

**IMAGINARIOS ACERCA DE GERENCIA SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE
LABORAN EN LAS ONG'S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

**AURA ALICIA GUERRERO ESCOBAR
PAULA ANDREA HUERTAS SALAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS CEILAT
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2007**

**IMAGINARIOS ACERCA DE GERENCIA SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE
LABORAN EN LAS ONG'S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO**

**AURA ALICIA GUERRERO ESCOBAR
PAULA ANDREA HUERTAS SALAS**

**Trabajo de investigación presentado como requisito para optar el título de
Especialistas en Gerencia Social**

**Asesora:
MARIANA DE JESÚS VALLEJO FUERTES
Economista – Magíster Desarrollo Comunitario**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS CEILAT
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
SAN JUAN DE PASTO
2007**

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado son responsabilidad exclusiva de las autoras”.

Artículo 1º del acuerdo N° 32 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

Nota de aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, 3 de agosto 2007

AGRADECIMIENTOS

Asesora de la Investigación Mariana de Jesús Vallejo Fuertes, por su colaboración en el desarrollo de la investigación.

A los Jurados Marco Antonio Burgos y Raúl Alberto Quijano, por sus valiosos aportes en pro del mejoramiento de esta investigación

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

A Dios por permitirme alcanzar una meta más en mi vida y por ser mi guía siempre.

A mis padres por que una vez más con su ejemplo y apoyo motivaron a enfrentar y alcanzar un nuevo reto.

A mi esposo por brindarme su amor y comprensión en momentos difíciles y por que éste sea una de los tantos logros que compartamos juntos.

A Boris, Patricia, Mara y Brenda por que son parte importante de mi familia a quienes hago participes de este triunfo

Aura Alicia Guerrero Escobar

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

A Dios por sus bendiciones y su amor eterno.

A mis padres gracias por su esfuerzo y respaldo en el camino recorrido para lograr esta meta.

A mis hermanos Christian, Jonathan y Valentina por sus palabras e innumerables momentos de ayuda incondicional.

Paula Andrea Huertas Salas

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

RESUMEN

Teniendo en cuenta que en los últimos años la Gerencia Social como movimiento de reflexión ha crecido en el sector social y por supuesto en el académico y el universitario, la presente investigación esta encaminada a conocer los imaginarios que manejan sobre este tema seis directores de las ONG`S Aldea Global, Sol de Invierno, FADHESO, Luna Create, Gestar Futuro y Fundo Paz de la ciudad de San Juan de Pasto y de esta manera contribuir al surgimiento de instrumentos y conocimientos que permitan actuar con mayor eficiencia y eficacia en el terreno social, para avanzar hacia una sociedad más justa que tenga como prioridad el bienestar del ser humano.

La investigación se construye básicamente a partir de los significados de los actores sobre elementos relacionados con: Gerencia social, Gerencia Social y Organizaciones No Gubernamentales, Características de un Gerente Social, Campos de Acción de Gerencia Social, Dificultades y Retos de Gerencia Social y Gerencia Social Y Región.

ABSTRAC

Looking that in the last years the social management as reflection movement has grown in the social sector and of course in the academic and the university, the investigation this guided to know the imaginary ones that manage on this topic six directors of the ONG`s Aldea Global, Sol de Invierno, FADHESO, Luna Create, Gestar Futuro y Fundo Paz of the city san Juan de Pasto and this way to contribute to the emergence of instruments and knowledge that allow to act with bigger efficiency and effectiveness in the society, to advance toward a society that has priority the human well-being.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	
1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1 TÍTULO	15
1.2 TEMA	15
2. JUSTIFICACIÓN	16
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	17
4. OBJETIVOS	18
4.1 OBJETIVO GENERAL	18
4.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	18
5. MARCO DE REFERENCIA	19
5.1 MARCO TEÓRICO	19
5.1.1 Gerencia social	19
5.1.2 Tercer sector	30
5.1.3 Imaginario social	35
5.2 MARCO CONCEPTUAL	36
6. METODOLOGÍA	38
6.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO	38
6.2 FASES DEL PROYECTO	39
6.3 UNIDAD DE ANÁLISIS	39
6.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	39

6.4.1	Entrevista	39
6.4.2	Diario de campo	39
6.5	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
6.5.1	Consolidación de la idea y conformación del grupo investigador	40
6.5.2	Organización de la propuesta	40
6.5.3	Construcción teórica	40
6.5.4	Sustento metodológico	41
6.5.5	Operacionalización de variables	41
6.5.6	Población y muestra	41
6.5.7	Validación de instrumentos: Validación de Instrumentos	42
6.5.8	Trabajo de campo	42
6.5.9	Interpretación	43
7.	ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	44
7.1	GERENCIA SOCIAL	44
7.2	CARACTERÍSTICAS DE UN GERENTE SOCIAL	46
7.3	GERENCIA SOCIAL Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES	49
7.4	CAMPOS DE ACCIÓN EN GERENCIA SOCIAL	51
7.5	DIFICULTADES Y RETOS EN GERENCIA SOCIAL	53
7.6	GERENCIA SOCIAL Y REGIÓN	56
8.	CONCLUSIONES	60
9.	RECOMENDACIONES	64
	BIBLIOGRAFÍA	66
	ANEXOS	68

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Matriz de operacionalización de objetivos	69
Anexo B. Matriz de construcción de sentido	71
Anexo C. Formato para aplicación de Instrumentos	73
Anexo D. Aplicación de instrumentos. Entrevista	74
Anexo E. Aplicación de instrumentos. Diario de campo	78

INTRODUCCIÓN

Las investigaciones y los adelantos logrados en el campo Social han sido sumamente útiles para facilitar el desarrollo de profesiones que antes eran desconocidas y no se practicaban como tal, principalmente por que no se puede hablar de conceptos únicos y generalizados, ya que estos son cambiantes de una persona a otra, en cada sociedad y dependen del contexto cultural donde se impulsen.

En todas las áreas del saber y particularmente en el campo social, es necesario el manejo adecuado de nuevas formas de intervención, que nos permitan romper con la dependencia, generando ciencia al servicio de nuestra sociedad.

De esta manera teniendo en cuenta que en los últimos años la Gerencia Social como movimiento de reflexión ha crecido en el sector social y por supuesto en el académico y el universitario, es necesario conocer los imaginarios que se manejan sobre este tema en seis ONG`S de la ciudad de San Juan de Pasto, puesto que esta situación limita el abordaje de los cambios sociales, económicos y políticos que se imponen en el contexto local.

Vale señalar que poco o nada valdría hablar de Gerencia Social en la Región, sino tenemos en cuenta los imaginarios de las personas que laboran en las ONG's de la ciudad de Pasto, sobre su significado y cuales son los elementos que la componen como las habilidades, destrezas, las dificultades y retos, por tanto la presente Investigación propone a quienes la practican partir de la apropiación de conceptos teóricos que les permitirá sustentar las bases para ingresar al interesante campo de la Gerencia Social.

Por consiguiente, se contribuirá al surgimiento de instrumentos y conocimientos que permiten actuar con mayor eficiencia en el terreno social, para avanzar hacia una sociedad mas justa, que tenga como prioridad el bienestar del ser humano.

1. MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TÍTULO

Imaginarios acerca de Gerencia Social de las personas que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto

1.2 TEMA

Gerencia Social

2. JUSTIFICACIÓN

La insolidaridad, la desunión, la deficiencia del estado en las acciones que le competen, constituyen entre otros factores, determinantes para el surgimiento de nuevos abordajes de lo social en los que prevalezca el concepto del desarrollo para la gente.

Una de ellos es la Gerencia Social que surge como respuesta a los cambios sociales, económicos y políticos que se imponen en la sociedad de hoy.

En este sentido se encuentra también las Organizaciones No Gubernamentales (mas conocidas por su sigla ONG) quienes tratan de cubrir y ayudar en aquellas áreas en las cuales no hay políticas sociales o económicas, o bien cuando estas políticas resultan insatisfactorias para algunos grupos de la sociedad en su conjunto.

En el Municipio de San Juan de Pasto existen ONG's, que funcionan con el propósito de mejorar las problemáticas sociales, culturales y ambientales de interés público, estableciendo iniciativas comunes en la búsqueda de una sociedad justa.

De esta manera el presente estudio es de vital importancia ya que pretende hacer una aproximación conceptual de Gerencia Social desde el ámbito Regional, que se basara en los imaginarios que tiene las ONG's acerca de este tema.

