

**RESPONSABILIDAD SOCIAL: FACTOR CLAVE EN LA ADMINISTRACIÓN Y
MANEJO DEL PARQUE INFANTIL DE LA CIUDAD DE PASTO**

HECTOR ARMANDO NARVÁEZ TAPIA

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

**RESPONSABILIDAD SOCIAL: FACTOR CLAVE EN LA ADMINISTRACIÓN Y
MANEJO DEL PARQUE INFANTIL DE LA CIUDAD DE PASTO**

HECTOR ARMANDO NARVÁEZ TAPIA

Trabajo de Grado para optar el título de Especialista en Gerencia Social

Asesor:
Carlos Omar Ojeda Enríquez
Especialista en Espíritu Empresarial, Creación de Empresas

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIO E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
-CEILAT-
ESPECIALIZACIÓN 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 1° del Acuerdo No 324 del 11 de octubre de 1.966, emanado del
honorable consejo directivo de la Universidad de Nariño”**

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO

SEGUNDO JAIRO FIDENCIO GONZALEZ
OBANDO

FIRMA DEL JURADO

CARLOS WILFREDO NARVAÉZ PRADO

FIRMA DEL JURADO

San Juan de Pasto, Agosto 30 de 2011

RESUMEN

El presente artículo se construye con el ánimo de aportar y/o contribuir desde una perspectiva social, a la solución de la problemática que se presenta al interior del Parque Infantil de la ciudad de Pasto, escenario recreativo de uso público, administrado por el sector privado, representado en la Caja de Compensación Familiar de Nariño.

Se aproximará un análisis objetivo, desde un punto de vista crítico - constructivo, sobre la forma y mecánica administrativa de efecto social, que se viene ejerciendo actualmente en el Parque Infantil, contexto en el cual se llevo a cabo una Investigación – Acción – Participación, basada en el paradigma Crítico Social, apoyado en las herramientas de la Gerencia Social.

Se pretende crear en los lectores de este documento, un espacio de reflexión social, que invite a la participación e interacción ciudadana, en una permanente dinámica de corresponsabilidad.

Desde ésta perspectiva abordaremos cuatro contextos específicos, el primero relacionado con una descripción y/o fundamentación teórica en temas de Responsabilidad Social, que nos permita ubicarnos en el contexto a analizar, el segundo presenta un diagnostico elaborado con información recolectada en un previo proceso investigativo relacionado con el Parque Infantil, (resumen de resultados y hallazgos), el tercero analiza la gestión social hasta ahora realizada con relación al conflicto identificado y el cuarto sugiere la implementación de estrategias de mayor pertinencia y relevancia, hacia una gestión social más efectiva, desde un enfoque de fortalecimiento del contexto de Responsabilidad Social Empresarial.

Palabras Claves:

Espacio público, Sociedad, Conflicto Social, Construcción de ciudadanía, Parque, Convivencia, Desarrollo Social, Valor público, Capital social, Responsabilidad Social, Empresa Social.

ABSTRACT

This article is built with the aim of providing and / or help from a social perspective to solving the problem that occurs inside the playground of the city of Pasto, site recreational public use, operated by the private sector represented in the Family Compensation Fund of Nariño.

Will approach an objective analysis from a critical standpoint - construction on the shape and mechanics of social impact management, which is currently practicing on the playground, the context in which it held a Research - Action - Participation paradigm based on the Social Critic, supported by the Social Management tools.

It aims to create in the readers of this document, a social space for reflection, to invite public participation and interaction in a dynamic ongoing responsibility.

From this perspective will address four specific contexts, the first relating to a description and / or theoretical foundation in Social Responsibility issues, allowing us to place ourselves in the context analysis, the second will summarize results and findings in a previous investigation process related to the Children's Park, the third examines the social management so far made with regard to conflict identified and the fourth presents more relevant strategies and relevance to a more effective social management, from the viewpoint of strengthening the context of corporate social responsibility.

Keywords:

Public Space, Society, Social Conflict, Building Citizenship, Park, Peaceful Coexistence, Social Development, Public Value, Capital, Social Responsibility, Social Enterprise

CONTENIDO

	Pág.
RESPONSABILIDAD SOCIAL: FACTOR CLAVE EN LA ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DEL PARQUE INFANTIL DE LA CIUDAD DE PASTO.	11
1. PRIMER CONTEXTO: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA EN TEMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.	11
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	12
3. SEGUNDO CONTEXTO: DIAGNOSTICO. (RESULTADOS Y HALLAZGOS ENCONTRADOS EN EL PROCESO INVESTIGATIVO).	19
4. TERCER CONTEXTO: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN SOCIAL, HASTA AHORA REALIZADA.	38
5. CUARTO CONTEXTO: PLANTEAMIENTO DE OTRAS ALTERNATIVAS Y ESTRATEGIAS SOCIALES.	43
BIBLIOGRAFÍA	49

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Resultado Mapa Parlante.	22
Tabla 2. Resultados de Entrevista Estructurada.	23
Tabla 3. Matriz DOFA –Definición de estrategias según participantes de la actividad- comunidad.	29
Tabla 4. Sistematización de la información por categorías de análisis.	34
Tabla 5. Resumen de estrategias: según DOFA.	47

RESPONSABILIDAD SOCIAL: FACTOR CLAVE EN LA ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DEL PARQUE INFANTIL DE LA CIUDAD DE PASTO.

“Sobre todo, sean siempre capaces de sentir en lo mas hondo, cualquier injusticia cometida contra cualquiera, en cualquier parte del mundo”.
Ernesto “Che” Guevara.

“Nuestras discordias tienen su origen, en las dos mas copiosas fuentes de calamidad pública: la ignorancia y la debilidad”.
Simón Bolívar.

Primer contexto: Fundamentación teórica en temas de Responsabilidad Social.

Antes de adentrarnos en fundamentos específicos que nos ayuden a interpretar mejor los conceptos de Responsabilidad Social Empresarial - RSE, debemos tener en cuenta que el concepto está más relacionado con la postura interna de cada ser humano, una teoría ética e ideológica que lo regula, desde la cual puede y debe desprenderse una actitud socialmente responsable con los diferentes grupos de interés; en este orden de ideas, la acción asumida genera repercusión social, sea ésta positiva o negativa; postura interna que al estar en el alma del ser humano, implica asumir una actitud de abstención ante lo negativo, y de proactividad y dinámica ante lo positivo.

La RSE, se convierte en una estrategia de competitividad, cuando supera las expectativas de la legalidad; la gestión e impacto social que se desprende como producto de las acciones corporativas, debe contribuir al desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida en una sociedad, por lo tanto, son importantes las organizaciones empresariales que con actitud responsable, tienen la capacidad de valorar las consecuencias de su accionar y trabajar sobre superarlas día a día.

También puede ser vista como la creación de modelos de concertación y participación entre empresas, sector solidario, estado y sociedad civil, que contribuyan a alcanzar

un mundo más pacífico e igualitario; como tal, se identificarán niveles de desarrollo en temas de Responsabilidad Social Empresarial:

- Bajo, dedicado simplemente al cumplimiento de la ley y la norma.
- Medio, relacionado con el desarrollo de acciones puntuales que van más allá de la ley y la norma.
- Alto, enfocado al desarrollo de acciones integrales y estratégicas, que anticipen las expectativas de los grupos de interés, reduciendo la incertidumbre.

En la RSE, juega un papel definitivo el gestionar el compromiso de la gente, quizá, dándole sentido a las personas, de hecho, el compromiso, implica comprometerse. Tomado como una invitación a utilizar herramientas de calidad previamente diseñadas, para apoyar y contribuir al logro de los objetivos de la gestión.

Fundamentos Teóricos:

Cuando por algún motivo en particular hablamos del tema de Responsabilidad Social, siempre nos encontraremos con definiciones y conceptos diferentes, pero que en síntesis apuntan a un objetivo concreto sobre el que hacer social de las organizaciones empresariales, con relación a su gestión, compromiso e impacto de sus acciones en la sociedad, sin embargo, la acción práctica de las mismas difiere ampliamente en la efectividad de su gestión entre unas y otras. Siguiendo a Drucker Peter (1994), *“Las organizaciones en la sociedad de las organizaciones, tienen la responsabilidad de encontrar un enfoque para los problemas sociales básicos, que esté de acuerdo con su competencia y que ciertamente convierta los problemas sociales en oportunidades para la Organización”*(p.114), nos permite interpretar mejor el concepto que sobre el tema, actualmente vienen manejando las empresas colombianas según los estudios abordados en el “Simposio Internacional sobre Empresa Privada y Responsabilidad Social”, desarrollado en 1996, por la Fundación Social, el Centro Colombiano de Filantropía y la Asociación Nacional de Industriales ANDI, con participación de reconocidas empresas nacionales (1996) *“Compromiso que tiene la empresa de*

contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y comunidad en general”(p.60).

