

**LA GERENCIA SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA CONSTRUIR
CIUDADANIA DESDE UN ENFOQUE DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

JEIMMY CAMILA MARTINEZ AGUIRRE

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
-CEILAT-
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2011**

**LA GERENCIA SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA CONSTRUIR
CIUDADANIA DESDE UN ENFOQUE DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

JEIMMY CAMILA MARTINEZ AGUIRRE

Trabajo de grado para optar por el título de Especialista en
Gerencia Social

Asesora:

CARMEN HELENA MARTÍNEZ MORENO
Especialista en Desarrollo Comunitario

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
ESPECIALIZACION EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2011

Artículo

**“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son
responsabilidad exclusiva de sus autoras”**

**“Artículo 1º del Acuerdo No 324 del 11 de octubre de 1.966, emanado del
honorable consejo directivo de la Universidad de Nariño”**

NOTA DE ACEPTACIÓN

JAIME GILBERTO MEJIA BASTIDAS

FIRMA DEL JURADO

MARIO RIGOBERTO MORENO MUÑOZ

FIRMA DEL JURADO

San Juan de Pasto, Mayo 14 de 2010

AGRADECIMIENTOS

A la vida..

Por darme una segunda oportunidad para generar grandes cambios..

RESUMEN

Con la intención de determinar los aportes de la Gerencia Social a la construcción de ciudadanía desde un enfoque de resolución de conflictos, se escogió un espacio público determinado – Parque Infantil – de la ciudad de Pasto donde se llevo a cabo una Investigación-Acción-Participación basada en el paradigma Crítico Social. El análisis de las dinámicas relacionales y estructurales existentes en dicho entorno (*habitus*, representaciones sociales, campos de experiencia e imaginarios sociales de los ciudadanos) permitió entender que la aplicación de las herramientas de este enfoque gerencial para la construcción participativa de estrategias de solución de conflictos sociales, posibilita - dentro de un espacio de voluntades – nuevas posiciones para el establecimiento de acuerdos entre las partes; un aporte que confirma que este saber es una herramienta importante para la transformación cultural, identitaria y social en un grupo poblacional.

Palabras Clave: Espacio público, Conflicto Social, Construcción de ciudadanía, Parque, Convivencia, Desarrollo Social, Valor público, Capital social.

ABSTRACT

Whit the intention of settle to contribute of the Social Management at the citizenship construction since a focus of resolution conflict, for this reason to choose public place specific – Parque Infantil - of the Pasto city, in the which develop a participation - action - investigation to based in the social judgement to approach. The analysis of the relationship and exist structure in this habit (habit, social representation, field of experience and citizen social imaginary) this fix that the application of the tools on management focus in order to construction in the taking part strategy of de conflict solutions, to make possible within of space to wil – new position for do agreement between people; it contribute to confirm this is a important tool for cultural transform, identity and social in a group population.

Key Words: Public Space, Social Conflict, Citizen Construction, Park, Living Together Social Development, Share capital.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. UN PRIMER MOMENTO: LA DINÁMICA DEL CONFLICTO SOCIAL.	15
2. CONSTRUCCIÓN DE IMAGINARIOS COLECTIVOS AL INTERIOR DEL PARQUE.	17
3. APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE LA GERENCIA SOCIAL.	20
4. CONVOCANDO A LA RAZÓN CIUDADANA (EJERCICIO DE CIUDADANÍA- PROPUESTA LÚDICO PEDAGÓGICA).	24
5. CONCLUSIONES	34
BIBLIOGRAFÍA	35

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Frecuencia de conflictos sociales observados al interior del Parque Infantil.	21
Tabla 2. Matriz DOFA: Parque Infantil.	25
Tabla 3. Fases del proceso lúdico pedagógico y de convivencia para mejorar el funcionamiento general del parque infantil.	28
Tabla 4. Etapas de la Propuesta	29
Tabla 5. Construcción de Escenarios	30

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1: Tu parque infantil, tu parte infantil.	23

INTRODUCCIÓN

La planificación e imagen de la ciudad deviene institucionalmente a través del trabajo de “expertos” quienes imaginan en documentos institucionales una *ciudad ideal*, capaz de contener sus debilidades y potenciar sus fortalezas. Sin embargo, sus proyecciones sucumben cotidianamente ante los juicios arbitrarios de actores que detentan el poder, haciendo del saber técnico de planeación un instrumento de legitimación política de procesos urbanos.

Dichos procesos revelan las intenciones de poder y control social en ámbitos que ponen en escena la tensión permanente entre la tradición y la modernidad, tensión que distorsiona y deviene en modelos anquilosados, insignes herencias de la modernidad, que llevan consigo el reemplazo de los árboles por estructuras de cemento, contaminando el aire que respiramos y extinguiendo un patrimonio estético, cultural y ambiental de nuestra región.

Sin embargo, será la primacía del interés individual sobre el colectivo, el principio regulador que demuestra la debilidad institucional del país, bajo el cual son los gobiernos de turno y sus proyectos parciales los que marcan visiones fragmentadas de las realidades territoriales.

Esta particularidad de Colombia – y de muchos países latinoamericanos – se evidencia en la forma en que se organiza y proyecta la ciudad, donde la imposición de las relaciones de poder-saber de orden temporal y de gobiernos fractura las lógicas sociales en actos fallidos de ciudad, donde las transformaciones de mobiliarios de la ciudad y de regulación de sus espacios entra en contravía con las dinámicas sociales, enfrentando los imperativos de desarrollo y organización de una *polis* ideal, con el caos que representa la *urbe*, entendida como espacio desordenado que plasma otro tipo de relaciones con el entorno.