Además despertara un gran interés en el sector social y por supuesto en el académico y universitario puesto que no hay claridad sobre cual es el enfoque en el que se desarrolla la Gerencia Social en el Municipio de San Juan de Pasto; aspecto que pretende ser aclarado en el transcurso del análisis de la investigación.

Por ultimo, se pretende alcanzar un aporte teórico y practico que a la vez se convierta en un instrumento de orientación metodológica basada en los imaginarios acerca de Gerencia Social que tienen las personas que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto que servirá como marco referencial de diagnostico para futuras investigaciones, así como también una guía para quienes desarrollan una labor en el ámbito de La Gerencia Social.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los imaginarios acerca del concepto de Gerencia Social de las personas que laboran en Organizaciones no Gubernamentales en la ciudad de San Juan de Pasto?

3.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La situación actual por la que esta atravesando el mundo, la nación y nuestro contexto local se agudizan, razón por la cual es una obligación social impostergable actuar con vigor para enfrentar las causas y efectos del problema.

La Gerencia Social surge como respuesta a los cambios sociales, económicos y políticos que se imponen en la sociedad de hoy para avanzar hacia una forma de desarrollo más humano y sostenible.

Aunando estos esfuerzos, están las organizaciones no gubernamentales quienes promueven el fortalecimiento de la solidaridad y la participación destinadas al bienestar colectivo.

Pero mas allá de estas visiones generalizadoras de conceptos teóricos, es necesario explorar como las personas asumen y vivencian la Gerencia Social, en especial las que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto.

En esta orden de ideas es necesario elaborar una aproximación conceptual de Gerencia Social desde el ámbito regional, puesto que esta situación limita el abordaje de los cambios sociales, económicos y políticos que se imponen en la sociedad, con las herramientas que hacen parte de este enfoque y pueden ser utilizadas para mejorarlas.

Por consiguiente si se describen los imaginarios acerca de Gerencia Social que tienen las personas que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto, se contribuirá al surgimiento de instrumentos y conocimientos que permiten actuar con mayor eficiencia en el terreno social, para avanzar hacia una sociedad mas justa, que tenga como prioridad el bienestar del ser humano.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Comprender los imaginarios acerca de Gerencia Social que tienen las personas que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar a partir de los imaginarios características, retos y campos de acción de Gerencia Social.
- Generar herramientas que permitan iniciar la creación del concepto de Gerencia Social en la Región

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1 Gerencia social. El concepto de Gerencia Social se da en un tiempo y en un lugar determinado, por esta razón no puede separarse del contexto económico y sociocultural, ni del patrón del desarrollo vigente hoy en el mundo.

A pesar del modelo económico hegemónico centrado en la lógica del mercado (neoliberalismo) y de la agudización de la pobreza de América Latina, surgen instrumentos y conocimientos que permitan actuar con mayor eficiencia y eficacia en el terreno social para avanzar hacia una forma de desarrollo más humano y sostenible donde prevalezca el desarrollo para la gente.

De esta manera en el área que se pretende llevar a cabo la realización de esta investigación, todos los esfuerzos convergen en procura de comprender los imaginarios acerca de Gerencia Social que tienen las personas que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto.

Para llegar a esta concepción se tiene en cuenta los significados que poseen los directores de algunas ONG's sobre Gerencia Social en el municipio de Pasto, ya que estas entidades facilitan procesos de intervención dirigidos a superar la pobreza y a disminuir la violencia contra las poblaciones vulnerables, convirtiéndose junto con la labor de la Gerencia Social en un esfuerzo importante en el proceso de desarrollo de las comunidades más frágiles.

En este sentido es relevante iniciar con un recorrido teórico, teniendo en cuenta los diferentes enfoques que plantean algunos autores sobre Gerencia Social.

Retomando a Maria Victoria Muñoz, su enfoque se basa en: plantear una Gerencia Social que desarrolla una mentalidad empresarial y estratégica motriz e impulsora del cambio social que entiende a la institución como instrumento y actor en el proceso de desarrollo global de la sociedad.

De esta manera para llevar a cabo este enfoque Maria Victoria Muñoz tiene en cuenta los siguientes aspectos:

En primera instancia los elementos que estructuran y definen la Gerencia Social:

- El carácter sistémico de la Gerencia Social: en la teoría general de sistemas, el mundo se concibe desde el punto de vista de la interrelación y la interdependencia de todos los fenómenos; un sistema es una unidad integrada cuyas propiedades no pueden reducirse a la de sus partes.

El carácter sistemático se refiere tanto a la concepción de la institución en sus partes constituyentes, como también a la relación de la institución como integrante de la sociedad.

Con relación a la institución se parte de entender que ella solo existe, tiene materialidad concreta, en función a la relación dinámica interactuante entre sus elementos constitutivos:

Gente de la organización, cliente y servicio. Cualquier falla en esta interrelación desvirtúa o afecta el producto y en última instancia a la institución.

De la misma manera una acción institucional afecta el conjunto de la sociedad, pues no existen acciones aisladas en el cuerpo social. Siempre existe una relación interactiva, lo que explica que la acción social tiene una acción potenciadora, un poder cinérgico; en esto estriba el carácter implícito de la responsabilidad y el impacto social que se deriva de toda la acción institucional.

La Gerencia Social identifica la razón de ser y de existir de la institución en el cuerpo social – revisa y define la función que cada institución cumple en el sistema y permite mediante una relación sistémica, diferenciar y desarrollar la institución en relación con las otras. Esto implica un proceso de retroalimentación que potencia el impacto y la responsabilidad social de las instituciones.

Otro elemento viene a ser: La Gerencia Social y su interacción con el cambio: La Gerencia social plantea a la institución como un elemento dinámico que interactúa con el cambio social. No puede estar al margen como espectadora; es un agente activo y participante del cambio social, pues de lo contrario iría al aniquilamiento.

La Gerencia Social trabaja con el cambio social dentro de una propuesta de desarrollo cuyos dos pilares fundamentales son la innovación y la mentalidad empresarial.

Estas dos ideas ubican el centro del análisis en la apertura y la flexibilidad, pues solo ello permite estar dispuesto a interrogar el medio y a encontrar respuestas que van de la mano del cambio, es decir, acordes a la realidad.

En este sentido, La Gerencia Social, plantea la necesidad de que la intervención establezca una capacidad empresarial; es decir, que permita a la gente de la organización y a los usuarios encontrar respuestas estratégicas frente a la evolución de las necesidades sociales¹.

¹ MUÑOZ, Maria Victoria. Gerencia Social, Gestión del Desarrollo. Medellín: Didi de Arteta, 1995. p. 59.

Con el fin de dar respuestas funcionales, es decir, acordes con las interrelaciones concretas que establece la dinámica del campo social, “la Gerencia Social tiene presente las contingencias de los escenarios donde actúa”².

De igual forma esta: “la racionalidad institucional: Hoy en día la administración entiende que la gente de la organización constituye el insumo fundamental de la construcción del servicio. En tal sentido el cliente interno es el principal activo de la institución: de ahí la necesidad de orientar el desarrollo de la gente de la organización como parte de la racionalidad institucional”³.

Se encuentra también: “la acción social en las relaciones del mercado: La Gerencia Social identifica a la institución en el juego del mercado al reconocer:

- El carácter competitivo de las instituciones
- La participación del cliente en el proceso de la negociación
- Las características del servicio”⁴.

Además tiene en cuenta: El carácter Interinstitucional de la Gerencia Social: que establece las relaciones interinstitucionales a partir de la sinergia proveniente de la interacción de las instituciones de la sociedad.

La posibilidad de la interrelación se da en la medida en que la institución puede definir con claridad su misión afianzando así su participación en el sistema.

La Gerencia Social procura que el análisis interno de la misión de la institución se haga en relación a un sistema abierto a la sociedad, para que la eficiencia interna tenga eficacia externa⁵.

En segunda instancia Maria Victoria Muñoz retoma lo que es la unidad básica de gerencia: cliente interno o gente de la organización y cliente externo o usuario.

Con lo que respecta a “La gente de la organización o cliente interno, se pretende abordar desde la perspectiva de una nueva mentalidad que deje de lado el asistencialismo. A la gente de la organización como factor que interviene en la construcción del servicio, el cliente y el servicio como factores de sustentabilidad”⁶.

² Ibid., p. 62-63.

³ Ibid., p. 64-65.