Citando algunos apartes de un ensayo elaborado por los investigadores Armando Camejo[♦] y Magda Cejas^{1*}, “*Responsabilidad Social, como factor clave de la gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones*”, señalan que la Responsabilidad Social, vista como una categoría de estudio al interior de cada organización empresarial, implica concebir que la puesta en práctica de acciones afines, las debe conducir a desarrollar una visión integral de futuro, en la cual esté incorporado todo el contexto comunidad en general: trabajadores de la organización, sus familias, clientes, usuarios, comunidad local, regional, nacional e inclusive internacional, más aún cuando hoy por hoy estamos en los tiempos de la famosa cooperación a este nivel.

Resulta importante y necesario tener en cuenta que en los últimos años se han conocido importantes proyectos de alcance social, desde la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y desde la Organización Internacional del Trabajo (OIT), lo que ha permitido que la Responsabilidad Social, se convierta en un punto importante de referencia para medir el crecimiento y desarrollo de un determinado país.

La responsabilidad social empresarial es una tendencia de acción social, que a escala mundial viene estimulando la participación solidaria de la empresa privada en el desarrollo sustentable y humano de las comunidades donde presta sus servicios y/o desarrolla sus actividades.

La principal función de una organización empresarial cualquiera que sea, consiste en crear valor y generar beneficios para sus propietarios, directivos, accionistas, etc, contribuyendo positivamente al bienestar de la sociedad, así las cosas, el éxito

[♦] Economista Agrícola UNELLEZ, Postgrado Especialización en Gerencia de Recursos Humanos UNESR, Doctorante en Ciencias Sociales Mención estudios del Trabajo Universidad de Carabobo, Profesor Asistente UNESR Núcleo San Carlos Cojedes Venezuela.

^{*} Doctora en Empresas UB. Doctora en Ciencias Sociales UC. Profesora Investigadora de la Universidad de Carabobo. Venezuela.

económico y empresarial de una organización, ya no puede medirse exclusivamente través de un componente estratégico de negocio, sino de componentes estratégicos que garanticen beneficios sociales para toda la comunidad, tal es el caso de la protección del medio ambiente y el planeta en general, ó la cooperación con la comunidad para lograr los diferentes objetivos sociales; en este sentido la efectiva gestión de la gerencia será necesaria y protagónica.

Las organizaciones empresariales han reconocido la relevancia de la responsabilidad social, con especial interés en programas de protección, mejoramiento y conservación del medio ambiente; esto quizá producto de la norma y la regulación creada para tal fin, la cual exige el cumplimiento absoluto y puntual de la misma, por lo tanto, las organizaciones que se han sujetado al cumplimiento de la ley, han obtenido un mayor reconocimiento por parte de la sociedad, sin embargo, su adhesión y compromiso debe ser voluntario, para obtener mejores y sostenibles resultados.

Al respecto señala Kliksberg Bernardo, (2002), *“la Responsabilidad Social no es mas que la actitud responsable de las empresas con todos sus grupos de interés, consumidores, accionistas, directivos, empleados, estado, comunidad y medio ambiente”*(p.18), desde esta perspectiva organizacional, podríamos considerar que una empresa es socialmente responsable, cuando alcance los siguientes aspectos:

- Ofrecer productos y servicios que respondan a necesidades de sus usuarios, contribuyendo al bienestar de los mismos.
- Apropiar un comportamiento que vaya más allá del cumplimiento de los mínimos reglamentarios, optimizando en forma y contenido, la aplicación de todo lo que le es exigible.
- La ética ha de impregnar todas las decisiones de directivos y personal con mando, y formar parte consustancial de la cultura de la empresa.
- Las relaciones con los trabajadores han de ser prioritarias, asegurando unas condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Ha de respetar con esmero el medio ambiente.

- Ha de integrarse en la comunidad de la que forma parte, respondiendo con la sensibilidad adecuada y con las acciones sociales oportunas a las necesidades planteadas, atendíéndolas de la mejor forma posible y estando en equilibrio sus intereses con los de la sociedad.

Si bien es cierto la Responsabilidad Social Empresarial, es parte de la normativa nacional e internacional, la adhesión corporativa debe ser voluntaria y consciente, para que se pueda lograr un mayor impacto; al respecto destaca el Libro Verde de la Comisión Europea (2001): *“La responsabilidad social corporativa, es la integración voluntaria por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con todos sus interlocutores”*.

El documento Verde de la Comisión Europea (2001), establece una nueva estrategia global de responsabilidad, definiendo como objetivo fundamental, *“el poseer una economía basada en el conocimiento, mucho más competitiva y dinámica, capaz de conseguir un crecimiento económico sostenible, con mayores y mejores empleos, y una mayor cohesión social”*; retos y desafíos que traducidos a la operatividad de las empresas, representan alcanzar el reto de dar respuesta satisfactoria a metas relativas a responsabilidades económicas, sociales y medioambientales.

Con los valiosos aportes que introduce la Gerencia Social y con base en este último contexto, se abre paso un concepto crítico de la Gestión de la Responsabilidad Social, que es aquel que implica la identificación y participación de diferentes actores sociales, no solo desde la organización empresarial en sí, sino también desde el contexto geográfico y social en el cual se encuentra inmersa la empresa, de hecho, juega un papel definitivo la imagen corporativa de la misma.

La Responsabilidad Social en las empresas, debe tener presente que debe abarcar dos dimensiones específicas:

a.- La interna: Conformada por los responsables de la dirección del negocio, el talento humano que presta sus servicios a la Organización Empresarial.

b.- La externa: Referida a los interlocutores externos, socios comerciales, clientes, usuarios, consumidores, proveedores, otras instituciones, etc.

Por otro lado, el tema de la Responsabilidad Social Empresarial, implica apropiar principios y valores conjugados en una Ética de la Responsabilidad Social, tal como lo señala Cortina Adela (1993), *“Capacidad de valorar las consecuencias que tienen en la sociedad, las acciones y decisiones que tomamos para lograr los objetivos y metas propios de nuestras organizaciones”*(p.172), como tal debemos tener en cuenta que toda decisión tomada produce un efecto, quizá positivo o negativo, lo importante radica en analizar que va mucho más allá del propio contexto organizacional, la afectación es para toda una sociedad, entendida esta según Prigogine Ilya (1993), *“Probablemente el único modo de definir la sociedad, sea por medio de la existencia de procesos de realimentación no lineales, lo que significa que todo lo que hace un miembro de la sociedad, repercute en el conjunto del sistema social”*(p.180), ese efecto o impacto generado por las organizaciones, debe aportar a la construcción de una vida digna para las personas, con lo cual se fortalece la construcción de capital social, fundamentado en la construcción de tejido social, el cual se hace efectivo en el establecimiento de relaciones de confianza entre el gobierno y la sociedad civil, con el ejercicio de valores cívicos y de asociatividad a través de procesos de participación, organización, empoderamiento, compromiso, control social y articulación Institucional, con miras a la construcción conjunta de acciones que beneficien a toda la comunidad. Según el Departamento Nacional de Planeación (1995), Documento Conpes 2779. Promoción de la participación de la sociedad civil, señala que *“El Capital Social es un patrimonio colectivo cuyos beneficios irradian sobre el conjunto de la economía y tiene cuatro componentes. 1. El “Capital Conocimiento”, que incluye el capital humano (el nivel y calidad de la educación recibida por la población, así como su experiencia productiva), el conocimiento científico y tecnológico en un momento determinado. 2. La Infraestructura. 3. El Medio Ambiente. 4. El Capital Cívico e Institucional, que comprende los mecanismos*

de organización y participación de la sociedad civil, en la provisión de bienes y servicios públicos, y la organización del Estado para poner en práctica soluciones orientadas a garantizar el bienestar colectivo”.

Al respecto manifiesta Kliksberg B, (2007), las cuatro dimensiones del Capital Social *“primero el clima de confianza en las relaciones interpersonales, segundo la capacidad de asociatividad, tercero es la conciencia cívica y el cuarto absolutamente decisivo, son los valores éticos predominantes en una sociedad”*(p.265), por su parte y relacionado al tema, Amartya Sen, (1997), dice que *“los valores éticos de los empresarios y profesionales(dos grupos claves de una sociedad), son parte de los activos productivos de esa sociedad”*(p.265), sin embargo, si el resultado de sus acciones, según sea la incidencia de esos valores éticos predominantes, juega a favor o en contra de una sociedad, quizá entonces nos encontremos con pasivos productivos; los autores manifiestan que los seres humanos somos animales éticos, estamos movilizadados totalmente por valores y según sea su inclinación y/o tendencia, van a ser las acciones y compromisos en materia de Responsabilidad Social.