Por esto es preciso actuar desde un modelo gerencial donde prime lo social, desde una ética que rompa el espejo y abandone la servidumbre a las imágenes del poder, que se preocupe por innovar en estrategias de soluciones viables, sostenibles y contextualizadas según el entorno y la caracterización de necesidades desde y para la comunidad, un instrumento mediador entre la institución y el pueblo, una VERDADERA GERENCIA SOCIAL, que rompa paradigmas y mejore las condiciones y calidad de vida de los ciudadanos.

LA GERENCIA SOCIAL COMO HERRAMIENTA PARA CONSTRUIR CIUDADANIA DESDE UN ENFOQUE DE RESOLUCION DE CONFLICTOS

“La política de los filósofos no comienza, como lo pretenden los bien-pensantes, con la ley. comienza con el espíritu de la ley...”
(Jacques Rancière, 1996, p.90).

La organización territorial descansa sobre condiciones sociales que se configuran a partir de dinámicas económicas, políticas y culturales subyacentes al rol de diversos actores sociales en momentos históricos determinados. Por ello, la ciudad y su construcción socio – histórica no es estática, sino que responde a una serie de cambios provenientes de distintos marcos de poder.

Esta transformación de ciudad responde a lo que Foucault llama *relaciones de poder-saber*, las cuales direccionan las metas del llamado "desarrollo económico", en un modelo que ha impregnado culturas, historias y sujetos, transformando identidades, *habitus*, representaciones sociales, y campos de experiencia de los ciudadanos.

La transformación identitaria responde a esa serie de elementos que se sobreponen constantemente en las relaciones sociales y en los diferentes roles que cada sujeto asume en su entorno, por otra parte, el *habitus*, es uno de los conceptos básicos de la teoría social planteado por Bourdieu (1991), que nos orienta a esa transición entre interno y externo, hace referencia a esas disposiciones duraderas que funcionan como mecanismos de valoración y acción de los sujetos en su entorno; y finalmente la representación social, aquella forma de re-inscripción social de significados a espacios determinados, lo cual dota de nuevos sentidos a las dinámicas públicas.

Así, los escenarios de la ciudad, el espacio público y su relación con el espacio privado, muestran que hablamos de espacios vitales (el subrayado es mío) cuyas marcas se muestran en lenguajes visuales y auditivos que plasman los habitantes de la ciudad sobre la misma ciudad, creando códigos cifrados por la lucha de clases y las condiciones sociales. Lo cual lleva a cada ciudadano a trazar distintas rutinas con la ciudad y sus habitantes, con las marcas y los lenguajes que caracterizan cada espacio y temporalidad; aunque ello, no impide que las realidades por difíciles y contradictorias que sean, develen en los acuerdos sociales,

y los

vínculos con el mobiliario la posibilidad de velar por el bien público, relación de carácter colectivo que posibilita la emergencia del deseo por una ciudad mejor que permita la alteridad como forma de encuentro y tolerancia.

La particularidad de una ciudad recae en los espacios que la componen, la forma en que transforman el entorno y la relación que los usuarios de estos espacios plasman con los mismos. La ciudad de Pasto se caracteriza por esa multiplicidad, bañada por marcas históricas, religiosas, políticas y culturales; distintas lógicas y dinámicas que se establecen en la ciudad y develan que los significados de cada lugar y espacio están singularizados por imaginarios sociales y campos de experiencia.

El caso a estudiar es el llamado “Parque Infantil”^{*}, nombrado así para significar un sitio de diversión, esparcimiento, sano aprovechamiento del tiempo libre, juego, familia, respeto, tolerancia, entre otros. Lugar que cuenta con una considerable extensión en una zona céntrica de la ciudad, donde todo debería indicar que la zona aledaña debería beneficiarse como espacio público, común a todos los habitantes y propicio para el encuentro colectivo, aunque ello, como se muestra más adelante no representa ese lugar ideal de encuentro, sino que propicia otra serie de relaciones ciudad-ciudadano que genera dificultades en temas de seguridad y por ende de relaciones sociales.

Esta relación problemática, de carácter locativo y conflictiva en el orden social será el punto de entrada a distintas disciplinas e instituciones encargadas de garantizar el goce efectivo de derechos en la ciudad. De esta forma, este proceso investigativo identificó el Parque Infantil como escenario que permite la aplicación de las herramientas de la Gerencia Social para la transformación de sus dinámicas, dirigiéndose hacia la generación de valor público y capital social.

De esta forma, el enfoque empleado para este estudio parte del Modelo gerencial ético y transformador, que propone nuevas estrategias para mejorar las condiciones de uno de los pocos parques que existen en la ciudad, un espacio público importante donde es

^{*} Ubicado en la carrera 30 entre calles 16 b y 18, funciona hace 27 años como centro de esparcimiento y recreación dirigido a la comunidad en general. Presta los siguientes servicios: deportes en general, escuelas de iniciación y formación, recreación social en general, alquiler de instalaciones deportivas y Recreativas, programas especiales (ain, jeco, adulto mayor, personal discapacitado). Tomado de la caracterización de parque infantil 2009.

posible, como lo expresa Carrión (2001) “producir ciudad, generar integración social y construir el respeto al otro (pedagogía de la alteridad)” (p.67).

Concebir este espacio de construcción social implica ir más allá de los modelos gerenciales, es asumir que la aplicación tradicional que las empresas hacen de estrategias gerenciales dirigidas a la mayor rentabilidad a costa de las plusvalía de sus empleados no es definitiva, sino que también existe una gerencia más humana que trabaja desde la ética, con conciencia social y que se compromete con el cambio, que concilia los intereses económicos que demanda la sociedad de hoy y procura la construcción de ciudadanía, tomando en consideración el ejercicio de los derechos individuales y a la aceptación de sus responsabilidades colectivas.

