

3 Capítulo

METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN SOCIAL CASO COMUNA 7 DE SANTIAGO DE CALI

Juan Carlos Cerón Espinosa

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

<https://orcid.org/0000-0001-5875-8154>

Alfonso Lucas Rojas Muñoz

Universidad Santiago de Cali

<https://orcid.org/0000-0002-2746-3465>

Jorge Eliecer Olaya Garcerá

Universidad Santiago de Cali

<https://orcid.org/0000-0002-9786-8070>

INTRODUCCIÓN

El documento muestra la metodología para el desarrollo de trabajos sociales de las instituciones educativas de educación superior como parte del desarrollo del proyecto de investigación “El rol del nuevo profesional latinoamericano en acciones de responsabilidad social”, el cual busca definir una política social desde la academia para que los nuevos profesionales puedan obtener herramientas básicas para identificación y abordaje de problemáticas sociales. Para lo anterior se realizó una estrategia de acercamiento a la comunidad, con el fin de generar confianza entre los actores, luego se recopiló información a través de encuestas, método de observación directa y entrevistas, para identificar los problemas sociales y ambientales más relevantes de la zona intervenida según los líderes, gestores sociales; por último, se hizo un análisis que permitió el diseño de planes de acción para la mitigación de los problemas más significativos. Se utilizó el método de análisis o analítico como modelo asertivo en este tipo de trabajos, el tipo de estudio aplicado en el proyecto fue exploratorio, por ser un trabajo en comunidad como explorado por

la USC. Los resultados dados en la aplicación del programa son la validación del modelo de intervención social, identificación de problemas sociales y la propuesta de estrategias para la solución de los mismos. Se pudo concluir la importancia que puede tener la aplicación de programas sociales e investigativos que pudiesen ser aplicados por parte de las instituciones de educación superior para mejorar la calidad de vida y la sana convivencia de los territorios.

Introducción

La Universidad Santiago de Cali ha desarrollado programas de intervención social, aprovechando sus funciones misionales: Docencia, Investigación y Extensión y Proyección Social, teniendo en cuenta que en la actualidad los problemas colombianos relacionados con los cambios a nivel, político, económico y sociales originados por la problemática ocasionada por desmovilización de los grupos armados ilegales, ha permitido crear oportunidades para establecer iniciativas profesionales en aras de favorecer el cambio social que se presenta por el posconflicto.

El programa busca la creación de un modelo metodológico que pudiese ser aplicado en cualquier comunidad social (Caso Cali), para lo cual se ubicó una comuna que brindase las aspectos más relevantes de la ciudad en puntos tales como la característica predominante de la ciudad (residencial), extracto moda de Cali (3), número de barrio (mínimo 10) afluencia de actividad comercial y empresarial, presencia activa de entidades gubernamentales (instituciones educativas, policivas, de salud entre otros), número de habitantes representativo y vías de acceso.

De acuerdo con lo anterior y una vez realizado el estudio de caracterización de las comunas, se tomó la decisión de aplicar el programa en la Comuna 7, ya que según los estudios es una comunidad que representa las características generales de la ciudad de Cali. De igual forma y para un mejor desarrollo del programa fue necesario advertir tres (3) fases y a su vez, la división territorial de la Comuna teniendo como bases características y límites naturales entre barrios.

Para el caso del programa cuyo objetivo es “la Intervención social para el mejoramiento de la calidad de vida y la sana convivencia dado en la Comuna 7 de Santiago de Cali”, determinó diferentes actividades con el fin de cumplir con los modelos metodológicos teóricos y prácticos para estos casos, los cuales se

encuentran referidos en artículos de expertos como Tan (2009), Trabajo de campo: complejo y desafíos de Atencio Ramírez, Guevara & Lozada (2011, pp. 9-22), el modelo de Cartografía social, de Habegger & Mancila (2006) y el libro planeación participativa de Carvajal B. (2010) entre otros, que permitieron proponer una serie de actividades vitales e inéditas para los investigadores como lo son la realización de acciones que permitieran el acercamiento a la comunidad para el logro de la aceptación del grupo de trabajo interinstitucional y multidisciplinario, identificar las problemáticas sociales, culturales, ambientales y políticas más relevantes de la Comuna 7, la realización de un proceso de planificación de actividades con base en los resultados del diagnóstico y finalmente la ejecución los diferentes planes de acción en la Comuna según lo planificado.