El ejercicio empresarial en Colombia, según lo señala Toro, Olga Lucia (1996), en su libro *“Empresa Privada y Responsabilidad Social”*, destaca que *“la filantropía empresarial, ha sido excesivamente selectiva, muy esporádica y limitada al compromiso personal del directivo empresarial de turno, sin embargo, el fortalecimiento de la sociedad civil y el vigorizar la cultura de Responsabilidad Social, se convierten en alternativas y elementos claves para proyectar una sociedad diferente y mejor”*(p.31). Señala además, dos principios que deben caracterizar la filantropía bien ejercida; *“el primero es que debe ser una toma de posición ética, basada en la acción consciente y responsable para aportar a la construcción de una sociedad mejor y el segundo está directamente relacionado con la inversión social”*, ya que el hecho de comprometer recursos responsablemente, permite el mejoramiento continuo de la sociedad y todo lo que ésta implica, así entonces, la filantropía será un agente transformador de cambios positivos en los sujetos sociales, que estimulará procesos horizontales entre dadores y receptores.

Recogiendo otros conceptos sobre Responsabilidad Social, se encuentra la propuesta de la Directora Administrativa de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, María Inés Restrepo, (1996), *“Creación de modelos de concertación y participación entre empresas, sector solidario, estado y sociedad civil, que contribuyan a alcanzar un mundo más pacífico e igualitario, de forma que el sistema inserte a la Cajas de Compensación Familiar, dentro de un nuevo paradigma de desarrollo humano”*(p.284). Este concepto permitirá ubicarse demagógicamente en el contexto analizado en el proceso investigativo “Parque Infantil”, sobre el cual se presentará y analizara resultados mas adelante.

Si bien sabemos que la Nación ó el Estado deben cimentarse en tres pilares fundamentales como son el Social, el Político y el Económico; a la luz del día la dicotomía política – economía, no funciona, tampoco cada una por su parte puede solucionar los **crecientes niveles de pobreza**, está demostrado que en muchos casos los agravan, por lo tanto, se puede afirmar que la puesta en práctica de modelos neoliberales de desarrollo, no han generado los resultados esperados; señala Charry Samper, (1995), *“ se constata un crecimiento económico acelerado pero asimétrico. La innovación tecnológica continúa, el progreso científico nos maravilla, la urbanización se acelera, aparece una clase media con poder de compra impensable hace unos años, pero el desempleo masivo corroe los cimientos del tejido social. Mas grave aún, el empleo ya no garantiza niveles de vida decorosos, prolifera la frustración y la amargura que alimentan la violencia”*. Nos queda entonces seguir trabajando por la idéntica jerarquía frente a lo político y lo económico, *“Hoy lo social”*, termino que nos debe orientar a procesos de unión y consenso y para esto señala Leonor Esguerra Portocarrero, (1996), como coordinadora de Relaciones Públicas de la Fundación Social, “

... para ello resulta vital promover el trabajo conjunto y coordinado entre los distintos estamentos de la sociedad. Crear y crear en espacios de pluralidad donde se aúnen las voluntades de todos aquellos que quieren y pueden afectar de manera positiva las causas de la pobreza. Espacios

donde lo solidario adquiera sentido, donde dejando de lado la tradición individualista, sea la unión de fuerzas y la creación de seres humanos con sentido de sí y del otro la que prime, con la certeza de que no se están dividiendo posibilidades, sino multiplicando esfuerzos para reconstruir los cimientos de la nación colombiana (p.145).

Como podemos darnos cuenta, las prácticas de Responsabilidad Social bien ejercidas, implican la puesta en marcha de múltiples factores de orden social, la diferencia radica en un verdadero interés organizacional y/o empresarial, que permita reducir los niveles de exclusión y más vale incrementar los de inclusión. Señala Amartya Sen, (2007), en su obra *Primero la Gente*, “*Existe gran cantidad – lamentable es reconocerlo – de exclusiones de toda índole, y yo diría que resulta adecuado que podamos decir que, de una u otra forma, estamos interesados en todas las privaciones que podrían remediarse o aliviarse a través del cambio social*” (p.28). Pero también señala que “*debemos recordar que algunos de los conceptos clásicos de injusticia, se refieren realmente a situaciones de -inclusión en condiciones de desigualdad-, más que a exclusión*”.

Por último es definitivo tener muy en cuenta que todo proceso de Responsabilidad Social, requiere la implementación de procesos transformadores de cultura, ya que la misma está muy relacionada con las metas y fines supremos del ser humano, al respecto anota Kliksberg B, (2007), como complemento a la evidencia señalada por el Biólogo chileno Humberto Maturana, que “*el ser humano es por naturaleza un ser amoroso, hecho para el amor, pero también agrega, para el amor, para la igualdad, para la justicia, para la solidaridad y el desarrollo de su cultura*”.

Segundo contexto: Diagnostico.

(Resultados y hallazgos encontrados en el proceso investigativo).

El trabajo investigativo “RESOLUCIÓN PACÍFICA DE LOS CONFLICTOS SOCIALES QUE SE PRESENTAN AL INTERIOR DEL PARQUE INFANTIL DE LA CIUDAD DE PASTO”, abordado y elaborado en la cátedra “Seminario de

Investigación” del CEILAT, permitió identificar la problemática generada al interior de este escenario, relacionada específicamente con la venta y consumo de sustancias psicoactivas, pandillismo, utilización de áreas como orinales o dormitorios de indigentes, acciones delictivas como robos, atracos, peleas, etc, reflejando una alta inseguridad en el sector y una marcada ausencia de cultura cívica y ciudadana.

Según el estudio, en promedio ocurren tres robos o atracos a mano armada por semana, el consumo de sustancias por parte de personas adultas y menores de edad es diario, las peleas entre grupos juveniles y pandillas se presentan en promedio dos días por semana, los grupos de alcohólicos e indigentes se encuentran diariamente en el parque, lo cual causa mucho malestar en la comunidad.

Estos grupos de personas aprovechan horas en las cuales no se encuentra mucha gente al interior del parque, entre 5 y 8 de la mañana, medio día y vespertina entre 5 y 8 de la noche, asociado a actitudes de ingenuidad y descuido de las personas afectadas.

Estas situaciones negativas son percibidas como un mal ejemplo para la sociedad en general, puesto que este es un parque principalmente infantil, pero igualmente utilizado por diferentes segmentos poblacionales de la ciudad de Pasto: niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, personal con discapacidad, familias, etc, en este sentido, la afectación es potencialmente alta, ya que quienes visitan el parque y se benefician del mismo, son personas que realmente lo necesitan, acuden para satisfacer una necesidad humana básica.

Inicialmente es necesario saber que la Caja de Compensación Familiar de Nariño, es la entidad administradora del “Parque Infantil”^{*}, a través de un contrato de comodato,

* 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.

actualmente suscrito con la Alcaldía de Pasto, ya que hace algunos años atrás, la misma figura jurídica se suscribía con la Gobernación de Nariño; por lo tanto, hace 27 años es la entidad encargada de realizar diferentes actividades de mantenimiento a la infraestructura instalada, igualmente 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 ó del espacio en comento, situación que limita a la entidad administradora, en su ejercicio de realizar inversiones significativas, que apunten a un mejoramiento más representativo de la infraestructura instalada, con lo cual se mejorarían las condiciones de los diferentes procesos sociales que allí se desarrollan.

A continuación se presenta algunos cuadros que forman parte del estudio investigativo, los cuales muestran la problemática social identificada, resultante de la aplicación de técnicas ó procesos para la recolección de información: Mapa Parlante, Entrevista Estructurada, Observación Participante y un Enfoque de Marco Lógico, datos que finalmente se cruzaron y sintetizaron, a efectos de definir algunas categorías de análisis, que faciliten el proceso de interpretación y definición de estrategias y actividades de mejoramiento de la realidad social negativa encontrada. Igualmente se utilizó herramientas como el Análisis de involucrados, Análisis de problemas, Técnicas de manejo de conflictos, Metodologías para promover la participación y Construcción de Escenarios, con lo cual también 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 la utilización del espacio público y en el compromiso para la resolución pacífica de conflictos. (Pactos de Convivencia).

