadernos_hispano-americanos_psicologia/volumen9_numero1
- Facultad de Ingeniería (2016). Actividades Proyección Social Facultad de Ingeniería. Fuente: Universidad El Bosque. Bogotá, Colombia. Recuperado de: http://www.uelbosque.edu.co/facultad/ingenieria/proyeccion_social.
- Gutiérrez, A. (2003): *Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas*. Barcelona, España: Gedisa.
- Ingeniería de Sistemas (2016). Estructura curricular del programa de Ingeniería de Sistemas. Fuente: Universidad del Cauca. Popayán, Colombia. Recuperado de: <http://www.unicauca.edu.co/versionP/oferta-academica/programas-de-pregrado/ingenieria-de-sistemas/estructura-curricular>
- Ingeniería en Computación (2016). Servicio Social. México. Fuente: Universidad Nacional Autónoma de México UNAM. Recuperado de: <http://oferta.unam.mx/carreras/48/ingenieria-en-computacion>

- Ingeniería en Redes. (2016). Plan de Estudio. Fuente: Universidad de Quintana Roo. México. Recuperado de: <http://www.uqroo.mx/planes-de-estudio/licenciaturas/chetumal/ingenieria-en-redes/>
- Kemmis, S. y McTaggart, R. (1988). *Cómo planificar la Investigación Acción*. Barcelona, España: Laertes.
- Masuda, Y. (1980). *La sociedad informatizada como sociedad post-industrial*. Madrid, España: Tecnos.
- Mendoza, M., Riveros, V. (2005). Bases teóricas para el uso de las TIC en Educación. *Encuentro Educativo*. 12(3) [315-336]. Recuperado de: http://tic-apure2008.webcindario.com/TIC_VE3.pdf
- Moursund, D., (1998). *Project-based Learning Using Computers*. National Educational Technology Standards for Students (ISTE). Technology Foundation. Recuperado de: <http://i-a-e.org/downloads/free-ebooks-by-dave-moursund.html>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO. (1984). *El servicio social universitario, un instrumento de innovación en la Educación Superior*.
- Proyección Social (2016). *Responsabilidad Social*. Fuente: Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.ucatolica.edu.co/portal/proyeccion-social/responsabilidad-social/>
- Proyección Social. (2016). *Línea de Soporte Tecnológico para Proyectos Sociales*. Fuente: Universidad de Boyacá. Boyacá, Colombia. Recuperado de: http://www.uniboyaca.edu.co/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=87&Itemid=421
- Ramírez, J. (2011). Del paso de la exclusión a la construcción de una singularidad: el lazo social desde el VIH. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 16(1) [137-142]. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29215963012>
- Sánchez, M. (2003). *La Educación Superior y el Desarrollo Local: El servicio social Universitario como apoyo a la gestión municipal*, México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior ANUIES.

- Sandoval C., C. A. (2002). *Investigación Cualitativa*. Bogotá, Colombia: Arfo Editores e Impresores Ltda.
- Travieso, J., Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Revista sobre la sociedad del conocimiento*. No. 6. UOC papers Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de: http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf

Bibliografía

- Castells, M. (1998). *La era de la información*. Madrid, España: Mc. Graw Hill.
- Lewin, K. (1946). Action Research and Minority Problems. *Journal of Social Issues*, 2(4) [34-46].
- Linaza, J. (2006). Desarrollo, educación y exclusión social. *Revista de Psicodidáctica*, 11(2) [241-251]. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17511206>
- Montes de Oca, R. (2007). *Alfabetización múltiple en nuevos ambientes de aprendizaje*. Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Salvat, G. y Serrano, V. (2011). *La revolución digital y la sociedad de la información*. Mangleses de la Lampreana, España: Comunicación Social Ediciones y Publicaciones.
- Valenti, P. (2002). La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo Marco Institucional. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*. 1(2). Recuperado de: <http://www.oei.es/revistactsi/numero2/valenti.htm>





Gestión social comunitaria



Libro electrónico