El éxito del programa de intervención social, fue la ejecución de manera colectiva, donde se usaron modelos y metodologías aplicadas como estrategia en la obtención de información sobre los grupos vulnerables, identificación de problemáticas, sectores sociales, exclusión, violencia, entre otros.

Al ser la Universidad Santiago integrante de un sector social, en el que confluyen actores sociales de distinta índole puede ser un mediador en la solución de necesidades particulares de una comuna, por consiguiente este contexto en el que los conflictos sociales están al orden día, puede promover la construcción de iniciativas profesionales que propendan por cambios desde los ámbitos sociales, económicos y políticos, de la región sociales, por medio de métodos, la relación estudiante - comunidad, universidad – empresa, comunidad – universidad que soportan la intervención social, apoyándose en la cátedra Responsabilidad Social y Empresarial.

El modelo metodológico tuvo su aplicación en la Comuna 7 a través de la asignatura de RSyE y bajo la coordinación de la Dirección General de Extensión y Proyección Social

MATERIALES Y MÉTODO

Para el desarrollo del programa de intervención social en la Comuna 7 fue necesario determinar la ejecución del mismo en tres (3) fases, la primera de ellas consistió en la realización de la caracterización de la Comuna tomando como base datos estadísticos dados del Departamento Administrativo de Planeación (2015) Cali en cifras (2014), Departamento Administrativo de Pla-

neación. (2016), Una mirada descriptiva a las comunas de Cali Departamento Administrativo de Planeación Universidad ICESI, (2007) entre otros, así como el desarrollo de trabajos de campo realizado por estudiantes, profesores, haciendo uso de encuestas aplicadas a los líderes sociales mas representativos y comerciantes del sector, para conocer los problemas mas relevantes de la comunidad. La segunda fase consistió en la identificación de los grupos focales mas vulnerables que requerían de un apoyo. El tipo de estudio aplicado en el proyecto fue exploratorio, por ser un trabajo en comunidad el cual ha sido poco desarrollado por la USC, por ende, fue necesario un trabajo específico frente a la forma de recolección y tratamiento de la información, moldeada a las características propias de la zona. El método utilizado fue el de análisis o analítico, siendo necesario dividir y clasificar el territorio en: zonas geográficas, por edades, necesidades comunes, entre otros, para ser abordadas y analizadas en forma objetiva. Se utilizaron sistemas de recolección de información de primer nivel como encuestas, sistemas de observación directa y entrevistas con los habitantes y líderes de la zona, con el fin de conocer de primera mano la impresión real de la problemáticas sociales y ambientales, a su vez, datos estadísticos y trabajos académicos como soporte bibliográfico para obtener herramientas para trabajo en comunidades.

Se diseñó un método que permitió obtener la mayor cantidad de información posible sobre los problemas sociales avistados en una comunidad, tomando como referencia los modelos utilizados por el DANE y la Alcaldía de Cali. (Cuadro 1 y 2)

Metodología de Aplicación Sugerida para La Recolección de Información

El siguiente cuadro representa un aproximado que permitirá conocer los aspectos más relevantes de la comuna a intervenir.