⁴ Ibid., p. 65-66.

⁵ Ibid., p. 67-68.

⁶ Ibid., p. 68-69.

En cuanto a: Los servicios sociales y gente de la organización la Gerencia Social propone a la administración de personal ir un poco más allá del manejo del recurso humano para lograr la eficiencia en la prestación del servicio. Así, propone revisar la mentalidad con la que trabaja la gente de la organización: el análisis de quien es, porque trabaja (motivaciones) y para quien (visión del cliente) con el fin de construir una mentalidad empresarial y estratégica que le permita rebasar los marcos estrechos de la tarea y el compromiso puntual⁷.

Se encuentra también: Los cambios en la gente de la organización: estos cambios implican el viraje hacia una visión sistémica, una posición democrática y el posicionamiento de los servicios con relación al mercado. Luego el objetivo es lograr el cambio de mentalidad acorde con un nuevo paradigma de lo que son el servicio y el cliente.

El cambio fundamental de la Gerencia Social propone se oriente a la modificación de actitudes y comportamientos en la gente de la organización dirigidos a transformar hábitos implícitos y explícitos en el trato con los clientes. Sin embargo, esto solo será posible si hay un cambio de mentalidad que parta desde la alta gerencia y llegue a todos los niveles de la organización. Se deberá por tanto establecer estrategias para que mediante un proceso de cambio ideológico, la gente de la organización modifique sus comportamientos y hábitos asistencialistas.

Cuando la gente de la organización llegue a la comprensión de que la acción social también está involucrada en las relaciones de mercado, asumirán que ellos mismos son insumos que intervienen en la construcción del servicio. Entenderse como insumo significa reconocer que existen características que definen sus cualidades, su función específica y su capacidad de impactar en el proceso de producción.

La Gerencia Social plantea a la gente de la organización nuevas posturas frente al significado de la negociación. La capacidad de la gente de la organización para entender que el cliente o usuario puede aportar elementos que pueden incidir efectivamente en la construcción o modificación del servicio, permita que tenga una mayor efectividad e impacto.

Un cambio de mentalidad de la gente de la organización a partir de la Gerencia Social, permitirá obviar otra serie de dificultades que algunos teóricos de la gerencia de servicios han planteado como pecados capitales del servicio creados por la gente de la organización: "apatía, desaire, frialdad, aire de superioridad, robotismo, rigidez en la aplicación de reglamento y evasivas.

⁷ Ibid., p. 69-71.

Solo el compromiso con la misión institucional, enmarcado en una estrategia de transformación de mentalidades hará que la gente de la organización cambie sus hábitos y actitudes frente al servicio y al cliente externo”⁸.

En lo referente a: El usuario o cliente externo: El cliente o usuario es el punto de partida y de llegada en el proceso de producción del servicio; en tal sentido, el usuario o cliente conformara una unidad con el producto.

El cliente no es simplemente el peticionario de un servicio, o un elemento por fuera del servicio, sino un elemento activo: es la razón de ser de la institución, pues si él no existe no hay demanda.

La gerencia del servicio define el carácter imperativo del replanteamiento acerca del cliente. Karl Albrecht dice que una organización de servicio, los clientes satisfechos son activos: en la satisfacción del cliente hay un capital. Transferir estos elementos al servicio de carácter social significa que el usuario no es un peticionario sino un cliente, y que la razón de existir de la institución está determinada por la existencia del cliente a quien hay que servir. Comprendida así la necesaria interrelación cliente institución ésta deberá replantear su visión frente al cliente como sujeto activo en la construcción del servicio y como meta del mercado de sus productos.

En las instituciones sociales la mentalidad empresarial permite identificar el servicio como un producto en el cual el usuario o cliente espera hallar determinados requerimientos y características de calidad⁹.

Es así como para Maria Victoria Muñoz teniendo en cuenta los aspectos antes mencionados el reto de la Gerencia Social es transformar la mentalidad asistencial en una mentalidad empresarial y estratégica que permita dar respuesta a la nueva racionalidad de eficiencia, eficacia e impacto, y que convierta las acciones institucionales en resultados sinérgicos a nivel social.

De igual forma Maria Lorena Molina y Nidia Esther Morera proponen un modelo de Gerencia Social desde los Servicios Sociales donde la complejidad del entorno, los sistemas que lo conforman, Sistema Político Social, Sistema de Servicios Sociales, Sistema de Gestión y Sistema de población hacen parte de un enfoque integral de la Gerencia Social.

La definición que realizan las autoras de la Gerencia Social se enmarca dentro de la organización, producción, gestión y evaluación de los servicios sociales, así como el análisis de su impacto en el sistema social.

⁸ Ibid., p. 71-75.

⁹ Ibid., p. 77-80.

La Gerencia Social se Concibe como una forma de conducción de los servicios sociales, derivada de la integración de los aportes esenciales de las ciencias sociales y de la administración, cuyo objeto es en primer termino estudiar la producción y distribución de dichos servicios en tanto que estos son la traducción de las políticas sociales en planes, programas y proyectos y, en segundo término, definir, reorientar y/o fortalecer un proceso que busque la efectividad en el uso de recursos para atender carencias sociales desde una perspectiva humanista del desarrollo social¹⁰.

Se destaca en su teoría la gestión como una característica del Gerente Social, por medio de la cual se facilitan procesos que tenga coherencia con los objetivos propuestos, dando respuestas a las necesidades de la comunidad a través de estrategias eficientes y eficaces, donde los derechos y deberes humanos sean el principio de la planeación, organización, control, evaluación y coordinación.

“Un buen o una buena Gerente Social debe estudiar, conocer y comprender los servicios sociales que tiene a su cargo, con el propósito que esté en capacidad de describirlos en su estructura y procesos internos; explicar su funcionamiento; identificar sus obstáculos o limitaciones, y definir y aplicar medidas correctivas, es decir formas alternativas de gestión o de intervención”¹¹.

Es importante conocer las estrategias que desde la Gerencia aportan al desarrollo de la Gerencia Social, para ello las autoras proponen las estrategias de la gerencia en un esquema denominado **Modelo Eco sistémico de Gerencia**.

Modelo eco sistémico estratégico de gerencia

- Manejo del entorno en su complejidad y cambio.
- Manejo de la incertidumbre.
- Manejo de relaciones heterogéneas con una diversidad de intereses y organizaciones. Las relaciones transitan por la coordinación-cooperación-negociación-indiferencia y conflicto.
- Toma de decisiones en situaciones de desconocimiento o de elevada complejidad.
- La toma de decisiones ocurre en situaciones de influencia y presión, por ello el gerente debe desarrollar la capacidad de pensar inteligentemente la realidad, o sea captar los datos, leer la complejidad y reflexionar sobre su propia experiencia.

¹⁰ MOLINA, María Lorena y MORERA, Nidia Esther. La Gerencia de Servicios Sociales. Buenos Aires: Lumen/Hvmanitas, 1999. p. 84

¹¹ Ibid., p. 84.

- El conflicto es sano y se negocia la casi resolución de los intereses en pugna.
- Usa el tiempo en el dialogo con personas que ocupan cargos de diverso orden en un contexto no formalizado, flexible y sin restricción de tiempo.
- Mediante el dialogo, construye la jerarquía de problemas que requieren decisión, selecciona los de nivel estratégico y delega a otros niveles los que correspondan.
- Negocia apoyos a las decisiones, construye redes y alianzas intra y extra organización.
- Capacidad de conectarse y visualizar escenarios posibles de la organización futura.
- Manejo de modelos flexibles, contingenciales. La organización con gerencia moderna se desarrolla con flexibilidad, innovación y participación.
- Las organizaciones deben ser capaces de "readaptarse continuamente" a los cambios contextuales.
- La organización de avanzada suprime el organigrama, se estructuran por proyectos que cumplen objetivos específicos. Se orientan hacia estructuras matriciales con trabajo por equipos.
- Crear espacios favorables para la innovación. Pensar alternativas no convencionales con el concurso de diferentes enfoques.
- Favorecer los contactos horizontales para fortalecer el trabajo por interfases.
- Relación de participación para mejorar el clima organizacional y el aumento en la productividad.
- Manejo de las capacidades políticas, o sea influir en los procesos de juego de intereses, coaliciones y negociaciones.
- El gerente debe realizar las negociaciones y las coaliciones necesarias.

NEGOCIACIÓN: es una actividad central, y para ello debe manejar como elemento esencial los vínculos de la organización con las demandas básicas de la ciudadanía. Debe manejar la turbulencia, las posiciones y el conflicto.