**Tabla No. 1:
Resultados Mapa Parlante.**

CRITERIOS	CONCEPTOS Y APORTES DE PERSONAS PARTICIPANTES DE LA ACTIVIDAD, SEGÚN LA REPRESENTACIÓN DE IMÁGENES
CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> • La gente vota basura fuera de las canecas • Mala utilización de los baños • Personas que transitan con mascotas por todo el parque. • No respetan los espacios de los niños (no se comparte espacios de juego en las canchas). • Utilizan el parque para fumar y beber • A veces lo muchachos pelean debajo del puente y en las canchas se insultan, no respetan la gente.
INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario que ubiquen más canecas de basura, para que así pueda haber más control de las mismas. • Por ser un lugar público y además recreativo, visitado por múltiples personas, se recomienda una sala de Primeros auxilios. • Bancas en mal estado. • Juegos destruidos, dañados. • Paredes rayadas
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Se observa mucho desaseo en la mayoría de las zonas del parque. • Orinar en los arboles es de mala educación y además genera aspectos negativos para el parque. • Algunas personas transitan con motos, ocasionan impacto negativo, el humo genera un ambiente no sano para las personas que estamos en el parque y especialmente para deportistas. • La presencia de mascotas genera una mala imagen para el parque, puesto que este es un espacio para la recreación, el deporte y la utilización del tiempo libre de las personas. • Muchas personas fuman vicio y cigarrillo, se necesita más vigilancia puesto que existen muchas personas que utilizan el parque para hacer este tipo de cosas.
CONVIVENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Es necesario que haya más seguridad para el bienestar de los administrativos, como también para los usuarios • Estrés por contaminación visual y auditiva • Ausencia de civismo ecológico • Presencia de “locos”, se hace referencia a todas aquellas personas indigentes que en ocasiones transitan por el parque causando indisposición a los visitantes. • Falta de sentido de pertenencia • Presencia de viciosos no dejan estar tranquilos
	<ul style="list-style-type: none"> • Para los niños y deportistas es un buen lugar de esparcimiento, diversión, además, el parque infantil como tal genera un ambiente positivo.

MANIFESTACIONES POSITIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con una zona verde y con un numero de arboles que le dan vida • Parque dinámico • Se percibe un parque feliz • Se observa con agrado los programas dominicales
MANIFESTACIONES NEGATIVAS	<ul style="list-style-type: none"> • Faltan más programas de recreación • Juegos en mal estado • No existen políticas de convivencia • Mínima presencia de personal de vigilantes y trabajadores • Mínima comunicación de programas para manejo de basuras • Control de mascotas con los usuarios • No hay políticas de higiene, control de baños y precios • No hay higiene y control de las ventas • Ausencia de primeros auxilios • Inseguridad • Manejo de sanitario; no existe control • En algunas ocasiones se ve el parque triste • Enfocar más programas recreativos
LO IDEAL	<ul style="list-style-type: none"> • Más programas recreativos dominicales • Programas ambientales (manejo de basuras) • Espacios alternativos adecuados (infraestructura juegos extremos y otros) • Control de basuras y orinales • Juegos alternativos • Diversificar juegos • Recreaciones dirigidas • Programas ecológicos dirigidos en el interior del parque. • Préstamos y alquiler de implementación deportiva. • Programas permanentes de mantenimiento y actualización de juegos. • Buena comunicación entre usuarios y administrativos para conocer las necesidades de los usuarios del parque.

Fuente: Trabajo investigativo “Resolución pacífica de los conflictos sociales que se presentan al interior del parque infantil de la ciudad de Pasto”. CEILAT 2010.

Tabla No. 2:
Resultados de Entrevista Estructurada.

CRITERIOS	RESPUESTAS DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Pista de patinaje • Antiguas canchas de baloncesto (Hace 24 años utilizan los servicios) • Canchas de microfútbol y vóleibol

<p>UBICACIÓN ESPACIAL DE LOS ACTORES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cancha de baloncesto actual. • Cerca de las baterías sanitarias. • Gradas frente a antiguas canchas de baloncesto. • Edificio de la sociedad de mejoras públicas • Anden frente a entrada principal • Salón de eventos del parque infantil • Todo el parque • Arboles al respaldo del monumento. • Oficinas del parque infantil.
<p>MOTIVACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vienen hace 8 años, antes practicaban en Santiago. Nuestro deporte es de riesgo en los saltos y acrobacias, la policía los “corría” de donde estaban hasta que encontraron el parque, domingo de 10.am – 1.pm. Acá no pueden practicar pues no tienen o encuentran rampas, gradas y demás, solo se reúnen a rodar y molestar. • Trabaja hace 3 años. El parque es un lugar para practicar deporte y su lugar de trabajo. • Viene hace 20 años. Reglas de juego mínimas, están desde las 10.am – 1.pm. Son un grupo de jugadores. El que gana continúa jugando. • Lleva cuatro años, le da trabajo. • Es su sitio de trabajo. • Tienen una relación directa con el parque, les da esparcimiento a sus muchachos, pues el espacio que tienen es muy pequeño, les gusta sus zonas verdes. Lamentan que en nuestra ciudad solo haya un parque. La gente los acepta. • El parque es su lugar de trabajo hace 30 años. • Por su trabajo. Es el medio donde se puede practicar deporte. • Por trabajo, es un lugar de recreación para los niños, jóvenes y adultos. • Es un lugar relajado y tranquilo, lo frecuenta hace dos años. Nada de peleas. Vienen por la mañana, a las 7.am, buscan pasarla bien, no se emborrachan, no se pelean. • Es su lugar de trabajo “es mi segundo hogar”, esta aquí hace 13 años. • Está hace 2 años 8 meses como administrador. Lugar donde puede realizar su labor.
<p>ATRATIVOS DEL PARQUE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Viene por darles recreación a los niños, por tener un trabajo. Es un parque ideal tanto ellos como los niños se recrean mucho. Perciben buena atención. • Ambiente tranquilo • Es un punto de convivencia, un modo de vida. • No hay nada bueno que les guste, pues es muy pequeño, el sitio donde trabajan es estrecho, el parque es pequeño es comparado con Chapalito. • Es un lugar tranquilo, nadie lo molesta, “le hacemos al chorro los viernes”. • Es un lugar seguro pues antes había mucha inseguridad en el parque. Le gusta los jardines, el arreglo y los juegos. • Ven un lugar de “divertimiento”. Personas descansando • Cuando el llegó esto era un llano para que la gente se divierta, ahora es mas organizado, pero hay inseguridad. • Su lugar de trabajo.

	<ul style="list-style-type: none"> • Es un lugar de recreación de distracción y relajación. Es un punto primordial de atención, es un lugar de descanso para la gente, la imagen del parque en general es buena pero se menoscaba un poco por algunos grupos que vienen a consumir alcohol, drogas y desechables que le dan mala imagen por momentos al parque. • Es una unidad donde se han desarrollado muchos de los programas que a la caja le competen en este nivel y campo recreativo. El parque está en comodato buscando fortalecer la seguridad, ahora solo se hace el mantenimiento preventivo o correctivo a la infraestructura existente. se visiona más como un parque más recreativo con mejores condiciones.
SEGURIDAD Y CONFIANZA.	<ul style="list-style-type: none"> • No se sienten ni seguros ni confiados pues el apoyo percibido es mínimo. • Lo sienten seguro, no han tenido problema de robos, y cuando se presenta algo, en conjunto con la administración se solucionan los conflictos. • Se sienten seguros. • No existe una seguridad, pues la gente puede ingresar libremente, pues este mismo es una mini ciudad, por lo tanto si no hay seguridad en la gran ciudad, mucho menos adentro de ella. • Se tiene colaboración del DAS por momentos. • Se tiene en la noche un vigilante nocturno que custodia. • Se tiene un vigilante durante el día, pero considera que la seguridad para la gente requiere ser fortalecida.
RELACIONES INTERPERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> • No han tenido problemas con la gente, solo “molestan” entre ellos. • La gente ve que su actividad está relacionada con el vandalismo, dentro del parque sienten discriminación. • Hay civismo. • Trabajo conjunto de los usuarios para informar cuando alguien está dañando o se está deteriorando algo, esto está relacionado con el mantenimiento del parque. • La gente se siente satisfecha con el servicio. • La gente está pendiente de cuidar el parque. • Los vecinos informan cuando está ocurriendo algo. • Espacios reducidos para satisfacer las necesidades de la gente. • “Preferencias” en deportes. • No hay respeto por los espacios.
RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad. • Consumo de drogas. • Los robos sobre todos los días domingos. • La gente que viene a tomar trago, los viciosos, la gente no puede “andar” libremente. • El ingreso de las mascotas pues estas ensucian el parque. • La sociedad de mejoras públicas, pues es un espacio que está quieto y solo está para arriendo, se cerró la biblioteca.
	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentarle juegos para otros deportes. • Más Vigilantes. • Pintura a vallas y un arreglo de los carritos pintándolos uniformemente. • Unas campañas con los niños para que no voten basura.