Cuadro 1. Metodología de aplicación - Aspectos sociales

ASPECTOS SOCIALES							
		POSIBLES PROBLEMAS	ACTORES QUE INTERVIENEN				
			USC	POLICÍA NACIONAL	JAL Y JAC	ALCALDÍA	COMUNIDAD EN GRAL
AS1	Educación	ANALFABETISMO/ falta de cobertura educativa	Desarrollo de programas	Apoyo	Apoyo	Apoyo	Participante
AS2	Salud	P-P REDES de atención en salud	Desarrollo de programas	Apoyo	Apoyo	Desarrollo de programas	Participante
AS3	Seguridad y justicia	FRONTERAS INVISIBLES/ Delincuencia común/ Apoyo jurídico	Apoyo	Desarrollo de programas	Apoyo	Desarrollo de programas	Participante
AS4	Empleabilidad	OFERTAS DE EMPLEO/ Discriminación ideas de negocio	Desarrollo de programas	Apoyo	Apoyo	Apoyo	Participante
AS5	RECREACIÓN Deporte y Cultura	ESPACIOS DEPORTIVOS/ Programas deportivos	Desarrollo de programas	Apoyo	Apoyo	Apoyo	Participante
AS6	Formulación de Proyectos	PROPUESTA DE COMUNIDAD	Apoyo	Apoyo	Desarrollo de programas	Apoyo	Participante
AS7	Comercio y Sociedades	ECONOMÍA FORMAL E INFORMAL/ Conocimiento en administración de negocios	Desarrollo de programas	Apoyo	Apoyo	Apoyo	Participante
AS8	Transito y Transporte	VÍAS DE ACCESO/ Deterioro de vías	Apoyo	Apoyo	Desarrollo de programas	Apoyo	Participante

Fuente: elaboración propia (2017).

Cuadro 2. Metodología de aplicación - Aspectos ambientales

ASPECTOS AMBIENTALES							
		POSIBLES PROBLEMAS	ACTORES QUE INTERVIENEN				
			USC	POLICÍA NACIONAL	JAL Y JAC	ALCALDÍA	COMUNIDAD EN GRAL
AA1	ZONAS VERDES COMUNES	ESPACIOS LIBRES- Mantenimiento de zonas verdes	Apoyo	Apoyo	Desarrollo de programas	Apoyo	Participante
AA2	MANEJO DE DESECHOS	MANEJO DE RESIDUOS DOMICILIARIOS, comerciales e industriales-escombros	Desarrollo de programas	Apoyo	Apoyo	Apoyo	Participante
AA3	CONTAMINACIÓN DEL AIRE	EMISIÓN DE GASES Y OLORES	Apoyo	Apoyo	Desarrollo de programas	Apoyo	Participante
AA4	MANEJO DE AGUAS SERVIDAS	AGUAS CONTAMINADAS-aguas mezcladas	Apoyo	Apoyo	Desarrollo de programas	Apoyo	Participante

Fuente: elaboración propia (2017).

RESULTADOS

Con base en la metodología propuesta para el desarrollo del programa SEMILLAS DE PAZ propuesto por la USC a través de la Dirección General de Extensión y Proyección Social liderado e conjunto con la Decanatura de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, con la formalización del proyecto “RESPONSABILIDAD SOCIAL-RESPONSABILIDAD DE TODOS” y su lema “ROMPIENDO BARRERAS”, se propuso el desarrollo de un Plan Piloto tomando como base una zona específica de la Comuna 7 (comuna escogida) de la ciudad de Cali el cual consideró los siguientes aspectos:

-Caracterización y ubicación de la zona a intervenir

La Comuna 7 se encuentra en el oriente de la ciudad. Limita por el sur con las comunas 13, 14 y 21; por el suroriente con las comunas 4, 5 y 6; y por el occidente con las comunas 2, 4 y 8.). La Comuna 7 cubre el 4,1% del área total del mu-

nicipio de Cali con 498,8 hectáreas que, en términos comparativos, corresponde al área promedio por comuna de la capital vallecaucana. (Imagen 1). (Departamento Administrativo de Planeación Universidad ICESI, 2007, págs. 37-41)

Zonificación de la comuna 7

Para efectos del estudio se subdividió la Comuna en tres (3) zonas (imagen 2), delimitadas por sus barreras naturales, y el plan piloto de intervención se realizó en la Zona 1.

Zona 1

Linderos: Oriente: Calle 70, Occidente: Parque de la Caña, Norte: Carrera 7 (línea férrea), Sur: Carrera 8

Barrios: Las Ceibas, San Marino, Fepicol, Cali Bella, Los Pinos, Las Veraneras

Zona 2

Linderos: Oriente: Rio Cauca, Occidente: Calle 70, Norte: Carrera 7 (línea férrea), Sur: Carrera 8