COMPROMISO: con el desarrollo democrático, participación de la ciudadanía, promoción de la sociedad civil; o sea requiere un gerente con gran capacidad técnica pero orientado hacia el desarrollo social.

- Enfoque heurístico, una actitud de búsqueda y experimentación. Buscar respuestas en función de la especificidad de la organización y el contexto con el que está vinculada.
- Crítica y aprovechamiento de lo pertinente.

La gerencia social con perspectiva dinámica estratégica es una forma de dirigir y potenciar los recursos internos y externos de los servicios sociales, hacia su producción y su distribución dentro de parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y responsabilidad social. Implica el cambio de la mentalidad asistencialista, paternalista y depredadora de las potencialidades humanas, hacia una mentalidad que reconoce los servicios sociales como derechos ciudadanos y coloca el valor de las potencialidades y responsabilidades de los seres humanos en transformar su realidad y en la construcción de relaciones con el Estado y su papel en promover el desarrollo social con equidad. Implica un cambio en los valores, en la ética, en la concepción del papel de los involucrados en el diseño y operación de los programas sociales: instituciones, organizaciones privadas de desarrollo, organizaciones no gubernamentales, sujetos-ciudadanos y trabajadores sociales¹².

Finalmente retomamos a Alicia Margarita Kirchner, la Gerencia social desde los Saberes, desde un enfoque interdisciplinario e intersectorial.

Esta teoría nos habla de la importancia de aprender y crear conocimiento, para estar preparados y ejercer la gerencia social con eficiencia y calidad.

Para ello hay que saber comprender la realidad. "Comprender significa analizar las opciones que se presenten para el logro de una mejor calidad de vida, buscando racionalidad y equilibrio para satisfacer las necesidades de acuerdo a los recursos y conocimientos científicos"¹³.

Es por esto que debe existir una correlación entre los programas y las organizaciones para que exista una eficiente gestión social, es imprescindible que estén concentrados en las necesidades del hombre, la familia y la comunidad. "Sin duda exige seres humanos más evolucionados para poder ayudar en ese largo camino que es el crecimiento del hombre. Para lograrlo es fundamental su concepción del hombre en el mundo y su capacitación pues, nadie da a otro lo que no tiene"¹⁴.

¹² Ibid., p. 93-95.

¹³ KRICHNER, Alicia Margarita. La Gestión de los Saberes Sociales, Algo más que Gerencia Social. Buenos Aires: Espacio, 1997. p 32.

¹⁴ Ibid., p. 119.

Para lograr una gerencia social eficaz es necesario prepararse. “Aprender a gerenciar es entonces hoy tarea ineludible para todos los que tienen alguna responsabilidad de conducción y si no se sabe hay que prepararse para eso, pues no hay dudas que por ejemplo el mejor medico debe conducir el hospital, siempre y cuando ese mejor medico sepa hacerlo”¹⁵.

Aptitudes del Gerente Social. Es importante destacar las “**Aptitudes del Gerente social** que plantea Alicia Margarita Kirchner puesto que aportan al crecimiento humano y profesional de las personas que hacen parte de este complejo pero interesante mundo de la Gerencia Social”¹⁶.

- **Movilización del ser.** Compromiso hacia el otro, para ello el gerente debe movilizarse lo que significa estar preparado para la creatividad y la invención.
- **Reconocimiento de los talentos.** Reconocer que el otro es diferente, para que las ideas que se propongan sean evaluadas independientemente de quien las haya dicho. Desarrollar el talento humano requiere bajar del pedestal que nos había colocado un título para empezar a entender que el conocimiento se construye todos los días, que no basta con ser un profesional brillante (Médico, psicólogo, Trabajadora social) debemos aprender a gerenciar.
- **Desarrollo de una actitud mental positiva.** Es importante desarrollar desde la gerencia y todo el equipo que trabaja con la organización una actitud mental positiva, pues esto permite que los integrantes del equipo se apropien de las siguientes cualidades: Iniciativa personal, Autodisciplina, Visión creativa. Una actitud mental positiva motiva a la búsqueda del conocimiento, al cambio y continuo aprendizaje.
- **Desarrollar la intuición.** Aprender a trabajar con las habilidades del hemisferio derecho e izquierdo; pues trabajar con el hemisferio derecho permitirá desarrollar capacidades creativas y de intuición importantes para el desarrollo de las capacidades gerenciales eficaces.
- **Manejo con disciplina y ética.** El gerente social debe ejercer su labor con el compromiso y la responsabilidad de las obligaciones que le son propias, pues la comunidad esta cansada de las palabras sin hechos y la falta de ética en los comportamientos.
- **Que genere acciones eficientes y eficaces.** Lograr que las obligaciones asignadas se cumplan para alcanzar las metas propuestas del servicio o programa social, sin generar perdidas de tiempo y de dinero, ofreciendo una atención

¹⁵ Ibid., p. 122.

¹⁶ Ibid., p. 122-133.

esmerada en las obligaciones para lo cual se debe lograr por parte del equipo pertenencia en el trabajo, con respuestas reales a las necesidades no satisfechas.

- **Que busque calidad.** Para que la gestión social sea eficiente es importante dotarla de calidad, la calidad es un proceso de evolución continua, por esto es importante que el gerente desarrolle una constancia en los objetivos, comprendiendo que los logros sociales no son de coyunturas, trabajando en equipo.

- **Que sepa delegar compartiendo responsabilidades.** Saber delegar implica:

- * Asumir la responsabilidad de corresponsalizarse.
- * Saber guiar y dirigir.
- * Ser un buen comunicador.
- * Organizar el tiempo.
- * Tener confianza en el que se delega.
- * Favorecer la espontaneidad, la libertad y la participación.

- **El Manejo de la cotidianidad.** Se debe tener en cuenta todas aquellas fases que puedan ser estandarizadas y que permiten ahorrar tiempo mediante la aplicación de determinadas operaciones técnicas.

- **Desarrollo de una visión compartida.** Se trata de juntar esfuerzos para conseguir un propósito compartido produciendo así una sinergia que le permite a la organización funcionar. La organización es un sistema que funciona con la energía de cada una de las personas comprometidas en su funcionamiento. Un gerente no da su energía a su equipo si no que libera la energía de cada integrante.

- **Fortalecer el desarrollo sostenible.** El gerente social debe procurar el desarrollo de programas que generen impacto, para esto debe considerar en el funcionamiento que las organizaciones tengan los recursos financieros, materiales, técnicos y humanos que aseguren ese desarrollo sostenible.

- **Buscar el desarrollo humano.** Se relaciona con el desarrollo sustentable. El desarrollo humano busca la reivindicación humana.

Roles del Gerente Social. Alicia Margarita Kirchner “plantea que a partir de las aptitudes antes mencionadas y aquellas que la realidad cambiante vaya requiriendo es como empieza a caracterizarse el perfil del Gerente Social el que deberá en el ejercicio de su función ser: **“un estratega, un administrador, un productor, ser un planificador, un implementador, un analista evaluador y representar el rol institucional”**¹⁷.

¹⁷ Ibid., p. 134.

Un estratega

- Establecer prioridades convirtiendo datos cuantitativos y cualitativos en información para mejorar la calidad del servicio o programa social.
- Eficiencia personal que se demuestra saliendo cada tanto de la institución colocándose como usuario, mirando desde afuera el objetivo el cumplimiento del programa.
- Identificar desde el trabajo intersectorial, la agenda de problemas estratégicos para el futuro de la organización.
- Conocer no solo las políticas, municipales, nacionales si no también estar al tanto de distintos pactos sociales, concertaciones de entidades internacionales como por ejemplo UNICEF.

Ser un integrador de los recursos humanos

- Dedicar un 70% de la tarea de dirección, a conversar con el personal de todas las líneas para que se internalicen los objetivos y favorecer la intercomunicación.
- Legitimar la conducción desde la participación del personal. Demostrar que es un mito creer que con la participación se pierde mucho tiempo.

Ser un administrador

- Coordinar Saberes.
- Articular acciones de presupuesto por programa.
- Generar Recursos.

Ser un productor

- Tener en cuenta que una buena gestión social se da a partir del desarrollo potencial productivo de la gente. Es importante trabajar en las potencialidades humanas y no en las carencias, como ha sucedido hasta el momento y aprender a delegar.