1. UN PRIMER MOMENTO: LA DINÁMICA DEL CONFLICTO SOCIAL.

Con el fin de encontrar una conceptualización integral del conflicto social que no solo tenga en cuenta la parte interna de las personas sino su devenir histórico, el efecto de la cultura, las relaciones con otros, la ideología y los imaginarios colectivos, se escogió el psicoanálisis, como saber que orienta desde una perspectiva crítica las lógicas inmanentes a los lazos sociales.

Este saber explica cómo los sujetos se encuentran dentro de un sustrato gigantesco que ordena las relaciones intersubjetivas, entendiendo cómo una persona toma distintas posiciones en el escenario social, transformando paulatinamente su identidad y permitiendo una discusión permanente con los imperativos del otro. Así, el sujeto se encuentra en permanente intercambio con el Otro, facilitando identificaciones o negaciones ante los significantes que vienen de afuera, de la cultura globalizada y alienante. Así, los significantes que organizan la vida urbana se definen en relación con el otro semejante y con el Otro de la cultura.

Lo singular del sujeto se configura como algo que no está aislado, sino que está mediado por las huellas del discurso del Otro, huellas que se plasman en la construcción subjetiva de la identidad y en las marcas históricas de la ciudad, lo que representa una constante (re)construcción, que toma formas propias de un momento de la historia y de la época social que condiciona las formas singulares de actuar. Trama que es indisociable de las instituciones sociales, y que es concebido por el epistemólogo argentino Roberto Follari (2000) como “construcción social en acto” (p. 83), es decir, la asignación de un estatus mediante mecanismos institucionales que organizan los campos de existencia social.

Desafortunadamente este intercambio entre sujeto e institución no es claro, no se basa en disposiciones racionales tal como lo plantea Habermas (1976) diciendo que “es la moral la que dirige la relación comunitaria” (n.f.), sino que se rompe con la acción del inconsciente, instancia psíquica del sujeto que está en contraposición con la racionalidad, vertiente que nace en los postulados del psicoanálisis freudiano y que en la época actual Zizek (2003) retomará para los fenómenos sociales, proponiendo que la supuesta “autonomía” del sujeto psicológico representa tan solo un “señuelo ideológico que parte de la imposibilidad de actuar de forma objetiva frente a la tensión dialéctica entre la psique y lo social” (p.544) así dimensiona que las relaciones que establece con sus semejantes son fundantes para su propia construcción.

Ahora bien, es necesario considerar que la base del vínculo social es el CONFLICTO - como espacio simbólico que posibilita la diferencia - y que la resolución del mismo puede convertirse en un proceso que se enfoca en regular la presión generada por su explosión y la subsiguiente crisis asociada. Ello si se logra reconocer la existencia de una disputa en cualquier ámbito, estableciendo actores, intereses y posiciones dentro de un espacio de voluntades para la construcción de acuerdos entre las partes del conflicto.

Como es sabido, en esta investigación el escenario del conflicto social es el PARQUE INFANTIL, a continuación se explica la naturaleza real, simbólica e imaginaria de este espacio público y la posibilidad de transformación de las dinámicas internas que han ocasionado dificultades palpables y que deben solucionarse con urgencia para despertar en el lector y en cada usuario del PARQUE infantil su PARTE infantil y así lograr que cada ciudadano sea un pequeño administrador del espacio que utiliza y se responsabilice por eso.

Inicialmente es necesario saber que la Caja de Compensación Familiar de Nariño, administra el parque infantil a través de contrato de comodato con la Alcaldía de Pasto, hace 27 años, es la entidad encargada de realizar diferentes actividades de mantenimiento a la infraestructura instalada, desarrolla variedad de programas recreativos, deportivos y sociales, que hacen parte del portafolio de servicios misionales de la institución.

El comodato es una figura que por sus características legales no permite una apropiación total del lugar, un sentido de pertenencia que genere – además de la responsabilidad - un vínculo afectivo que promueva la gestión constante y continua en aras de un mejoramiento en infraestructura, seguridad, iluminación, cultura cívica, recreación, etc.

Además de la posición frente al parque de los entes administrativos explicada anteriormente, esta la construcción del imaginario colectivo* por parte de los usuarios del parque que oscilan en edades comprendidas entre 4 y 56 años y de estratos principalmente 1 y 2. (Comfamiliar, 2010, Tomado de “Caracterización del Parque Infantil”).

2. CONSTRUCCIÓN DE IMAGINARIOS COLECTIVOS AL INTERIOR DEL PARQUE

Para la comprensión del imaginario colectivo, es relevante destacar que los lazos de identidad respecto al espacio urbano se construyen colectiva e históricamente, de esta manera las representaciones sociales acerca de lo popular se materializan en el discurso de los entrevistados y escuchados al interior del parque infantil y siguiendo la premisa de “el parque es la ciudad” - resultado de una analogía fruto de esta investigación - es posible interpretar que estas representaciones han generado prácticas culturales que comparten una identidad similar donde hasta ahora ha primado la indiferencia frente a los conflictos sociales identificados, una habituación y una actitud conformista ante las situaciones de carácter conflictivo.

A través de este estudio se indagó y vislumbró acerca de la identidad de los usuarios del parque, aquella que se construye a partir de mecanismos de auto percepción y hetero percepción, encontrando que aquello “infantil” del parque ha sido trasladado a un sentido distinto y alejado del objetivo del espacio público que beneficia y genera nuevas alternativas de aprovechamiento y aprendizaje para la vida.

La realidad imaginada del parque inicia desde la gratuidad en el servicio, de esta manera se identifico la existencia de una percepción generalizada de “tener libertad de hacer lo que queramos”, ya que por ser de carácter público el parque es tomado como un lugar apto para la transgresión lo que se fortalece con la ausencia de vigilantes e iluminación, estas actuaciones se presentan sin importar que cada acto realizado por uno afecta al otro de manera significativa, especialmente a la población infantil.