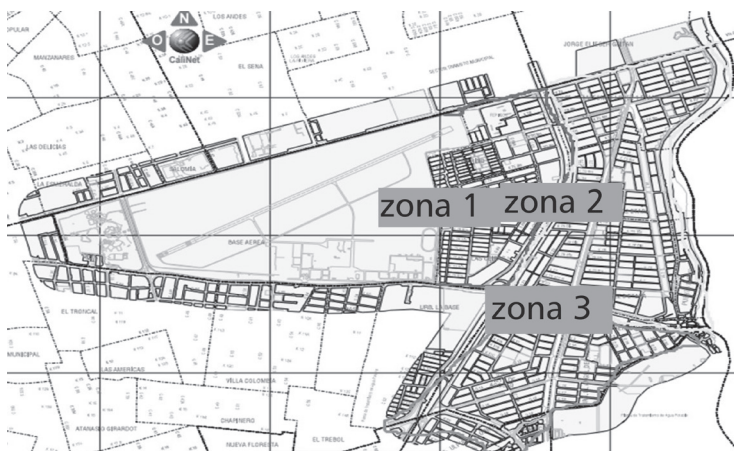
Barrios: Alfonso López etapas 1, 2 y 3, asentamiento suburbano Brisas del Cauca

Zona 3

Linderos: Oriente: Rio Cauca, Occidente: Calle 70, Norte: Carrera 8, Sur: Comuna 13

Barrios: 7 de agosto, Andrés Sanín, Puerto Mallarino, Pueblo Nuevo.

Figura 4. Comuna 7 por Zonas



Fuente: (Google Maps, 2016).

Acciones que permitan el acercamiento a la comunidad para el logro de la aceptación del grupo de Trabajo Interinstitucional y Multidisciplinario

El objeto de este punto fue el fortalecimiento de los niveles de confianza entre los entes involucrados en el proceso (USC, Policía Nacional y comunidad). Con el fin de lograr la aceptación para el desarrollo del programa de intervención. (Cuadro 3)

La estrategia aplicada consistió en la realización de actividades lúdicas y académicas con la participación activa de líderes y habitantes del sector a intervenir.

Cuadro 3. relación de actividades para acercamiento a la comunidad.

ACTIVIDAD	OBJETIVO ESPERADO	OBJETIVO LOGRADO	COMUNIDAD INTERVENIDA	ACTORES INVOLUCRADOS	LUGAR	FECHA
Curso de sistemas básico para mujeres del barrio San Marino	Dar conocimientos básicos en sistemas, logrando con ello, la posibilidad el uso de herramientas en word, y excel	Generación de herramientas básicas en sistemas	24 mujeres del sector del barrio San Marino	Profesores y directivos de la FCCE, Policía comunitaria Comuna 7, líderes comunales	Biblioteca del Barrio San Marino	Mayo - septiembre de 2016
Programas habitantes de la calle	Generar inclusión entre los habitantes de la calle y la comunidad	Involucrar a los habitantes del sector como parte de la solución en la problemática de habitantes de la calle	55 habitantes de la calle	Profesores y directivos de la FCCE, Policía comunitaria comuna 7, líderes comunales	Colegio Liceo Los Pinos (barrio las Veraneras)	Abril y octubre del 2016
Fiesta Día de las Madres	Generar confianza con la comunidad del adulto mayor femenino de la comunidad	Se genera lazos de confianza y socialización del proyecto de intervención ante la comunidad de mujeres del adulto mayor	135 mujeres adultas mayores del sector	Profesores y directivos de la FCCE, Policía comunitaria Comuna 7, líderes comunales	Colegio Liceo Los Pinos (barrio las Veraneras)	Mayo de 2016
a) Compartir con habitantes del barrio Las Veraneras	Crear relación de confianza con los habitantes del barrio las Veraneras	Se logró crear confianza y socializar el proyecto de intervención social	80 personas entre niños y adultos	Profesores y directivos de la FCCE, Policía comunitaria Comuna 7, líderes comunales	Polideportivo barrio Las Veraneras Zona 1 Comuna 7	20 de agosto de 2016
Celebración niños en Paz y con Responsabilidad Social	Mejorar los lazos entre la USC y la Policía con la comunidad de la Zona 1 de la Comuna 7 de Cali	Fortalecimiento de los lapsos entre comunidad y universidad	600 niños y 400 adultos	Profesores, estudiantes y directivos de la FCCE, DGE y TS, Policía comunitaria Comuna 7, líderes comunales	Polideportivo USC	5 de noviembre de 2016