Potenciar el armado de redes de prevención

- Involucrando a todos los posibles efectores de salud, acción social, etc. con el objeto de generar un espacio organizacional, haciendo un ejercicio cotidiano de la descentralización. El trabajo en redes es una estrategia INTERACTIVA que tiene como finalidad instrumentar el intercambio, aunar esfuerzos alcanzar una mayor

capacidad resolutive aprovechando el valor de la heterogeneidad beneficio del conjunto.

Ser un planificador

- Ejercer la administración y el planeamiento desde el trabajo en equipo.
- Incorporar la informática a la gestión para mejorar los procesos.

Ser un implementador

- Aprender a trabajar junto a la comunidad siendo la clave la participación comunitaria. Ello implica la necesidad de que la institución deje de pensar en el concepto de muro y sus integrantes trabajen con el afuera.
- Capacitarse para ir cualificando el estilo gerencial entendiendo que la gerencia social es un instrumento por lo cual es imprescindible no caer en el gerencialismo.

Ser un analista evaluador

- Comprender y llevar a la práctica la evaluación y el monitoreo, permitiendo hacer los ajustes a los cambios desde un criterio, identificando las fuerzas y condiciones que afectan a los programas.
- Tener la capacidad del aprendizaje continuo ya que es reconocido que los saberes se vuelven obsoletos.

Representar el rol institucional

- Articular relaciones interservicios, intersectores de una institución y de esta con la comunidad.
- Hacer un ejercicio cotidiano de la adecuación del discurso y la práctica.
- Entender que si trabaja como Gerente Social y no con el criterio de conducción autoritaria no hay pérdida de gobernabilidad por el contrario hay sustento de políticas desde la participación.

5.1.2 Tercer sector. El tercer sector no es un fenómeno aislado y estático en el tiempo, su desarrollo es mucho más global, el cual se encuentra ligado a diferentes periodos de transformaciones y transiciones. Entender su pasado y evolución hasta el presente nos ayudará a entender y encuadrar los que presenta actualmente.

En el caso de América Latina, estas organizaciones, las cuales serían luego las que conformarían el Tercer Sector. Surgieron con mucha fuerza en las décadas de

1960 y 1970, con una presencia importante en la escena pública y con un considerable apoyo de diferentes agencias de cooperación internacional. Dichas organizaciones presentaban algunos rasgos característicos en común:

En primer lugar, representaban formas de acción política opositora en condiciones de autoritarismo. Estas habían surgido en un contexto de regímenes militares como una alternativa al cierre del sistema político y su propósito esencial era mantener espacios de acción ciudadana y de resguardo de ciertos valores democráticos.

En segunda instancia aparecía claramente la idea de que estas organizaciones eran núcleos de energía social que se orientaban a favorecer la participación de los excluidos, con una fuerte identificación de los sectores populares.

Un tercer rasgo era su total autonomía de lo estatal y su independencia del poder político¹⁸.

Finalmente una última característica de los ONG's de esta etapa, era su capacidad de hacer política de manera diferente, ya no es a través de los canales institucionales tradicionales de la democracia, sino en estrecha vinculación con los nuevos movimientos sociales emergentes

El inicio de la década de los 80 comienza con un despliegue de los procesos de democratización política en casi todos los países de la región. Sin embargo estos procesos en los cuales las organizaciones habían jugado un papel destacado, no se desarrollaron aisladamente sino que se vieron acompañados por un cambio de contexto socioeconómico.

A grandes rasgos podemos decir que las transformaciones político – económicas más relevantes de la década fueron: los ajustes económicos, el aumento del desempleo, la reducción del gasto público de los gobiernos y el aumento de la inflación a niveles inusitados hasta el momento.

Así mismo, con este cambio del contexto también comienzan a cambiar las organizaciones y la visión sobre las mismas, pues comienza a confundirse y a desvanecerse aquella percepción de un tercer sector conformado por bloques: uno histórico, tradicional y conservador; integrado por las organizaciones de caridad y beneficencia volcadas al servicio social. Otro integrado por las nuevas organizaciones no gubernamentales guiadas por una lógica política alternativa moderna volcadas al desarrollo social sustentable. Es aquí entonces donde

¹⁸ THOMPSON, Andrés. Director de programas para América Latina y el Caribe. Tendencias latinoamericanas en la investigación académica del tercer sector. Fundación W.K. Kellog. Argentina. p. 1, 2, 16.

comienza a hablarse de un Tercer Sector mas allá del mercado del Estado, conformado por organizaciones de uno y otro bloque.

Por ello, si bien las organizaciones continuaban existiendo y desarrollándose, deberían enfrentar una crisis de identidad importante al tener que definir su papel en una sociedad que se encontraba en un proceso de apertura democrática y donde las reglas del juego comenzaban a ser otras. Ya no se consideraba que las organizaciones no gubernamentales eran sinónimo de sociedad civil, sino que comenzaban a percibirse como conjunto más amplio y heterogéneo de instituciones, dialéctico y contradictorio con intereses y agendas diversas, un Tercer Sector que comenzaba a explorar nuevos diálogos y nueva cultura de la participación ciudadana.

El primer estudio sobre el Tercer Sector en América latina fue realizado por Maria Padrón en 1982. En ese momento denominó a las organizaciones de dicho sector, asociaciones privadas del desarrollo, las cuales luego se llamarían Organizaciones No Gubernamentales de desarrollo.

Padrón en este trabajo estableció que tres factores definían las organizaciones no gubernamentales en aquel momento:

En primer lugar, un factor de orden conceptual, es decir, como las organizaciones no gubernamentales en aquel momento:

En primer lugar, un factor de orden conceptual decir, como organizaciones percibían al mundo y su papel dentro de el: En segundo lugar, un factor de orden institucional; lo cual incluía el sistema de financiamiento, las líneas de acción y relación de las mismas organizaciones con otras instituciones.

Y por ultimo, los factores que se derivan de sus acciones, de otra manera, que consecuencias traían sus acciones en sociedad.

Es decir, a pesar de que en América Latina ya existía una experiencia arraigada de comunitarismo en diferentes centros de ayuda y servicios a la comunidad, los cuales representarían luego varias de las organizaciones que conforman actualmente el Tercer Sector, solo es a partir de la década de los 80 que la cuestión de las Organizaciones No Gubernamentales comienza a penetrar en ámbitos de investigación dentro de las universidades.

¿Pero cuales eran las características del Tercer Sector en Latinoamérica? ¿Qué lo diferenciaban de la experiencia de otros casos, como el de Estados Unidos o Europa?

En primer lugar, es importante observar que en América Latina, los distintos tipos de organizaciones que existían no era el resultado de la democracia, sino que

había sido constructora de democracia, por lo tanto al cumplir este papel su rol en un principio había sido fundamentalmente político. La hipótesis que se deriva de esta observación es la siguiente:

Cuanto mayor era la crisis de representación y de control de las acciones gubernamentales, entonces lo más probable era que interviniesen estas organizaciones no gubernamentales en América Latina.

En segundo lugar, también se llega a la conclusión que el desarrollo mismo del Tercer Sector no está directamente relacionado con el desarrollo de la democracia. Hoy por más que existían muchas y distintos tipos de organizaciones, no se deriva a priori que esto implique un mayor desarrollo de la democracia. El número de organizaciones es una condición necesaria pero no suficiente para desarrollar un régimen político democrático. Por lo tanto, es fundamental el tener en cuenta donde se sitúan estas organizaciones y que relaciones establecen con otros sectores.

Por lo tanto, podemos concluir con respecto al caso del Tercer Sector en América Latina en la actualidad, que quizás con la única excepción de Brasil donde por las características de su sociedad civil las Organizaciones No Gubernamentales continúan actuando con su fuerte contenido político, o en circunstancias especiales como en Chiapas (Méjico) en la resolución del conflicto armado, la visión que parece primar es la de un Tercer Sector que comienza a atenuar su capacidad de movilización social y de transformación, de demanda y reclamo, teniendo a ceder lugar a la presión por la profesionalización y el mejoramiento de la provisión de servicios sociales.

En conclusión puede decirse que lo que llamamos Tercer Sector esta constituido por las organizaciones muy heterogéneas, con múltiples orígenes, valores, campos de acción, niveles de capacidad y tipo de funciones. El Tercer Sector es una categoría descriptiva que define un conglomerado de organizaciones sin especificar valores ni espacios de acción ni tipo de relaciones específicos en los gobiernos, el público o las empresas privadas.