Lo anterior permite pensar en el conjunto de relaciones que el sujeto entreteje con su entorno, dichas relaciones hacen necesario evocar componentes de tipo experiencial y

* Aquellas representaciones colectivas que rigen los sistemas de identificación social y que hacen visible la invisibilidad social. Tiene que ver con visiones del mundo, con metarrelatos, con mitologías y cosmologías; pero no se configura como arquetipo fundamental, sino como una forma transitoria de expresión, como mecanismo indirecto de producción social, como sustancia cultural histórica. Ver: Aguilar, M & Ramírez, P.

emocional que den cuenta de esa experiencia subjetiva con el parque, tal y como lo plantea Patricia Ramírez y Miguel Aguilar, “la experiencia en un espacio público como un entramado de percepciones y prácticas socio – culturales que se producen en el espacio urbano y que a su vez lo producen y resignifican” (Aguilar, M & Ramírez, 2006, p. n.f.), esta postura permite rebasar los fenómenos netamente descriptivos, para adentrarse en reconstruir vínculos de apego, memoria, identificaciones e interpretaciones de la ciudad que se “usa” y que por tanto está viva para los ciudadanos.

De esta manera se diferencia el Parque físico y el Parque imaginado o narrado desde la percepción de los usuarios; dentro del primero aparecen conflictos por la lucha de los espacios ya que como lo mencionan algunos grupos “*acá no se puede practicar pues no se encuentran rampas, gradas y demás.. por eso solo se reúnen a rodar molestar*”[∗], o al referirse al tamaño del lugar los usuarios lo consideran insuficiente para las actividades que desean realizar.

De igual manera en los discursos se destaca comentarios como “*las vías de acceso se tiene cuatro pero solo se tienen habilitadas dos, no hay señalización dentro del parque, no está adecuada, los senderos hoy no se cuenta con grifos pues el vandalismo acabo con ellos, los baños no cubren todas las necesidades y no toda la gente tiene para pagar los 400, la luz en la noche es deficiente*”[∞].

Lo anterior refleja un conflicto ocasionado por “el desequilibrio entre la oferta de bienes y servicios, respecto a la demanda de bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades” (Lederach, 2000, p. n.f.) ya que los usuarios requieren mayor espacio para beneficiarse según su práctica deportiva, mejoras en la infraestructura (instalaciones, iluminación, señalización), reconocimiento de la importancia de su práctica, entre otros, lo cual los lleva a procesos de competencia y enfrentamiento permanente.

Captar esa ciudad marcada por los campos de experiencia y subjetivación que los usuarios tienen en sus mentes y en sus modos de vida, es uno de los productos de la investigación, no se va entonces a la ciudad física sino a aquella “hecha por la percepción ciudadana, una ciudad subjetiva que se construye mediante mecanismos psicológicos interactivos entre colectividades ciudadanas, la ciudad desde estas iniciativas pasa a ser un

[∗] Entrevista con Catalina Pérez. Usuaria. Nariño, Pasto. 14 de Mayo de 2010.

[∞] Entrevista con Jorge Riascos. Usuario. Nariño, Pasto. 14 de Mayo de 2010.

“efecto imaginario de sus ciudadanos” (Aguilar, M & Ramírez, P, 2006, p. n.f.). Se evidencian dos tipos de narraciones frente al parque; unas –en menor medida– donde se materializa el sentido de pertenencia, cargas afectivas grandes, espacios libidinizados, existencia de valores ciudadanos y valores y actitudes favorables para la democracia: *“El parque es un lugar para practicar deporte y un lugar de trabajo”*; *“nos gusta sus zonas verdes y las aprovechamos, lamentamos que en nuestra ciudad solo haya un parque”*; *“Es un lugar relajado y tranquilo es mi segundo hogar; “Es un punto de convivencia; un modo de vida”^{*.}*

Quienes frecuentan el parque con antigüedad comentan los cambios: “cuando llegué esto era un llano para que la gente se divierta, ahora es mas organizado”[•], y finalmente el trabajo en equipo sienta su precedente: “hay un trabajo conjunto de los usuarios para informar cuando alguien está dañando o se está deteriorando algo dentro del parque”[‡].

El otro tipo de narraciones son las que describen los conflictos sociales y el imaginario del espacio público en los usuarios: *“la policía nos corría” de donde estábamos hasta que encontramos el parque*”; *“como es un lugar tranquilo y nadie nos molesta, le hacemos al chorro los viernes”*; *“la imagen del parque en general es buena pero se menoscaba por la presencia de algunos grupos que vienen a consumir alcohol drogas y son desechables”*; *“la parte externa del parque se convierten en un caos pues los vendedores no dejan aseado el lugar e incomodan el paso de la gente, además Comfamiliar no tiene autoridad sobre ellos”[‡]*. La transgresión se convirtió en una forma adoptada por estos grupos para relacionarse dentro del lugar.

Otro de los imaginarios es la desigualdad, sentida a través de discursos como *“el deporte no es valorado, si hay algún evento en la pista de patinaje nos sacan”[©]*; o frases como *“La gente ve que nuestra actividad deportiva está relacionada con el vandalismo”^ê*.

* Entrevista con Luis Galvès. Usuario. Nariño, Pasto. 19 de Julio de 2010.

• Entrevista con Catalina Perez. Usuaría. Nariño, Pasto. 14 de Mayo de 2010.

‡ Entrevista con Hector Narvaez. Funcionario Comfamiliar. Nariño, Pasto. 17 de Mayo de 2010.