Fiesta de aguinaldo a los niños de los barrios San Marino y Las Veraneras Zona 1	Compartir la navidad con niños y adultos del sector	Fortalecimiento del sector y la comunidad	200 niños y 80 adultos	Profesores, estudiantes y directivos de la FCCCE, Policía comunitaria Comuna 7, líderes comunales	Polideportivo barrio Las Veraneras Zona 1 Comuna 7	26 de diciembre de 2016
--	---	---	------------------------	---	--	-------------------------

Fuente: elaboración propia (2017).

Problemáticas sociales, culturales, ambientales y políticas más relevantes de la Comuna 7

Para el proceso de identificación de los problemas más relevantes frente a temas sociales, culturales, ambientales y políticos más relevantes de la Comuna 7, se desarrolló como estrategia la aplicación de un cuestionario a los líderes y representantes sociales más significativos de la comunidad, con el fin de conocer desde su percepción cuales serían los problemas que más generan impacto negativo en los habitantes. (*Cuadro 4*).

Cuadro 4. Encuestas aplicadas por barrio zona 1.

BARRIOS	UNIVERSO A ENCUESTAR ZONA 1 COMUNA 7	PERSONAS ENCUESTADAS	% PARTICIPACIÓN POR BARRIO	% BARRIO
Las Ceibas	17	12	71%	10%
San Marino	17	10	59%	8%
Cali Bella	17	12	71%	10%
Las Veraneras	17	10	59%	8%
Los Pinos	17	0	0%	0%
Líderes sociales de la Zona 1	100	76	76%	63%
Total	185	120	65%	100%

Fuente: elaboración propia (2017).

Las encuestas aplicadas arrojaron los siguientes resultados: (*Cuadro 4*).

Cuadro 5 resultados encuestas líderes.

NOMENCLATURA	PROBLEMÁTICA	PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	INVOLUCRADOS
AR-AS1	Bajos de indicadores de calidad educativa	ES1-AS Crear programas de fortalecimiento académico a través de las actividades de tutorías y asesorías	USC, PONAL, colegios, JAC
AR-AS2	1. Riesgos de enfermedades	ES2-AS Diseñar y ejecutar programas de prevención de enfermedades y en educación sexual	USC, PONAL, Secretaria de Salud, JAC
	2. Embarazos en adolescentes		
	3. Consumo de alucinógenos	ES3-AS Programa de consumo de alucinógenos	
AR-AS3	Inseguridad en el sector	ES4-AS programa cuadrantes seguros	USC, PONAL, Gobierno, JAC
		ES3-AS Programa de consumo de alucinógenos	USC, PONAL, Secretaria de Salud, JAC
AR-AS4	Desempleo	ES5-AS Programa de emprendimiento	USC, PONAL, Gobierno, JAC
AR-AS5	Poca participación	ES6-AS Programas inclusivos recreativos, culturales y deportivos	USC, PONAL, Secretaria de Recreación y Deporte, JAC
AR-AS6	Falta de capacitación	ES7-AS Capacitación en elaboración de proyectos de tipo social	USC, PONAL, Gobierno, JAC
AR-AS7	Deficiencia en la oferta de servicios	ES8-AS Programas de capacitación a comerciantes	USC, PONAL, Gobierno, JAC
AR-AS8	Falta de parqueaderos	ES9-AS Oferta de nuevos espacios para parqueo	USC, PONAL, Gobierno, JAC

Fuente: elaboración propia (2017).

Los resultados de las encuestas arrojaron problemáticas genéricas propias de cualquier comunidad; para el caso de la Zona 1 de la Comuna 7, se puede conocer que a pesar de que existen programas públicos dados por la Alcaldía de Cali en el sector, aún falta mejorar las formas de operar de los mismos. Se debe fortalecer la participación de los líderes y comunidad en general para establecer los problemas reales y a su vez la solución efectiva en donde todos los involucrados queden satisfechos.