De esta manera la calidad de las organizaciones, el tipo de relaciones que establecen con los gobiernos, la ciudadanía y la empresa privada son criterios fundamentales para establecer las contribuciones sociales y políticas de estas organizaciones. Las organizaciones del Tercer Sector son producto histórico – político y sus contribuciones no se derivan a priori de su estructura y forma de operación.

Por su parte la historia de acción no gubernamental en el campo de la cooperación para el desarrollo se remonta a mediados de los años 40, aunque el movimiento civil ya tenía una larga experiencia. Las ONG's empezaron sus actividades ayudando a la reconstrucción de la Europa arrasada después de la

segunda Guerra Mundial. Posteriormente, fueron reorientados sus acciones hacia el Tercer mundo, de modo que durante los años 1950 y 1960 se incremento su número en Occidente, al mismo tiempo que se fue abriendo su marco de actuación hacia las actividades del desarrollo.

Ante el aumento vertiginoso de las ONG's en el campo de la cooperación para el desarrollo, tratando de darle un contenido específico que las identificase, el 27 de Febrero de 1950, el consejo económico y social de la ONU votaba la resolución 288 en la que definía a las ONG's como toda organización que no esta creada por vía de acuerdos intergubernamentales.

El denominador común en las referencias que identifican a las ONG's es el sentido de la solidaridad. En efecto las ONG's surgen como una expresión de solidaridad internacional entre pueblos que, constituidos en grupos sin ánimo de lucro, intentan colaborar y unir sus esfuerzos para resolver los problemas de interés común.

Las ONG's de los países en vía de desarrollo, además de ser también asociaciones de origen privado sin ánimo de lucro, tiene la particularidad de depender de las ONG's de países de desarrollo en cuanto a la financiación de sus proyectos, en unos casos y en otros de los gobiernos de sus países.

Generalmente, las ONG's reúnen como características:

- AUTONOMÍA e independencia ante los gobiernos, aunque puedan colaborar conjuntamente en la realización de algunos proyectos y recibir de estos gobiernos parte de su financiación.
- LA NO EXISTENCIA DE FINES O MOTIVOS LUCRATIVOS de tal manera que sus recursos van destinados a la financiación de las acciones recogidas en sus proyectos de desarrollo.

El papel desempeñado por las ONG's en la solución de graves problemas que padece la sociedad internacional se está confirmando haciendo de estos actores un elemento fundamental e insustituible de escenario mundial. Este papel se ha ido consolidando como consecuencia del debilitamiento del Estado y de su creciente dificultad para dar respuesta a los problemas que se plantean desde los ámbitos internos e internacional de la más diversa naturaleza que caracteriza al mundo.

En las últimas dos décadas, gente de toda clase, creencias y antecedentes étnicos se han organizado para defender la democracia y los derechos humanos, para luchar por un desarrollo más equitativo y un medio ambiente mas seguro, o bien para ayudar a los que necesitan mejorar la calidad de su vida diaria. Las ONG's desempeñan un papel muy

importante en el fomento de la prevención, la educación y el conocimiento relativo al control de drogas. De igual manera cuenta con un saber acumulado y desarrollado a través de su acción y su experiencia en el trabajo con comunidades y poblaciones con la que se relacionan¹⁹.

Las ONG's tienen como radio de acción desde un nivel local a uno internacional, cubre una gran variedad de temas y ámbitos que define su trabajo y desarrollo.

Su membresía está compuesta por voluntarios, internamente puede tener un bajo o alto grado de organización. El financiamiento de actividades generalmente provienen de diversas fuentes: personas particulares, Estados, organismos internacionales, empresas y otras ONG'S²⁰.

5.1.3 Imaginario social. Los imaginarios se construyen en el discurso y en el interactuar social donde se entretajan significados de la realidad en la que se inscribe cada sujeto.

“El imaginario hace parte de la institución de la sociedad, dándole identidad a la misma, orientando y dirigiendo la vida de los individuos. En suma es la institución de la sociedad lo que determina aquello que es “real” y aquello que no lo es, lo que tiene sentido y lo que carece de sentido”²¹.

Es así como Cornelius Castoriadis se refiere al tejido de significados que construye una sociedad.

Hay pues una unidad en la institución total de la sociedad, considerándola más atentamente, comprobamos que esta unidad es en última instancia, la unidad y la cohesión interna de la urdimbre inmensamente compleja de significaciones que empapan, orientan y dirigen toda la vida de la sociedad considerada y a los individuos concretos que corporalmente la constituyen. Esa urdimbre es la que yo llamo el magma de las significaciones imaginarias sociales que cobran cuerpo en la institución de la sociedad considerada y que por así decirlo la animan²².

De esta manera vemos como los imaginarios surgen en el lenguaje para formar una unidad de significados que le dan sentido a una sociedad; los imaginarios guiarán el proceso investigativo, pues van más allá de los determinismos

¹⁹ Partición de las ONG's en los programas de prevención. Disponible en Internet: www.descentralizadrogas-gov.co/ong/ong-htm, p. 1-2.

²⁰ Funciones del Estado. Disponible en Internet: www.docencia.uda.edu.co/constitucion/funciones-estado.htm, p. 1-3

²¹ CASTORIADIS, Cornelius. Los Dominios del Hombre La encrucijada del laberinto. Barcelona: Gedisa, 1998.p.69.

²² Ibid., p. 68.

establecidos; permitiendo que el ser humano se exprese, imagine y construya su mundo de significaciones.

Es por esto que esta investigación pretende entretejer los significados que tienen las ONG's, sobre Gerencia Social, comprendiendo que los comportamientos, actitudes, valores y creencias no parten de la originalidad de cada individuo, sino de una interacción social, que enriquece el aprendizaje y que permite comprender diferentes aspectos de la vida.

Es necesario entonces concluir nuevamente con el postulado de Cornelius Castoriadis "En la dimensión propiamente imaginaria, la existencia es significación...Todo significado remite un número indefinido de otras significaciones"²³.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

- **Gerencia social.** "Es un modelo administrativo que permite gestionar las acciones sociales dentro de un marco de eficiencia, eficacia e impacto, buscando una mayor racionalidad de la inversión social a escala general. De esta manera la Gerencia Social trabaja en formulación de misiones, estrategias de mercado y recursos, y en propuestas de maximización y optimización colectiva vaya mas allá de la institución"²⁴.

- **Gerente social.** "La persona preparada para el abordaje de las realidades con conocimientos administrativos que le permiten desarrollar la capacidad de gestión desde un marco socio-político, formada de manera operativa como un estratega capaz de movilizar el trabajo en equipo desde una visión compartida. En el diseño de la gestión, deberá contemplar. Principios que hacen a una organización inteligente promoviendo el aprendizaje y coordinando los saberes para asegurarse la viabilidad de los programas sociales. Las tareas de monitoreo lo asistirán en su gestión, permitiendo un control permanente, tanto para ir aplicando las medidas correctivas cuando sea necesario como para favorecer la toma de decisiones en las distintas intervenciones"²⁵.

- **Comunidad.** "Es un grupo o conjunto de personas (o agentes) que comparten elementos en común, elementos tales como idioma, costumbres, valores, tareas, visión de mundo, edad, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social, roles, etc. Por lo general en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades (generalmente por signos o acciones), que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada. Uno de los propósitos de una comunidad es unirse alrededor de un

²³ Ibid., p. 71.

²⁴ Ibid., p 13-14.

²⁵ KRICHNER, Op. cit., p.138.

objetivo en común, como puede ser el bien común. Aun cuando se señaló anteriormente basta una identidad en común para conformar una comunidad sin la necesidad de un objetivo específico”²⁶.

- **Pobreza.** “La pobreza es un término comparativo utilizado para describir una situación en la que se encuentra parte de una sociedad y que se percibe como la carencia, escasez o falta de los bienes más elementales como por ejemplo la falta de empleo, nivel de ingresos muy bajo o carencia de estos. También puede ser el resultado de procesos de segregación social alimentos, vivienda, educación o asistencia sanitaria y agua potable”²⁷.

- **Tercer sector.** “Esta constituido por Organizaciones muy heterogéneas, con múltiples orígenes, valores, campos de acción, niveles de capacidad y tipos de funciones. El Tercer Sector es una categoría descriptiva que define un conglomerado de organizaciones sin especificar valores, ni espacios de acción, ni tipo de relaciones específicas con los gobiernos, el público o las empresas privadas”²⁸.