‡ Entrevista con Franco Martínez. Usuario. Nariño, Pasto. 19 de Julio de 2010.

© Entrevista con Franco Martínez. Usuario. Nariño, Pasto. 19 de Julio de 2010.

ê Entrevista con Franco Martínez. Usuario. Nariño, Pasto. 19 de Julio de 2010.

A partir de lo anterior cabe aseverar que la constitución de imaginarios colectivos y de una cultura ciudadana dentro del espacio público escogido en el proceso de investigación –parque infantil –, representa elementos determinantes a la hora de analizar las dinámicas relacionales y estructurales existentes entre los usuarios. Con ello es posible entender que los conflictos sociales son el resultado de la interacción de fenómenos sociales, pero en especial de una **negativa al ejercicio de ciudadanía** por parte de los usuarios.

De esta manera se construyó un tejido significante donde el sentido del parque se diferencia según la actividad que se realice adentro, según el espacio que cada grupo siente como propio, según el respeto percibido por los entes administrativos y los otros grupos que hacen uso de las instalaciones y dependiendo de la seguridad y comodidad percibidas.

3. APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE LA GERENCIA SOCIAL.

Con el ejercicio de la utilización de las herramientas de la Gerencia Social se pretende principalmente rescatar la responsabilidad del sujeto frente al acto, es decir de los usuarios del parque frente a los conflictos sociales existentes en el mismo, sin reducirlo a determinaciones sociales o económicas, lo anterior porque “La Gerencia Social implica el buen gobierno corporativo, desarrollar el capital social y la responsabilidad social corporativa. No solo perseguir la racionalidad económica de maximización de beneficios sino desarrollar el capital humano” (Sen, 2005, disponible en http://www.redunirse.org/files/Reflexiones_de_Gerencia_Social.pdf).

Dichas herramientas se utilizan con el fin de generar soluciones ante los conflictos sociales identificados; los cuales se diferencian de acuerdo a su intensidad en frecuencia o en impacto percibido. A continuación se presenta una tabla extraída del proceso de observación participante donde se ha logrado condensar los siguientes datos desde el mes de Mayo hasta el mes de Agosto de 2010:

Tabla 1. Frecuencia de conflictos sociales observados al interior del parque infantil.

TIEMPO / DESCRIPCION	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
HECHO REPRESENTATIVO	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diferentes grupos de estudiantes con uniformes de colegios y ropa de calle, se reúnen a fumar y tomar licor. Algunos jíbaros rondan por los lugares donde se ubican los grupos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Grupos numerosos de jóvenes se encuentran para pelear entre ellos. Generan gran escándalo y conmoción al interior y exterior del Parque		X		X		X		X		X		X		X		X
Muchos usuarios se muestran inconformes por el ingreso de mascotas y bicicletas por la pista atlética.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Grupos de adultos alcohólicos e indigentes, se reúnen al interior del Parque, para beber, discutir, pelear, cambiarse de ropas, robar, etc; causan mucha indisposición a otros usuarios.		X		X		X		X		X		X		X		X

TIEMPO / DESCRIPCION	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
HECHO REPRESENTATIVO	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Grupos de jóvenes practicantes de deportes extremos en monaretas, patinetas, gimnasia urbana, etc; ingresan al Parque, para apropiarse de diferentes sectores en los cuales improvisan pistas, que generalmente perturban y ofrecen peligro para otros usuarios.		X		X		X		X		X		X		X		X
Los escenarios deportivos son ocupados por adultos, quienes por efecto de su práctica deportiva, no les dan mucho espacio a los niños .	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Robo y atraco ocasional al interior del Parque.			X					X				X		X		X
Alta producción de basuras y desechos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Ausencia de cultura cívica, falta de compromiso hacia el cuidado y protección del Parque.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Insuficiente control social del Parque; variedad de actores y protagonistas del conflicto.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

A partir de los hallazgos, se determinó la importancia de la aplicación de las herramientas que proporciona la Gerencia Social, con el fin de abrir un espacio para la discusión interdisciplinaria para poder interpretar la realidad desde un proceso epistemológico e investigativo, donde la optimización de los recursos y el aprovechamiento de las potencialidades de los actores involucrados ofrezca alternativas eficaces a la hora de transformar la realidad conflictiva en una oportunidad para obtener resultados provechosos.

A partir de la negociación colectiva y de la aplicación de estrategias de resolución de conflictos sociales al interior del parque se ampliará la actitud reflexiva de la comunidad dirigiéndonos a la posesión de un discurso o espacio discursivo común, donde se hable a partir de pactos de convivencia resultantes de un trabajo conjunto enmarcado en la tolerancia, el respeto en la diferencia, la cultura ciudadana, la participación proactiva y el empoderamiento de cada uno de los participantes en este trabajo despertando recuerdos de infancia – a través de imágenes - que proyectándose a la actualidad generan cambios favorables.

Figura 1: Tu parque infantil, tu parte infantil.



Fuente: Cortes, Jhon. Agosto de 2010.

Es de vital importancia continuar con el proceso de re significación de representaciones e imaginarios frente al parque, ya que a través del trabajo colectivo y conjunto es posible una transformación a nivel cultural que trascienda y se refleje en la imagen del parque y en la actitud de sus usuarios, de esta manera tanto nuestro parque como nuestra ciudad imaginada y soñada es posible, y desde ahora ya es una realidad.

4. CONVOCANDO A LA RAZÓN CIUDADANA (EJERCICIO DE CIUDADANÍA-PROPUESTA LÚDICO PEDAGÓGICA).

Luego de identificar la problemática social presentada al interior del parque, se ha realizado un trabajo de campo, a través de medios y técnicas que hacen referencia a la Investigación-Intervención desde la Gerencia Social y que permiten obtener información valiosa, para adelantar acciones encaminadas a mejorar la situación actual que afronta el parque.