Es importante resaltar que las entidades de educación superior de la región pueden participar de manera activa en la solución de problemas en las comunidades, a través de estrategias pedagógicas (curso de capacitación) y asesoras para la conformación de equipos de trabajo dirigidos en las cuales las comunidades pueden ser parte activa de la solución de sus problemas.

Los resultados podrán permitir el diseño de políticas públicas y modelos estratégicos con el fin de mejorar los procesos y procedimientos para la atención y el desarrollo de planes sociales.

CONCLUSIONES

La aplicabilidad de trabajos e investigaciones que se gestan en las universidades podrán ser direccionadas en cumplimiento a la solución de problemáticas sociales, o por lo menos a definir pautas o rutas que permitan la identificación de las causas reales de los problemas comunales y las estrategias o métodos aplicando modelos de acción participativa.

La experiencia que se plasmó en el documento, permitió en primera instancia la validación de un modelo metodológico sobre cómo desarrollar trabajos sociales desde la academia y que, a su vez, le genere herramientas a los estudiantes y docentes, sobre las distintas formas de generar acciones responsables con la comunidad.

Es importante obtener información relevante sobre la comunidad a intervenir en aspectos sociales, culturales, demográficos entre otros, para conocer realmente cuál o cuáles serán las estrategias a aplicar y el método a definir para intervenir de manera efectiva la comunidad.

La generación de confianza entre los actores a través de actividades lúdicas, permite la socialización de los programas, empatía y participación activa de la comunidad en el desarrollo de los proyectos. Siendo este punto fundamental en el momento de pensar en el desarrollo de un programa o proyecto de intervención social en una comunidad.

La identificación de las problemáticas desde la óptica de los líderes sociales, permitió conocer de primera mano las necesidades básicas pero relevantes que tienen los habitantes del sector, y a su vez, las posibles soluciones. Sin embargo, se pudo establecer que uno de los problemas más grandes que tienen comunidades como éstas es la falta de unión y trabajo en equipo, las diferencias notorias entre los líderes no permiten trazar estrategias y menos aplicarlas para solución de situaciones en las cuales solo basta ponerse de acuerdo y jalonar para el mismo lado.

La importancia de un tercer actor como la USC puede romper las barreras ideológicas y mentales para con ello mejorar la calidad de vida y la sana convivencia de la comunidad intervenida.

BIBLIOGRAFÍA

- Atencio Ramirez, M., Gouveia, E. L., & Lozada, J. M. (2011).** El trabajo de campo estrategia metodológica para estudiar las comunidades. *Om*, 17(3), 9-22. doi:73720790002
- Carvajal B. (2010).** Planeación participativa: Diagnóstico, plan de desarrollo y evaluación de proyectos. 3ª. Edición, Cali, Programa Editorial Facultad de Humanidades-Universidad del Valle.
- Departamento Administrativo de Planeación. (2015).** Cali en cifras 2014. Recuperado de http://planeacion.cali.gov.co/DirPlanDesa/Cali_en_Cifras/Caliencifras2014.pdf
- Departamento Administrativo de Planeación. (2016).** cali.gov.co. Recuperado de Plan de Desarrollo 2004 – 2008 Comuna 7: <http://www.cali.gov.co/publico2/documentos/planeacion/planterritorial/com07.pdf>. Departamento Administrativo de Planeación Universidad ICESI. (2007).
- Google maps. (2016).** Googlemaps. Recuperado de <https://www.google.es/maps/@3.4673214,-76.5086421,14.25z>
- Habegger, S., & Mancila, I. (14 de 04 de 2006).** El poder de la Cartografía Social en las prácticas contrahegemónicas o La Cartografía Social como estrategia para diagnosticar nuestro territorio. Recuperado de [fct.unesp.br:http://www2.fct.unesp.br/docentes/geo/girardi/Cartografia%20PPGG%202015/TEXTO%2027.pdf](http://www2.fct.unesp.br/docentes/geo/girardi/Cartografia%20PPGG%202015/TEXTO%2027.pdf).
- Tan, A. (2009).** TanACommunity. Community development theory and practice: bridging the divide between "micro" and "macro" levels of social work. Recuperado de North American Association of Christians in Social Work: <http://www.nacsw.org/Publications/Proceedings2009/TanACommunity.pdf>.