<p>NECESIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer más campeonatos. • Grifos del agua, pues los niños que salen del arenero no tienen donde lavarse las manos y cuando están cerrados los baños no hay servicio de baterías sanitarias en otra parte. • Pavimentar la zona. • Manejo de las basuras. • Más juegos, más canchas, pues viene mucha gente. • Techar las canchas. • Instalación de alarmas. • Más eventos recreativos para los niños. • Mejorar la caseta de ventas. • Un sitio seguro con unos bonitos jardines, buenos árboles y buen ambiente • Policía para que la gente se sienta segura. • Vías de acceso y señalización.
<p>CONFLICTOS SOCIALES.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminación, ya que el deporte no es valorado, “si hay algún evento en la pista de patinaje nos sacan”. • Cuando entran alcohólicos se pelean entre ellos, llaman a la vigilancia. La administración los apoya. • Con las personas que trabajan no tienen problemas. • Reglas grupales, respetar el espacio de los equipos. Los conflictos se acaban después del juego. • Llegan muchachos estudiantes a pelear, otros a tomar y a fumar marihuana, llaman a la policía, no es todos los días esto ocurre entre semana. • Fumadores de vicio, los alcohólicos y pandillas de colegios que vienen a pelear con cuchillo y puño, se citan a pelear rapidito. • La policía llega cuando ya no hay nada que hacer. Los alcohólicos pelean por el aguardiente, cuando les llaman la atención la insulta. Considera que la administración sola no puede hacer nada. • Alcohólicos y desechables se duermen en las canchas. • A ella la respaldan los del DAS, les quitan el aguardiente a los sardinos, colegiales, vienen con uniforme y están tomando toda la mañana los viciosos. • Tienen problemas con vendedores que se meten. • Con los muchachos viciosos que se sientan en la estatua cuando fuman los sacan, el humo es perjudicial. • Les afecta a los vecinos pues la gente los ve fumar. • Los consumidores de alcohol atracan. • Han atracado a su hijo en la biblioteca con cuchillo, siempre entra gente a robar. • Temor por los niños. • Vio que unos muchachos les estaban metiendo licor “a la brava” y los “corrieron” con los del DAS. • Los agentes del DAS los corren y les quitan la droga, a ellos también los han amenazado. • Encuentran jóvenes tomando o fumando, estos generan conflicto, estos vienen por que el sitio es cerrado, pues en la calle es muy visible y nadie

	<p>imagina que acá se viene a tomar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cree que los muchachos piensan que tomar esta socialmente aceptado, ve niñas que vienen a alentar riñas y a tomar. • Él ha tenido problemas con los jóvenes, un día cuando salía a las 2 p.m. estos empujaban a sus niños y él les llamo la atención y estos reaccionaron y termino en una pequeña riña. El llama a la policía al CAI de bombona. Ellos acuden con el vigilante, le da susto como actúa con los pelados, pues les quito el trago y les pego, mostro su pistola. • Peleas: parece que se citan entre barrios, galladas o estudiantes, son jóvenes, salen estropeados, es de vez en cuando, no dura mucho. • Tomadores, fumadores. Por lo regular se ubican por la cancha de micro, por el callejón y el puente y la sala de baile. Le maltratan el jardín, si uno les dice algo lo enfrentan. • Cantidades alarmantes de consumidores de licor, tanto jóvenes como muchachas, y estos escenarios se pueden prestar para violaciones y abusos de todo tipo. • Jóvenes vándalos que hacen daño a la infraestructura y a la gente. • La parte externa del parque se convierten en un caos, pues los vendedores no dejan aseado el lugar, incomodan el paso de la gente, los malos olores por las aguas estancadas y en caso de una emergencia la entrada estaría bloqueada. • Comfamiliar no tiene autoridad con los vendedores de afuera para el mejor tratamiento sanitario de estos puestos. • Los usuarios no utilizan las baterías sanitarias, lo hacen en los jardines, los trotadores escupen en la pista. • Vías de acceso se tiene cuatro, pero solo se tienen habilitadas dos, no hay señalización dentro del parque, no están adecuados 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 pesos, la luz en la noche es deficiente.
<p>ADMINISTRACIÓN DEL PARQUE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No conocen quien administra el parque, pero si sienten que hay administración, pues ha visto que se generan eventos. • Es necesaria la organización de un espacio adecuado para la práctica de cada deporte y que no se evidencia. • Contacto con esta no han tenido, han buscado apoyo en Pasto Deporte. • Conoce la administración y lo percibe como adecuado. • Le gusta dice que están pendientes. • No comparten que hayan acabado con las canchas auxiliares de baloncesto. • Buena, pide que coloquen vigilancia. • Administrativamente, les ha ido bien, buena amistad, “no se cuelgan con los arriendos”. • Es buena “le han metido la mano”. • Percepciones distorsionadas: “esto depende de la alcaldía” • La administración si se ha preocupado. Antes venían unos patrulleros, hace 10 años estaban en jornada completa sobre todo los domingos, ahora lo hacen esporádicamente, en el momento no hay presencia pues no hay el personal de vigilancia que se requiere para evitar robos, y

	<p>consumo de sustancias. “invitarlos a que le echen una mirada a este parque, que se lo pueda pintar, mantenimiento de los jardines, por que se los siembra y la gente los pisa, hacer una cerca”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La administración es buena en cuanto a su atención, programación de campeonatos, vigilancia, sin embargo es necesario pedir apoyo a la policía. • La administración es buena, pero con respecto al problema de los vendedores de afuera, abría que buscar la posibilidad de atender en conjunto este problema, pues desde el parque no se puede hacer nada. • Esta apoya las actividades y programas liderados por esta unidad. en la parte de recreación se cuenta con un buen número de personas para atender las necesidades y en cuanto a seguridad solo se cuenta con una sola persona, la cual no es suficiente, durante el día se tiene un contrato con EMAS para el manejo de basuras. • Es necesario un apoyo interinstitucional para atender diversidad de programas con jóvenes y niños. • Se encuentra en comodato y no permite hacer algunas inversiones. Se hace mantenimiento preventivo. Es un parque social para la gente.
VALOR AGREGADO	<ul style="list-style-type: none"> • Buena atención. • Mantiene su parque aseado. • Al parque no sienten que le hayan dado nada, solo amistad con la gente • El le agradece al parque, el le da buena atención. Sin discriminación. • Le da su trabajo, buen desempeño y la programación de actividades recreativas y de convivencia.
MEDIO AMBIENTE.	<ul style="list-style-type: none"> • Esta siempre limpio, pues le hacen aseo. • Mayor preocupación por la administración para generar manejo de basuras y mascotas, la limpieza no es permanente ni suficiente. • La gente no tiene una cultura cívica, pues toda la basura la dejan en el piso, la respuesta no es buena frente a las campañas.

Fuente: Trabajo investigativo “Resolución pacífica de los conflictos sociales que se presentan al interior del parque infantil de la ciudad de Pasto”. CEILAT 2010.

Tabla No. 3: Matriz DOFA.

Definición de estrategias según participantes de la actividad – comunidad.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1. Muy buen equipo de trabajo corporativo - interdisciplinarietàad.	1. Falta de cultura cívica, social y ciudadana.
2. Normatividad	2. Conflictos intrafamiliares de los usuarios y clientes del parque.
3. Políticas públicas de recreación y espacios públicos.	3. Presión social - modelos sociales negativos.
4. Alianzas estratégicas - convenios.	4. Desempleo, Falta de oportunidades. (consumidores de sustancias psicoactivas, delincuentes, etc).
5. Marcado interés corporativo, compromiso social.	5. Venta y consumo de sustancias psicoactivas, al interior de la Unidad.
6. Expectativas y tendencias del servicio de recreación - estilos de vida saludables.	6. Delincuencia, inseguridad al interior y exterior del Parque.
7. Imagen Corporativa	7. Uso inadecuado de las instalaciones o espacios internos de la unidad.
8. Respaldo financiero de la Caja	8. Mal aprovechamiento del tiempo libre por parte de los usuarios del parque.
9. Tendencias de Responsabilidad Social Empresarial.	9. Crisis de valores.

FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
1. Muy buena capacidad de recursos internos a todo nivel.	F1,2,3,5,8:O1,2,3,5,6,7,8,9.Crear y apropiar políticas pertinentes a un mejor ejercicio y mayor efectividad de la Responsabilidad Social Corporativa, al interior del Parque Infantil, las cuales aporten a la disminución y/o minimización de la problemática social evidenciada.	F1,2,3,4,5,8:A1,3,4,5,6,7,8,9.Diseñar e implementar un plan de seguridad y vigilancia interna del Parque, que permita fortalecer los procesos existentes.
2. Administración y control del parque por parte de Comfamiliar de Nariño.	F2,4,5,8:O2,3,4,7,8,9.Gestionar y establecer alianzas y convenios con diferentes instituciones y empresas, tendientes a participar y contribuir positivamente en la generación de oportunidades para la población identificada.	F2,3,5,6,8:A1,2,3,5,6,7,8,9.Construir un plan lúdico - pedagógico, que permita el diseño y ejecución de campañas masivas, orientadas a sensibilizar y formar conciencia en los usuarios y comunidad que visita el Parque, frente a la adecuada utilización de los servicios e instalaciones físicas del mismo; construir respeto hacia el otro y por el otro.
3. Disposición proactiva y dinámica de la Administración.	F3,6,7:O1,3,4,6,7.Con fundamento en la dinámica de la norma y en el re-direccionamiento estratégico de Comfamiliar de Nariño, apuntar al fortalecimiento e innovación de programas recreativos, deportivos y sociales que oferta la Unidad, a fin de mejorar los niveles de inclusión social.	F1,2,3,4,8:A1,2,3,4,5,9.Construir e implementar planes y proyectos que estén alineados con políticas de Responsabilidad Social Corporativa, que permitan intervenir socialmente a la Unidad, con relación a la problemática y conflicto identificado.