Mediante este estudio se proporciona a la unidad la construcción de una propuesta lúdico pedagógica para la solución, re - dimensión y transformación de dichos fenómenos sociales, de esta manera las características psicosociales del proceso investigativo, son de vital importancia en los procesos de mejoramiento de la calidad del servicio de este espacio público.

El programa busca brindar las herramientas lúdico pedagógicas y de sana convivencia que le permiten a los usuarios, entes administrativos y diferentes instituciones tejer lazos de comprensión y entendimiento para la sostenibilidad de los resultados deseados creando un ámbito institucional de participación, donde niños, jóvenes y adultos profundicen su identificación con el espacio público, espacio común donde se consolida la categoría de ciudadano.

Se pretende generar estrategias de recreación y convivencia, apelando al derecho al juego y a la belleza, de la mano de niños, jóvenes y adultos, en pos de la construcción de la nueva ciudadanía en acción. Para mayor contextualización de la estructura para la toma de decisiones a la hora de solucionar estos conflictos se presenta el análisis a partir de la matriz

DOFA

así:

OPORTUNIDADES	DESAFIOS	POTENCIALIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de trabajo interdisciplinario. - Entes institucionales - Políticas públicas de recreación. - Alianzas estratégicas. 	<p>Disminución del consumo de SPA Generación de actividades alternativas Generación de articulación institucional Promoción del uso adecuado de las instalaciones. Sostener al parque infantil como una zona verde importante para la ciudad.</p>	<p>Articulación interinstitucional. Ampliación de propuestas lúdico pedagógicas dentro del parque. Generación de valor público (sentido de lo público) en la comunidad en general.</p>
AMENAZAS	VULNERABILIDADES	RIESGOS
<ul style="list-style-type: none"> -Falta de cultura ciudadana frente al buen uso del parque.(manejo basuras, ingreso mascotas, no respeto por los espacios, mala utilización de espacios) -Conflictos intrafamiliares de los usuarios. -Presión social, modelos sociales negativos. -Falta de oportunidades para los usuarios consumidores de SPA. 	<p>No es posible generar empleo para toda la comunidad de usuarios del parque. Es difícil transformar la estructura psíquica de los consumidores de SPA. Es difícil controlar los conflictos sociales de la comunidad. Es difícil negar o restringir el acceso al parque como sitio público.</p>	<p>Expansión del consumo de SPA por parte de los usuarios del parque. Ausencia de límites y normas dentro del parque. Inexistencia de sentido de pertenencia de los usuarios del parque.</p>

La propuesta pedagógica es el conjunto de estrategias y herramientas lúdico pedagógicas que adopta el parque infantil en aras de recrear y ambientar un espacio de sana convivencia donde los usuarios y la administración en conjunto hacen un uso adecuado del parque infantil.

A partir de la campaña publicitaria, creación de espacios pedagógicos como talleres vivenciales, eventos culturales, perifoneo, carteleras, juegos y recreación dirigida se abordara al usuario del parque para persuadir y sensibilizar en el sano aprovechamiento de las instalaciones del parque y la sana convivencia con los demás usuarios.

Lo anterior resulta de combinar de manera equilibrada acciones que promuevan la creación de nuevos hábitos más funcionales en cada usuario, esto en las tres dimensiones propias de un proceso de enseñanza - aprendizaje: Dimensiones cognitiva, procedimental y actitudinal.

Esta estrategia está basada en un enfoque constructivista y socio afectivo de la educación donde en líneas generales es valido afirmar que el conocimiento por sí mismo no provoca cambio, no es transformador, lo que transforma son las emociones, lo que el usuario, el administrativo o el representante de una determinada institución puede experimentar o vivenciar desde el esquema de: sentir, pensar, re dimensionar, comprender, vivenciar para finalmente actuar.

Tabla 3. Fases del proceso lúdico pedagógico y de convivencia para mejorar el funcionamiento general del parque infantil.

FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
GESTIÓN Y DISEÑO	IMPLEMENTACIÓN	EJECUCIÓN COMPLEMENTARIA	ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS
<p>Construcción de una estrategia o campaña publicitaria en pro de actitudes cívicas (manejo de basuras y mascotas), sana convivencia y generación de valor público.</p> <p>Fortalecimiento de la vigilancia y la seguridad dentro del Parque.</p> <p>Realizar gestiones para consolidar alianzas estratégicas con otras instituciones que beneficien a la población consumidora de SPA.</p>	<p>Señalización persuasiva sobre el uso adecuado de los espacios.</p> <p>Aplicación de la campaña publicitaria en pro de actitudes cívicas, sana convivencia y generación de valor público.</p> <p>Mayor control sobre el ingreso y permanencia de los usuarios al interior del parque.</p> <p>Fortalecer la intensidad en los periodos de patrullaje por parte de la policía Nacional.</p>	<p>Talleres – con la población consumidora de SPA – sobre sana convivencia, recreación y uso adecuado del tiempo libre.</p> <p>Seguimiento de las actividades realizadas por los consumidores de SPA en o con otras instituciones.</p> <p>Seguimiento del resultado del programa lúdico pedagógico aplicado en el parque.</p>	<p>Adopción y ejecución de programas sociales de inclusión con la población identificada.</p>

Tabla 4. Etapas de la Propuesta

PROPUESTA LÚDICO PEDAGOGICA Y DE CONVIVENCIA PARA MEJORAR EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL PARQUE INFANTIL	
ETAPAS	
PRIMERA ETAPA	SEGUNDA ETAPA
1. JORNADA MEETENG (música astronomía al parque etc).	TALLERES CON LA POBLACION (CONSUMIDORES DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS Y PROFUNDIZACION DE LA CAMPAÑA)
2. CAMPAÑA RADIAL, TELEVISIVA Y AUDITIVA	
3. FESTIVAL CULTURAL Y DEPORTIVO (REALIZACION DE PACTOS DE CONVIVENCIA).	MENSAJES VISUALES (SEÑALIZACIÓN, IMAGEN CORPORATIVA Y MAPA DEL PARQUE).