²⁶ Concepto de Comunidad. Disponible en Internet: [www: http://es.wikipedia.org/wiki/Comunidad](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunidad)

²⁷ Concepto de Pobreza. Disponible en Internet: [www: http://es.wikipedia.org/wiki/Pobreza](http://es.wikipedia.org/wiki/Pobreza)

²⁸ THOMPSON, Op. cit., p.16.

6. METODOLOGÍA

La presente propuesta de investigación se fundamenta en los principios básicos del paradigma cualitativo que implica una visión histórica del proceso, en el sentido de conocer los hechos, procesos y personas dentro de una totalidad, en este caso comprender los imaginarios que han construido las diferentes personas que laboran en las organizaciones No gubernamentales de la ciudad de San Juan de Pasto frente al concepto de Gerencia Social.

Además el método cualitativo, permite reconocer la realidad del sujeto desde sus significados e interpretaciones ya que el trato que el investigador tiene con las personas involucradas en el estudio permite lograr un alto grado de comprensión de la realidad

En este sentido retomando a Guillermo Briones "las investigaciones cualitativas proveniente de preguntas abiertas, observación participante, documentos, videos, etc. Su función final puede ser la de explicar las situaciones estructuradas o bien la de interpretarla"²⁹.

Así entonces esta investigación pretende organizar, sistematizar e interpretar la información utilizando instrumentos como la entrevista con preguntas abiertas que nos permita desde una mirada interpretativa, explicativa o crítica, comprender los imaginarios que tienen las personas que laboran en las ONG`S en la ciudad de San Juan de Pasto sobre Gerencia Social.

Por consiguiente este estudio trata de aclarar la forma como se desarrolla la Gerencia Social en el Municipio de Pasto, además servirá como instrumento de orientación metodológica y marco de referencia de diagnostico para futuras investigaciones, así como también una guía para quienes desarrollan su labor en el ámbito de la Gerencia Social.

6.1 ENFOQUE INVESTIGATIVO

La investigación se basa en el enfoque Histórico Hermenéutico. En la hermenéutica se entiende que es a través del discurso como se conoce la situación de los actores por lo tanto se requiere del investigador una labor interpretativa.

Por lo tanto la hermenéutica le da un sentido al proceso de investigación pues brinda la oportunidad de interpretar y comprender los imaginarios de los actores.

²⁹ BRIONES, Guillermo. La Investigación Social y Educativa. Modulo 1 Convenio Andrés Bello. Santa fé de Bogota: s.n., 1998. p. 63.

6.2 FASES DEL PROYECTO

Primera fase: diseño del proyecto. En esta fase del proyecto se definirá el tema de investigación la descripción del problema, formulación de objetivos y selección de metodologías y revisión documental o bibliográfica de Gerencia Social.

Segunda fase: aplicación de instrumentos. Para llevar a cabo esta fase fue necesario estructurar la entrevista, hacer prueba piloto y posteriormente implementa a la muestra representativa.

Tercera fase: análisis de la información. Una vez aplicados los instrumentos, se organizo la información y posteriormente se analizo teniendo en cuenta los objetivos planteados en la investigación.

Cuarta fase. Elaboración y estructuración final del documento.

6.3 UNIDAD DE ANÁLISIS

El proyecto investigativo presenta como unidad de análisis a 6 personas, con que laboran como directores, en las siguientes instituciones No Gubernamentales en la ciudad de San Juan de Pasto: Aldea Global, Sol de Invierno, FADESO, Luna Create, Gestar Futuro y Fondo Paz.

6.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Los instrumentos que utilizaremos en esta investigación tienen una estructura flexible siendo coherentes con el tema, la metodología y el enfoque de la investigación; pues se trata de comprender a través del discurso los pensamientos, creencias e ideas, que se encuentran en el imaginario de cada protagonista.

6.4.1 Entrevista. La entrevista cualitativa es flexible y dinámica, dado que exige frecuentes encuentros cara a cara dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los individuos acerca de su vida, experiencias o situaciones. (Ver anexo C)

6.4.2 Diario de campo. En el diario de campo se registran las percepciones del investigador frente a los comportamientos y actitudes de la población a investigar; además da a conocer las inquietudes, dudas y aportes de lo observado y de las experiencias del investigador. (Ver anexo E)

6.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

6.5.1 Consolidación de la idea y conformación del grupo investigador.

Desde la coordinación del programa de Gerencia Social surge la necesidad de conocer el concepto que se está manejando en el Ámbito Regional sobre Gerencia Social. Por esta misma razón dentro del espacio académico del Postgrado de Gerencia Social se planteó la posibilidad de realizar una investigación sobre este tema y se comunicó a estudiantes para que algunos de ellos asumieran este reto, de esta manera se propuso abarcar la investigación desde el área pública y privada con el propósito de hacer un estudio más profundo, es así como quedaron conformados dos grupos de trabajo.

Uno de ellos está conformado por: Aura Alicia Guerrero y Paula Andrea Huertas quienes asumen la investigación desde lo privado, que a su vez constituye el trabajo de grado de la especialización en Gerencia Social.

6.5.2 Organización de la propuesta. Después de conformar el equipo de Trabajo se estableció contacto con la asesora de investigación del programa de Gerencia Social quien plantea aspectos relevantes que fueron tenidos en cuenta al momento de estructurar la propuesta que una vez presentada fue aprobada por el comité de investigaciones lo que permitió dar inicio al desarrollo de la misma.

6.5.3 Construcción teórica. Una vez construida y aprobada la propuesta y siguiendo con el proceso de investigación se vio la necesidad de construir un marco de referencia en el que se incluyó Marco teórico donde se hace un recorrido conceptual de diferentes autores a cerca de Gerencia Social, que posibilita el análisis de la información posteriormente, y un Marco conceptual que señala los términos claves de la investigación.

Cabe anotar que el marco de antecedentes desaparece debido a la ausencia de estudios sobre el concepto que se maneja de Gerencia Social en el ámbito Regional, así como también el referente legal ya que no existen leyes que amparen este tema.

De esta forma el estudio quedó dividido en ocho capítulos: el primero correspondiente a los elementos de identificación en el cual se define el marco general de la investigación nombre y tema.

Un segundo capítulo donde se describe la importancia de la investigación es decir la justificación.

Por su parte el tercer capítulo contiene la formulación del problema y descripción del mismo dando a conocer el por qué de la investigación.

En el cuarto capítulo se dan a conocer las metas que se pretenden alcanzar en la investigación lo que viene a ser los objetivos general y específico.

El quinto capítulo contiene el paradigma, enfoque tipo de investigación instrumentos de recolección de información, así como también el diseño en el que se describe cada una de las etapas que se abordaron para el desarrollo de esta investigación y la población objeto de estudio.

El sexto capítulo contiene el Marco de Referencia en el que está incluido el Marco Teórico y el Marco Conceptual respectivamente.

De esta manera en el séptimo capítulo se aborda el análisis de la información a partir de los hallazgos encontrados en el transcurso de la investigación, junto con los resultados de la aplicación del instrumento donde se realiza además una minuciosa comparación con los planteamientos de los diferentes Autores, aportes del grupo investigador y lo que se ha podido observar en el entorno para llegar a la construcción del sentido.

Finalmente en el capítulo octavo se dan a conocer las conclusiones respondiendo a los objetivos planteados, así como también se proponen recomendaciones tendientes a fortalecer los procesos desarrollados por la especialización de Gerencia Social en el Centro de Estudios e Investigaciones Latino Americano y el qué hacer profesional en el Ámbito Regional.

Por último se resalta que los aportes teóricos brindaron elementos que posibilitaron la construcción metodológica de la cual se desprende paradigma, enfoque y tipo de investigación que deben guardar estrecha relación con los propósitos planteados en esta investigación.

6.5.4 Sustento metodológico. Esta investigación se abordó desde el paradigma cualitativo el cual guiara la investigación, llegando así a la interpretación del hecho investigado que será apoyada con el enfoque Histórico Hermenéutico.

6.5.5 Operacionalización de variables. Con el objeto de determinar las preguntas orientadoras de la investigación, se hizo una descomposición de los objetivos específicos con los cuales se identificaron las variables e indicadores que permitieron definir las fuentes a las que se les aplicó dichas preguntas que determinaron el plan de análisis a seguir (Ver anexo A).