4. Ubicación estratégica de la Unidad dentro de la ciudad.	F1,4,5,6,:O3,7,9.Construir un plan pedagógico integral, que permita sensibilizar y rescatar en la comunidad, los valores cívicos y ciudadanos frente al buen uso, cuidado y protección del espacio público. (compromiso, civismo, pertenencia, etc).	.
5. Punto de encuentro para la integración social.	F2,3:O1,2,3,5,6,7,8,9.Generar espacios de convergencia y diálogo social, que permitan identificar e involucrar a diferentes actores, con los cuales se construya e implemente los mecanismos asertivos para la superación de los conflictos.	.
6. Existencia de programas recreativos dirigidos, actividades alternativas, acompañamiento profesional.	.	.
7. Tarifas y costos bajos para participar de servicios y actividades.	.	.
8. Parque socialmente reconocido como el “único” pulmón o zona verde de la ciudad	.	.

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
1. Delincuencia, inseguridad al interior y exterior del Parque.	D1,3,4:O1,2,4,7,8,9.Diseñar e implementar un plan de seguridad y vigilancia interna del Parque, que permita fortalecer los procesos existentes.	D1,3,4:A1,2,3,4,5,6,7,8,9.Diseñar e implementar un plan de seguridad y vigilancia interna del Paque, que permita fortalecer los procesos existentes.
2. Ausencia de escenarios alternativos para la práctica deportiva y recreativa. Infraestructura limitada.	D2,5:O1,2,4,5,6,7,9.Estudiar posibilidades para invertir en el mejoramiento, ampliación e innovación de la infraestructura recreativa instalada en la Unidad, que permita ofertar alternativas diferentes y acordes a necesidades actuales.	D2,4,6:A1,2,3,4,5,6,7,8,9.Construir e implementar planes y proyectos que estén alineados con políticas de Responsabilidad Social Corporativa, que permitan intervenir socialmente a la Unidad, con relación a la problemática y conflicto identificado.
3. Seguridad interna insuficiente.	D5:O2,5,7,8,9.Construir e implementar un plan de manejo ambiental.	D1,3,4,5,6:A1,2,3,4,5,6,7,8,9.Generar espacios de convergencia y diálogo social, que permitan identificar e involucrar a diferentes actores, con los cuales se construya e implemente los mecanismo asertivos para la superación de los conflictos.
4. Falta de control social.	D1,2,4,6:O2,3,5,6,7,9.Construir e implementar planes y proyectos que estén alineados con políticas de Responsabilidad Social Corporativa, que permitan intervenir socialmente a la Unidad, con relación a la problemática y conflicto identificado.	.
5. No existe manejo ambiental	.	.

6. Ausencia de mecanismos por parte de la administración, para generar estrategias de acercamiento y solución de la problemática del consumo y sus derivadas consecuencias.	.	.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---

Fuente: Información elaborada, basada en datos contenidos en el trabajo de re-direccionamiento estratégico de Comfamiliar de Nariño. COMFAMILIAR - UDENAR 2010.

Tabla No. 4:
Sistematización de la información por categorías de análisis.

ESCENARIO: Conflicto social al interior del Parque Infantil de la Ciudad de Pasto. (Consumo de sustancias psicoactivas, espacios internos en conflicto, manejo de mascotas y basuras, deficiente cultura cívica, pandillismo, inseguridad generalizada).

ESCENARIO ACTORES	ESCENARIO PASADO	ESCENARIO ACTUAL	ESCENARIO DESEADO	ESCENARIO POSIBLE	ESCENARIO NO DESEADO
ADMINISTRATIVOS.	Generación de acciones aisladas y asistencialistas. Mínima asignación presupuestal para atender necesidades de la Unidad.	Predisposición administrativa y operativa, para fortalecer el control social del Parque Infantil. Interés social y financiero.	Control social efectivo. Conformación de alianzas estratégicas. Asignación presupuestal para vigilancia, iluminación, señalización. Muy buena capacidad de gestión. Administración participativa. Gran compromiso social.	Asignación presupuestal moderada para vigilancia, iluminación, señalización, planes y proyectos de mejoramiento. Administración participativa. Implementación lenta de acciones correctivas. Resistencia al cambio.	No hay asignación presupuestal. Gestión en proceso. Administración autoritaria. Deficiente vigilancia, iluminación y señalización.
	Total Indiferencia cultural y cívica, frente a los conflictos que se generaban al	Interés ciudadano frente a la problemática interna.	Participación activa y dinámica de la comunidad, para solucionar los	Participación y compromiso ciudadano parcial. Grupos aislados de	Participación pasiva (Indiferencia). No se han conformado grupos de veeduría ciudadana. Cultura cívica deficiente. Nula educación ambiental. (mascotas, basuras). Alto consumo de sustancias psicoactivas. Ausencia de valor

USUARIOS	interior del parque.	Ausencia de planes y programas de inclusión y compromiso ciudadano. Inconformism o ciudadano frente a la generación de diferentes conflictos sociales internos.	conflictos internos de la Unidad. Mayor control social. Veeduría ciudadana constructiva. Cultura ciudadana transformada positivamente. Educación ambiental implementada. Eliminación del consumo de SPA. Creación de valor público. Buena utilización de los espacios internos. Convivencia pacífica.	veeduría ciudadana. Implementación lenta de educación ambiental. Manejo parcial de basuras. Dificultad con el manejo de mascotas. Continuación del consumo sustancias psicoactivas.	público.
AUTORIDADES	Aporte ocasional al control social del parque.	Generación de acciones periódicas y asistencialistas, previo requerimiento. Predisposición	Participación activa en procesos de seguridad y vigilancia. Administración participativa y	Participación intermitente o parcial. Vigilancia esporádica. Compromiso medio con el	Indiferencia frente a los conflictos presentados en el parque. Niveles bajos de seguridad y vigilancia. Resistencia al cambio.

		a la creación de redes sociales de seguridad.	visionaria. Alto compromiso y acompañamiento en el Plan. Generadoras de control social. Dialogo abierto. Seguimiento en veeduría ciudadana.	Plan. Participación y acompañamiento mínimos.	
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 planes de mejoramiento. Acercamiento pasivo a procesos alternativos.	Total indiferencia. Aumento del consumo de sustancias psicoactivas Participación nula.

OTRAS INSTITUCIONES	Nula participación de instituciones sociales y estatales.	Interés por parte de algunas instituciones, para la conformación de redes sociales.	Participación activa, proactiva y dinámica en temas sociales. Asignación de recursos a todo nivel. 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. Predisposición a la generación de alianzas estratégicas efectivas.	Moderada asignación de recursos a todo nivel. Articulación de algunas redes sociales. Implementación de algunos programas sociales.	Ausencia total de recursos. Negación frente a la formación y establecimiento de redes sociales. Mínimo apoyo institucional.
---------------------	-----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fuente: Trabajo investigativo “Resolución pacífica de los conflictos sociales que se presentan al interior del parque infantil de la ciudad de Pasto”. CEILAT 2010.

Esta problemática social evidenciada al interior del parque infantil de la ciudad de Pasto, requiere ser intervenida con especial atención, precisamente desde el punto de vista social, ya que desde esta perspectiva, no se han realizado anteriormente abordajes investigativos, ni aplicativos, de hecho el carácter de novedad de este proceso; el cual puede y debe ser implementado a través de acciones administrativas y operativas efectivas socialmente hablando - “Responsabilidad Social”.

Tercer contexto: Análisis de la Gestión Social, hasta ahora realizada.

El caso estudiado fue el llamado “**Parque Infantil**”, denominado así para significar un sitio de recreación, diversión, esparcimiento, sano aprovechamiento del tiempo libre, juego, familia, respeto, tolerancia, entre otros. Lugar que aunque no muy grande en terreno, cuenta con una atractiva infraestructura para la práctica de actividades recreativas y deportivas, ubicado en una zona céntrica de la ciudad de Pasto, considerado por la comunidad como el único pulmón de la ciudad. Es un escenario recreativo administrado por Comfamiliar de Nariño, a través de un contrato de comodato con el Municipio de Pasto, lugar que según el estudio investigativo, no representa el ideal de encuentro social, sino que propicia otra serie de relaciones ciudad - ciudadano, que generan realidades negativas en temas de seguridad y relaciones sociales múltiples.

Entendemos que la particularidad o característica especial 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 tienen con los mismos, como tal, conforman “**espacios vitales**”, en los cuales se desenvuelven diferentes procesos protagónicos de actividad social, generadores y transformadores de cultura, pero también desencadenantes de múltiples problemas y realidades sociales, como las identificadas en el **Parque Infantil de la ciudad de Pasto**; situaciones negativas que por difíciles y contradictorias que sean, tienen la posibilidad de transformarse en positivas a través de diferentes tipos de acuerdos sociales, en los cuales juega un papel definitivo, la

participación activa, voluntaria y democrática de la comunidad afectada e involucrada en la acción.