A partir de la aplicación de herramientas como Análisis de involucrados, Análisis de problemas, Técnicas de manejo de conflictos, Metodologías para promover la participación y Construcción de Escenarios, se logró vislumbrar nuevos procesos de cambio a varios niveles: en la comprensión del imaginario colectivo, en la generación de valor público – conciencia ciudadana, en utilización del espacio público y en el compromiso para la resolución pacífica de conflictos (pactos de convivencia).

Siguiendo la propuesta de Mouffe, desde el modelo agonista, el cual permite que las partes en conflicto (nosotros/ellos) entren en diálogo así no tengan una base común y sepan de antemano que la posibilidad de una solución racional sea mínima, donde lo importante radica en reconocer la legitimidad del oponente (Mouffe, 2009, p. 27). Se describe la siguiente construcción de escenarios, donde la aplicación de la propuesta PITPI parque infantil, tu parte infantil, parte en dos la historia de este espacio público.

Tabla 5. Construcción de Escenarios

ESC. ACT.	ESCENARIO PASADO.	ESCENARIO ACTUAL.	ESCENARIO DESEADO. Implementación exitosa del plan PITPI.	ESCENARIO POSIBLE Implementación parcial del plan PITPI.	ESCENARIO NO DESEAD. Negación al plan PITPI.
USUARIOS	Total Indiferencia cultural y cívica, frente a los conflictos que se generaban al interior del parque.	Ausencia de planes y programas de inclusión y compromiso ciudadano. Inconformism o ciudadano frente a la generación de diferentes conflictos internos.	Participación activa. Control social. Veeduría ciudadana. Cultura ciudadana. Educación ambiental implementada. Eliminación del consumo de SPA. Creación de valor público. Buena utilización de los espacios. Generación de sana convivencia.	Participación y compromiso parcial. Grupos aislados de veeduría ciudadana. Implementación lenta de educación ambiental. Manejo parcial de basuras. Dificultad con mascotas. Continuación del consumo de SPA.	Participación pasiva indiferencia. No se han conformado grupos de veeduría ciudadana. Cultura cívica deficiente. Nula educación ambiental (mascotas, basuras). Alto consumo de SPA. Ausencia de valor público.

ESC. ACT.	ESCENARIO PASADO.	ESCENARIO ACTUAL.	ESCENARIO DESEADO. Implementación exitosa del plan PITPI.	ESCENARIO POSIBLE Implementación parcial del plan PITPI.	ESCENARIO NO DESEAD. Negación al plan PITPI.
CONSUM. SPA.	Mínimos grupos de consumidores. Comportamientos pasivos.	Comunidad mal vista y en aumento. Grupos generadores de otros conflictos. Irrespeto por las demás personas. Segmento poblacional falto de atención social.	Participación activa en los talleres. Actitud proactiva frente al cambio. Empoderamiento y divulgación del proceso. Utilización del parque para fines recreativos o alternativos. Vinculación a nuevos procesos de utilización del espacio público. Generación de intereses alternativos. Promotor de cultura física.	Vinculación lenta al proceso. Temor a participar. Incredulidad ante el proceso. Resistencia al cambio. Mediano interés en el Plan. Acercamiento pasivo a procesos alternativos.	Indiferencia. Aumento del consumo de SPA. Participación nula.

ESC. ACT.	ESCENARIO PASADO.	ESCENARIO ACTUAL.	ESCENARIO DESEADO. Implementación exitosa del plan PITPI.	ESCENARIO POSIBLE Implementación parcial del plan PITPI.	ESCENARIO NO DESEAD. Negación al plan PITPI.
OTRAS INSTITUC	Nula participación de instituciones sociales y estatales.	Interés por parte de algunas instituciones, para la conformación de redes sociales.	Participación activa, proactiva. Asignación de recursos humanos y financieros. Vinculación e inserción en planes y programas institucionales. Vinculación de jóvenes en programas institucionales. Compromiso en la generación de empleo. Seguimiento en la generación de intereses alternativos. Acompañamiento activo en campañas de educación ambiental y cultura cívica. Alianzas estratégicas.	Articulación de algunas redes sociales. Implementación de algunos programas sociales.	Negación a la formación y establecimiento de redes sociales.

La planificación e imagen de la ciudad deviene institucionalmente a través del trabajo de “expertos” quienes imaginan en documentos institucionales una *ciudad ideal*, capaz de contener sus debilidades y potenciar sus fortalezas. Sin embargo, sus proyecciones sucumben cotidianamente ante los juicios arbitrarios de actores que detenten el poder, haciendo del saber técnico de planeación un instrumento de legitimación política de procesos urbanos.

Dichos procesos revelan las intenciones de poder y control social en ámbitos que ponen en escena la tensión permanente entre la tradición y la modernidad, tensión que distorsiona y deviene en modelos anquilosados, insignes herencias de la modernidad, que llevan consigo el reemplazo de los árboles por estructuras de cemento, contaminando el aire que respiramos y extinguiendo un patrimonio estético, cultural y ambiental de nuestra región.

Sin embargo, será la primacía del interés individual sobre el colectivo, el principio regulador que demuestra la debilidad institucional del país, bajo el cual son los gobiernos de turno y sus proyectos parciales los que marcan visiones fragmentadas de las realidades territoriales.