Se refleja un conflicto probablemente ocasionado por **“el desequilibrio entre la oferta de bienes y servicios, con respecto a la demanda de los mismos, para la satisfacción de las necesidades”** (Lederach J. 2000), ya que los usuarios requieren mayor espacio para beneficiarse según sea su práctica recreativa o deportiva, mejoras en la infraestructura instalada, reconocimiento de la importancia de su quehacer recreativo al interior del parque, entre otros; lo cual los lleva a vivir procesos de competencia, enfrentamiento y diferencias permanentes.

Sabemos que el conflicto es inherente al ser humano, sin embargo, los que se presentan al interior de este escenario público, **realmente están afectando la cotidianidad del mismo**, incidiendo en la imagen corporativa de la entidad administradora y en la percepción del usuario, lo que se dirige al deterioro social de ésta unidad recreativa y deportiva.

En algún momento se puede interpretar, que en **la gestión social hasta ahora realizada por Comfamiliar de Nariño**, con relación a la problemática social identificada, **ha primado una cierta indiferencia frente a los conflictos sociales relevantes**, quizá una actitud conformista ante las situaciones de carácter conflictivo, por lo tanto, es pertinente revisar el impacto de esta posición, a fin de reducir la indiferencia y potenciar el interés social y colectivo de la entidad administradora del parque, y de otras instituciones que están en la obligación de participar, converger y aportar.

Se evidencia la inexistencia al interior de la Caja, en las instituciones de Estado pertinentes y en otras involucradas en el aspecto social; **la falta de un plan, programa o proyecto, en el cual se haya intervenido socialmente al parque infantil**, se ha definido en el paso del tiempo, entidades responsables de su manejo, relacionado con el mantenimiento de las instalaciones y el desarrollo de programas

recreativos, deportivos y sociales, tal como muy bien lo viene realizando la Caja de Compensación Familiar, tampoco es la única entidad que lo maneja, existen otras como la Sociedad de Mejoras Públicas, la Fundación Luna Crea Arte, Agrupaciones Religiosas, Fundación Vida Sana, Academia de baile Lucy Arroyo, entre otras, todas **aprovechando y explotando un espacio en común, pero no todas comprometidas con el aporte a la solución del conflicto social**, más vale se recuestan en la Caja a esperar que sucede, actitud social generadora de otro tipo de conflictos colaterales, que en lugar de contribuir, agudizan la situación.

Es claro entonces, que la gestión social hasta ahora realizada en función y beneficio del conflicto identificado al interior del parque infantil de la ciudad de Pasto, no ha sobrepasado los límites del normal accionar organizacional; **se han llevado a cabo acciones policivas, asistencialistas, inmediateistas, mas no se han creado y desarrollado políticas, planes, programas ó proyectos de un mejor aporte social**, de hecho, es pertinente y relevante, tal como se ha manifestado anteriormente, **fortalecer el contexto de la Responsabilidad Social Empresarial, apoyada en una gerencia social estratégica**, también vista como una interesante “Área de Formación” social y ciudadana.

Con base en los conceptos teóricos señalados por los autores en el primer contexto de este documento, referentes al tema de Responsabilidad Social, y lo que ésta implica frente al ejercicio de la misma, **se podría interpretar que las acciones administrativas y operativas hasta ahora emprendidas, para controlar y/o aportar positivamente a la disminución del conflicto social, tal vez no han sido las más indicadas o pertinentes**; ya que el estudio refleja acciones más de tipo coercitivo, sin embargo, el conflicto negativo aún es latente, por lo tanto, cambiar de esta forma administrativa, hacia una mas fundamentada en la **construcción de tejido social**, permitiría emprender un trabajo interesante a nivel de procesos sociales y humanos, que impacten y beneficien mucho más a las partes en conflicto, de hecho, potenciaría la imagen corporativa de la entidad administradora, siendo ésta por sus características misionales, una **empresa social**, patrimonio no únicamente del sistema

de afiliados al Subsidio Familiar, sino también de la comunidad en general, sobre la cual impactan sus acciones directamente; para ello cobra importancia significativa y determinante, la aplicación de las herramientas que proporciona la **Gerencia Social**, vista como la administración de los recursos sociales, hacia la satisfacción de las demandas de la población, comprendidas e interpretadas en muchos casos como derechos. **Una Gestión Social que permita romper paradigmas gerenciales de control y avanzar hacia una gerencia de gestión, donde las relaciones sociales son el resultado del acuerdo, la concertación, la negociación y las alianzas;** mecanismos que han permitido reorientar a las Organizaciones Empresariales, para que no se piensen en función de su estructura interna, sino en función del contexto de un sistema social en pro del desarrollo.

De acuerdo con los conceptos descritos en el primer contexto, sobre el tema de Responsabilidad Social, señalado por Drucker Peter (1994), *“las organizaciones tienen la responsabilidad de encontrar un enfoque para los problemas sociales básicos, que esté de acuerdo con su competencia y que ciertamente convierta los problemas sociales en oportunidades para la Organización”*(p.114), el empresariado colombiano *“el compromiso que tiene la empresa de contribuir con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados, sus familias y comunidad en general”*, y Kliksberg Bernardo, *“la Responsabilidad Social no es mas que la actitud responsable de las empresas con todos sus grupos de interés, consumidores, accionistas, directivos, empleados, estado, comunidad y medio ambiente”*, nos acerca a interpretar mejor el tema de la **Responsabilidad Social en ejercicio**, no únicamente se trata de generar bienes y servicios a través de programas propios de su normal producción, **sino también de ir más allá de los resultados de sus propios procesos**, por lo tanto, se abre paso el concepto crítico de la Gestión de la Responsabilidad Social alcanzada, tal como se señalaba en el primer contexto; **implica la identificación y participación de diferentes actores sociales, no solo desde la organización empresarial en sí, sino también desde el contexto geográfico y social en el cual se encuentra inmersa la empresa**, de hecho, juega un papel definitivo la imagen corporativa de la misma.

Se identifica un interés especial en la entidad administradora del parque, por definir mecanismos apropiados para aportar a la solución del conflicto, sin embargo, no existen antecedentes de trabajos o procesos abordados y aplicados al respecto; las acciones administrativas se orientan a la adecuada prestación del portafolio institucional de servicios, concretamente y referente al parque, la oferta de servicios es muy variada, interesante y propositiva, de hecho, sobre el portafolio corporativo de servicios, hay que decir que aporta socialmente y en gran medida a la construcción de tejido social, su impacto es alto corporativamente hablando, mas no para el caso que en el momento nos ocupa “parque infantil”, sobre el cual no se está evaluando el impacto social negativo, a mediano y largo plazo.

Tal vez haya que revisar el proceso administrativo como componente principal y constante en los cambios operativos de la Institución y de la unidad; importante tener clara la lógica de los procedimientos, funciones y etapas, según sea la cultura organizacional de la misma, al respecto señala Reyna de Zuluaga Julia, Medellín, (1997), Gerencia Social: Nuevo paradigma en la formación profesional, *“el proceso administrativo en la calidad total aparece como planear, verificar, hacer y aprender, en la gerencia estratégica e integral, se plantea como formular, ejecutar y evaluar, en la reingeniería, es el factor clave, fundamental y radical y en la gerencia social se admite cualquiera de estos modelos, según la profesión del líder, la iniciativa y el establecimiento de paradigmas”* (p.37).

Cuarto contexto: Planteamiento de otras alternativas y estrategias sociales.

Tal como se ha venido manifestando en el desarrollo de los contextos anteriores, **la intervención social al parque infantil es pertinente y relevante, por lo tanto, con fundamento en el conocimiento que nos aporta la Gerencia Social, se pretende contribuir a la identificación, generación y ampliación de estrategias y recursos, orientados a la solución de los conflictos sociales identificados, coadyuvantes a un**

proceso de transformación cultural, dirigida al cambio de actitudes cívicas en los usuarios del parque y en las entidades públicas directamente involucradas. De esta manera, igual se contribuirá al desarrollo social y sostenible, ya que a partir de los mecanismos de concertación, colaboración y compromiso interinstitucional, se hará extensivo el llamado a la población en general, a través de programas y actividades recreativo - formativas, campañas lúdico - pedagógicas, foros, talleres, masmedia, etc, mecanismos que permitan sensibilizar a la comunidad, para interiorizar leyes y acuerdos sociales, que conlleven a tomar conciencia de los recursos públicos, en su cabal manejo, cuidado, protección y aprovechamiento.

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 del proceso, incluso despertando recuerdos de infancia – a través de imágenes – es decir, un espacio común, en el cual una imagen visual, nos permita transportarnos a la vivencia de nuestra niñez, como, donde, en qué y a qué jugábamos, como los adultos nos daban la prioridad en el uso del espacio para el juego; quizá esto proyectado a la actualidad, genere cambios favorables en la construcción dinámica de ciudad.

Con el ejercicio de 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 ó económicas, lo anterior porque, Sen, A (2005) **“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 de desarrollar el capital humano”** (Disponible en:

http://www.redunirse.org/files/Reflexiones_de_Gerencia_Social.pdf). Como hacerlo; inicialmente adoptando posturas sociales positivas, proactivas, dinámicas y de interés común, pensando y sintiendo más por la gente, siempre aportando desde nuestro quehacer social, laboral y ciudadano, a la construcción de personas cada vez mas humanas, afectivas, amorosas, sensibles y solidarias, entre otros muchos aspectos.

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 una mayor rentabilidad, a costa de las plusvalía de sus empleados no es definitiva, **ahora existe una gerencia más humana**, que trabaja desde la ética, con consciencia 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.

De esta forma, el enfoque a utilizar, se propone sea un **modelo gerencial ético y transformador**, que proponga nuevas estrategias de responsabilidad e inclusión social, para mejorar las condiciones actuales de uno de los pocos parques que existen en la ciudad, un espacio público importante, donde es posible como lo expresa Carrión, (2001), “producir ciudad, generar integración social y construir el respeto al otro” (p. 67).

Resulta estratégicamente acertado apropiar la Responsabilidad Social Corporativa, como una categoría de estudio al interior de la organización empresarial, ya que permitiría reducir la incertidumbre sobre el real impacto de las acciones y decisiones, no estaría en juego la incidencia de valores éticos predominantes de directivos y personal con mando, se evitaría desaciertos que signifiquen costos y gastos excesivos, y sobre todo, la comunidad ya identificada e involucrada como actor social, representaría un avance significativo en la implementación y puesta en marcha de un determinado proceso social.

Se propone apropiarse desde la unidad “Parque Infantil”, un nuevo modelo administrativo, que esté más enfocado a lo humano, asociado a un control a través de la generación de políticas de Responsabilidad Social Corporativa, basadas en la Gerencia Social, donde se busque participación de la comunidad a través de la identificación de actores, donde existan espacios de convergencia y diálogo social, donde la comunidad que utiliza los servicios previo pago de los mismos y también los que no utilizan los servicios, pero asisten gratuitamente a utilizar los escenarios públicos, tengan un espacio para escuchar y ser escuchados, expresar sus ideas e inquietudes, pero también para asumir responsabilidades y compromisos, quizá, los resultados sean diferentes a los actualmente logrados con el modelo tradicional; se propone la combinación de modelos gerenciales y administrativos, donde de cada uno se extraiga lo mejor para aportar a los procesos sociales que se inicien, conjugando destrezas, habilidades, conocimientos, racionalidad técnica e instrumental, que permitan iniciar un trabajo orientado hacia un nuevo enfoque de la responsabilidad social hasta ahora ejercida.

Propender por el fortalecimiento del contexto de Responsabilidad Social, desde la unidad, en apoyo y con apoyo de la entidad organizacional, implica también empezar a reconocer la dinámica del cambio paradigmático de la gerencia de control, hacia la gerencia de gestión.

Tal como titula el libro de Bernardo Kliksberg y Amartya Sen, “Primero la Gente”, es importante tener en cuenta que toda acción por pequeña que sea, producirá un efecto a corto, mediano y largo plazo, por lo tanto, **la propuesta tal como se ha venido construyendo a lo largo de este documento, apunta a crear programas y actividades propositivas y de alto impacto social, enfocadas a solucionar necesidades sentidas de la comunidad, de tal forma, que las mismas sean parte de un previo proceso de creación y desarrollo de planes y políticas, sustentadas en el conocimiento aportado por la Gerencia Social, a efectos de mejorar la dinámica de la Responsabilidad Social Corporativa, frente al conflicto social evidenciado en el**

Parque Infantil de la ciudad de Pasto. Estar predispuestos a la actualización y capacitación afín, para asegurar el éxito y el logro de los objetivos sociales.

**Tabla. No. 5 RESUMEN DE ESTRATEGIAS:
SEGÚN DOFA.**

<p>Crear y apropiar políticas pertinentes a un mejor ejercicio y mayor efectividad de la Responsabilidad Social Corporativa, al interior del Parque Infantil, las cuales aporten a la disminución y/o minimización de la problemática social evidenciada.</p>
<p>Gestionar y establecer alianzas y convenios con diferentes instituciones y empresas, tendientes a participar y contribuir positivamente en la generación de oportunidades para la población identificada.</p>
<p>Con fundamento en la dinámica de la norma y en el re-direccionamiento estratégico de Comfamiliar de Nariño, apuntar al fortalecimiento e innovación de programas recreativos, deportivos y sociales que oferta la Unidad, a fin de mejorar los niveles de inclusión social.</p>
<p>Construir un plan pedagógico integral, que permita sensibilizar y rescatar en la comunidad, los valores cívicos y ciudadanos frente al buen uso, cuidado y protección del espacio público. Parque Infantil. (compromiso, civismo, pertenencia, etc).</p>
<p>Generar espacios de convergencia y diálogo social, que permitan identificar e involucrar a diferentes actores, con los cuales se construya e implemente los mecanismos asertivos para la superación de los conflictos.</p>
<p>Diseñar e implementar un plan de seguridad y vigilancia interna del Parque, que permita fortalecer los procesos existentes.</p>
<p>Construir un plan lúdico - pedagógico, que permita el diseño y ejecución de campañas orientadas a sensibilizar y formar conciencia en los usuarios y comunidad que vista el Parque, frente a la adecuada utilización de los servicios e instalaciones físicas del mismo; construir respeto hacia el otro y por el otro.</p>
<p>Construir e implementar planes, programas y proyectos que estén alineados con políticas de Responsabilidad Social Corporativa, que permitan intervenir socialmente a la Unidad, con relación a la problemática y conflicto identificado.</p>
<p>Estudiar posibilidades para invertir en el mejoramiento, ampliación e innovación de la infraestructura recreativa instalada en la Unidad, que permita ofertar alternativas diferentes y acordes a necesidades actuales.</p>
<p>Construir e implementar un plan de manejo ambiental.</p>

BIBLIOGRAFIA

- Aguilar, M & Ramírez, P. (2006). Pensar y Habitar la Ciudad: Afectividad, memoria y significado en el espacio urbano contemporáneo. Buenos Aires. Ed. Paidós.
- Bonilla, E. y Rodríguez, P. (1997). Más allá del Dilema de los Métodos. (1ª Ed.) Santa Fé de Bogotá. Ed. Norma
- Caracterización Parque Infantil, (2009). Subdirección de Planeación Comfamiliar de Nariño. San Juan de Pasto.
- Carrión, F (2002), El regreso a la ciudad construida. Quito. Ed. FLACSO.
- Camejo, Armando J, Cejas, Magda. (2009). Responsabilidad Social: Factor clave de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del Siglo XXI. Nomadas, Num. 21, 2009. Universidad Complutense de Madrid.
- 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.
- Cifuentes, M. (2006). Derechos Humanos y Conflicto: Memorias. Cátedra de Democracia y Ciudadanía. Fondo de publicaciones: Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- Cortina, Adela, (1993). Ética aplicada y Democracia Radical. Madrid: Tecnos, 1993. P. 172.
- Cortina, A. (1998). Ciudadanos de mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía. (2da Edición). Alianza Editorial
- Chantal M (2009), En Torno a lo Político. Argentina: Fondo de Cultura Económica.
- Documento CONPES 2779. Promoción de la participación de la Sociedad Civil. Bogotá. DNP. Mayo de 1995. N.2. P.2.
- Drucker, Peter, (1994). La Sociedad Post – Capitalista. Bogotá, Grupo Editorial Norma. 1994. Pag. 114.

Garcia, J, Sanchez, T y Rodriguez, J (2004). La gerencia Social y su Compromiso con la Generación de impacto Social. Medellín, Universidad de Antioquia.

Gomez, H, (1999). Gestión Social: Nuevo reto para las Escuelas de Gerencia. Academia. Revista Latinoamericana de Administración.

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

Haugland C. (2005). Enfoque del Marco Lógico como Herramienta para Planificación y Gestión de Proyectos Orientados por Objetivos. Buenos Aires. Ed. NORAD

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.

Palacio. L. (1999). "Sujeto, acto y responsabilidad", Cuadernos del campo Lacaniano en Bogotá, septiembre, 1999.

Rodriguez Salazar Javier. Modulo: Fundamentos de Gerencia Social. Universidad de Nariño - CEILAT.

Sen A, Kliksberg B. “Primero la gente”. Ediciones Deusto, Barcelona 2007.

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

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

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

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

Sudarsky, J (2001). El capital social de Colombia, Bogotá, Departamento Nacional de Planeación.

Toro O, Rey G. “Empresa Privada y Responsabilidad Social”. Utópica Ediciones 1996.