Esta particularidad de Colombia – y de muchos países latinoamericanos – se evidencia en la forma en que se organiza y proyecta la ciudad, donde la imposición de las relaciones de poder-saber de orden temporal y de gobiernos fractura las lógicas sociales en actos fallidos de ciudad, donde las transformaciones de mobiliarios de la ciudad y de regulación de sus espacios entra en contravía con las dinámicas sociales, enfrentando los imperativos de desarrollo y organización de una *polis* ideal, con el caos que representa la *urbe*, entendida como espacio desordenado que plasma otro tipo de relaciones con el entorno.

Por esto es preciso actuar desde un modelo gerencial donde prime lo social, desde una ética que rompa el espejo y abandone la servidumbre a las imágenes del poder, que se preocupe por innovar en estrategias de soluciones viables, sostenibles y contextualizadas según el entorno y la caracterización de necesidades desde y para la comunidad, un instrumento mediador entre la institución y el pueblo, una VERDADERA GERENCIA SOCIAL, que rompa paradigmas y mejore las condiciones y calidad de vida de los ciudadanos.

5. CONCLUSIONES

1. A través de esta investigación se ha generado dentro de un espacio público determinado un debate público de la cuestión social, abriendo una posibilidad reflexiva y un encuentro de ideas que permite formular y aplicar nuevos conceptos y estrategias organizacionales para mejorar las condiciones del servicio prestado, surgiendo la necesidad de tomar decisiones con la participación de todos los actores para así lograr una gestión social desde la comunidad ya que las problemáticas sociales evidenciadas requiere de una intervención interdisciplinaria enmarcada dentro de la responsabilidad social.
2. Dado que la identidad no es un producto estático del sistema cultural y social sino que es variable y se va generando a partir de procesos de negociación en el transcurso de las interacciones cotidianas de las que participan los sujetos, es posible cambiar la forma que los usuarios tienen de narrar el parque y narrarse a sí mismos, ya que la realidad se puede construir a través de un nuevo lenguaje y nuevas herramientas desde una formación más crítica, participativa y con enfoque de ciudadanía y generación de valor público.
3. Efectivamente existen alternativas ante la diferencia, evidenciando que la imposición de disposiciones de seguridad que respondan a lógicas coercitivas no son la única solución para los conflictos sociales y las herramientas de la Gerencia Social son una guía en el camino hacia la construcción e implementación de estrategias de transformación cultural enfocada en el ejercicio de ciudadanía.

BIBLIOGRAFIA

Aguilar, M & Ramírez, P. (2006). *Pensar y Habitar la Ciudad: Afectividad, memoria y significado en el espacio urbano contemporáneo*. Paidós

Bourdieu, P. (1991). *El sentido práctico*, Madrid, Taurus.

Caracterización Parque Infantil (2009). San Juan de Pasto.

Carrión, F (2002), *El regreso a la ciudad construida*. Quito. Ed. FLACSO.

Centro de Estudios Sociales de la Universidad Nacional de Colombia (2005), *Asesoría para la ejecución del programa de cultura ciudadana en Casanare 2004-2007*, Bogotá, inédito.

Centro de Estudios Sociales de la Universidad Nacional de Colombia (2005), *Asesoría para la ejecución del programa de cultura ciudadana en Pereira*, Bogotá, inédito.

Chantal M (2009), *En Torno a lo Político*. Argentina: Fondo de Cultura Económica.

Cifuentes, M. (2006). *Derechos Humanos y Conflicto: Memorias*. Cátedra de Democracia y Ciudadanía. Fondo de publicaciones: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.

Cortina, A (1998): *Ciudadanos de mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. (2da Edición). Alianza Editorial

Follari, R (2000) *Epistemología y sociedad: Acerca del debate contemporáneo*, Argentina, Homo Sapiens.

Goffman, E (2007). *La Presentación de la Persona en la Vida Cotidiana*. Buenos Aires. Ed. Paidós.

Habermas, J. (1973). *La Lógica de las Ciencias Sociales*. Madrid. Ediciones Gustavo Gili

Kirchner, A. (1997). *La Gestión de los Saberes Sociales: Algo más que Gerencia Social*, Buenos Aires. Espacio Editorial.

Lederach J. (2000). "El abecé de la paz y los conflictos". Educación para la paz. Madrid: Los Libros de la Catarata.

Licha, I (2002). Gerencia Social en América Latina. Banco Interamericano de Desarrollo.

Maliaño, R. (1995). Los imaginarios sociales: la nueva construcción de la realidad social. Editorial Sal Terrea.

Oraison, M & Corbo, D (2005). La Construcción de Ciudadanía en el Siglo XXI. Barcelona. Ediciones OCTAEDRO, S.L.

Restrepo, M. (1993). Ser Signo Interpretante: La Filosofía de la Representación de Charles Peirce. Bogotá Ediciones significantes de papel.

Sen, A (2005). Reflexiones de Gerencia Social. Disponible en: [http://www.redunirse.org/files/Reflexiones de Gerencia Social.pdf](http://www.redunirse.org/files/Reflexiones_de_Gerencia_Social.pdf) [Noviembre 29, 2010].

Setha, L. (2005). Transformaciones del Espacio Público. Revista Bifurcaciones. Disponible en: <http://www.bifurcaciones/cl> [Noviembre 29, 2010].

Silva, A. (1987). Punto de vista Ciudadano. Bogotá, Instituto caro y cuervo.

Silva, A. (2004) Imaginarios Urbanos: Hacia la construcción de un urbanismo ciudadano. Metodología. Convenio Andrés Bello, Universidad Nacional de Colombia.

Zizek, S. (2003). Las Metástasis del Goce Seis ensayos sobre la mujer y la causalidad (1a Ed.). Buenos Aires: Paidós.