6.5.6 Población y muestra. Teniendo en cuenta que este estudio está encaminado a comprender los imaginarios acerca de Gerencia Social, se tuvo en cuenta a seis personas que laboran en las instituciones privadas ONG's que brindan asistencia a diferentes poblaciones de acuerdo a las problemáticas existentes en la ciudad de Pasto.

6.5.7 Validación de instrumentos: El instrumento que se utilizó en esta investigación fue la entrevista, aplicada a seis personas que laboran como directores en diferentes ONG's en la ciudad de Pasto, los cuales fueron valorados y aprobados por la asesora de investigación Mariana Vallejo quien actuó en calidad de experto, emitiendo un concepto favorable sobre la pertinencia y validez de los instrumentos sometidos a su consideración además de ser participe en la decisión de escoger la muestra debido a los innumerables inconvenientes que se presentaron en el momento de aplicar el instrumento en las instituciones, principalmente porque algunas de estas simplemente no quisieron colaborar y en otros casos se sacaron varias citas que en la fecha programada fueron canceladas por las múltiples ocupaciones de los directores de las organizaciones, por tal razón y teniendo en cuenta que estas situaciones retrasaron el avance de la investigación se tomó la decisión de aplicar el instrumento en las ONG's donde había mayor acceso que fueron: Aldea Global, Sol de Invierno, FADESO, Luna Create, Gestar Futuro y Fundo Paz.

Para confirmar la validez de los datos que se pretendía recolectar a través de este instrumento, se realizó una prueba piloto en dos instituciones y de esta manera se hizo un ajuste a la entrevista en la que se omitieron preguntas que comprometieran la organización interna de estas instituciones.

6.5.8 Trabajo de campo. Una vez diseñados los formatos de la entrevista y después de rediseñarlos teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por las personas a quienes se les hizo la prueba piloto se procedió a su reproducción y aplicación respectiva.

El trabajo de Campo tuvo algunas limitantes entre las que se encuentran la disposición de tiempo de las personas a quienes se les realizó las entrevistas razón por la cual fue necesario sacar una cita y en ocasiones insistir puesto que estas se cancelaban retrasando de esta manera el avance de la investigación.

Plan de análisis

Con base en los datos se plantea tres grandes fases:

- Fase descriptiva: el investigador recoge las observaciones hechas y las características que encuentra en el trabajo de campo
- Interpretativa: el investigador realiza los aportes desde su visión como investigador.
- Construcción del sentido: se hace una fusión entre la teoría, la observación y los aportes del investigador.

De esta manera, al seguir estas tres fases se llegara lo que se denomina Teoría o Conocimiento.

6.5.9 Interpretación. En esta etapa se realizó una descripción de los hallazgos es decir de los resultados mas relevantes después se plantearon posibles explicaciones que fueron construidas a través de las bases teóricas y finalmente se elaboró la construcción del sentido por parte del grupo investigador dando respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

7. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Como ocurre frecuentemente con la mayoría de los aspectos relacionados con lo social, no se puede hablar de un concepto único y generalizado de Gerencia Social, pues este puede variar no solo de una persona a otra debido a la manera muy particular de percibir y comprender al mundo, si no también de una sociedad a otra y aun dentro de cada sociedad, ya que esta depende tanto del monumento histórico como del contexto cultural de cada uno, que por supuesto son cambiantes.

Teniendo en cuenta la reflexión anterior, en el presente capítulo se hace una descripción sobre lo que se entiende por Gerencia Social en la Región, ordenada a partir de los hallazgos encontrados en el transcurso de la investigación y algunos aportes teóricos de diferentes autores que pueden servir de ejes integradores de la interpretación del grupo investigador, junto con lo que se ha podido observar en el entorno así:

7.1 GERENCIA SOCIAL.

De acuerdo a las apreciaciones de los protagonistas de la investigación “Gerencia Social es un proceso de mejoramiento de calidad de vida de las sociedad y este será mas trascendente entre mas beneficios traiga para las personas y para la comunidad en general, es decir es la actitud que tiene una persona para organizar, para administrar y para gestionar recursos en el trabajo con comunidad, el eslabón que permite que desde lo público se vea la restitución de inversión en lo social”³⁰.

Al respecto Bernardo Kliksberg señala:

La Gerencia Social puede ser entendida en términos generales, como el conjunto integrado de principios, prácticas y técnicas que permiten mediante su aplicación producir cambios significativos en al menos una condición de bienestar en la población, objetivos a la que es referido mediante uso efectivo y racional de recursos, sus principios, la equidad, la focalización, la articulación, la reflexión y la participación social³¹.

En complemento a las anteriores apreciaciones se encuentra también el planteamiento de Maria victoria Muñoz quien señala que: “La Gerencia Social es

³⁰ ACTORES de la investigación IMAGINARIOS ACERCA DE GERENCIA SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LAS ONG's EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO. E5:GF-P1, E1:JR-P1, 24 de noviembre de 2006

³¹ Kliksberg, Bernardo. Hacia una Gerencia Social Eficiente, algunas cuestiones claves. INDES. Washington. Documento.1995.p.3. Disponible en Internet: www.econuba.ar/www.programa.NUD/hacia%20una%gerencia%20social%20eficiente.doc.

un modelo administrativo que permite gestionar las acciones sociales dentro de un marco de eficiencia, eficacia e impacto, buscando una mayor racionalidad de la inversión social a escala general. De esta manera la Gerencia Social trabaja en formulación de misiones, estrategias de mercado y recursos, y en propuestas de maximización y optimización colectiva vaya mas allá de la institución”³².

En este sentido en la concepción de los actores de la investigación se puede comprender además que Gerencia Social tiene que ver: “con entidades que maneja la parte Social y humana primordialmente”³³.

Al respecto Alberto Merlano Alcocer, en su artículo “Administración a escala Humana, destaca que se debe retomar la misión de la organización y mirar cual es su contribución social. Las acciones de los Gerentes deben ser guiadas por una nueva conciencia ética de la administración, centrada en el hombre, en su necesidad de realización de tareas que hagan pleno uso de sus capacidades humanas, satisfaciendo su innata necesidad de trascendencia vinculándose cada vez más al compromiso con lo humano”³⁴.

Como complemento a los conceptos anteriores se destaca también que para las personas entrevistadas Gerencia Social “es la coordinación de una organización y sirve para transmitir los objetivos, las misión, la visión y las estrategias de una organización”³⁵.

En este sentido Alicia Margarita Kirchner plantea que “Gerencia Social es una acción que le incumbe a una persona en el cumplimiento de la función de dirección de un programa o institución”³⁶, y Maria Victoria Muñoz focaliza su comprensión de “Gerencia Social como un elemento que ayuda a definir las diferentes intencionalidades misión, visión y objetivos, entre otros aspectos. Como los principios que llevan la identidad y diferenciación de la institución para la concurrencia y competencia en le mercado social”³⁷.

En esta orden de ideas se puede concluir que Gerencia Social es una nueva alternativa que permite unir lo social, lo humano y lo administrativo con el propósito de racionalizar los recursos existentes y las necesidades de un determinado grupo, comunidad u organización para lograr con eficiencia y eficacia el bienestar unido a la calidad de vida de las personas.

³² Ibid., p. 13-14.

³³ Op. cit E 4:ML-P19 de Noviembre de 2006

³⁴ Merlano Alberto, “Administración a escala humana”, En Gerencia Social como desafío para el desarrollo, Memorias Seminario internacional, Santa Fe de Bogotá, Universidad de La Salle, 1996, p. 7.

³⁵ Op. cit E2: MM-P1, E2:MM-P1, 9 de Noviembre de 2006

³⁶ KRICHNER, Op. cit., p. 32.

³⁷ MUÑOZ, Op. cit., p. 14.

Al hablar de eficiencia se refiere a que se garantiza el uso racional del tiempo y los recursos financieros, económicos y humanos, en función de los objetivos y metas propuestas en programas o proyectos que se desarrollen en beneficio de una determinada población.

Eficacia a partir del cual se establecen mecanismos de medición y evaluación de resultados e impactos de gestión, basados en la calidad de los servicios que se preste y que se aporten positivamente a la mejora o solución de cualquier problemática social.

En este sentido Gerencia Social es un propósito que se orienta a la selección y apropiación de los medios que puedan hacer factibles los horizontes y metas de programas y proyectos de una organización comprometidos a solucionar diversas y graves necesidades que atraviesa el entorno social.

De esta manera Gerencia Social apunta a una práctica de múltiples actividades encaminadas a capacitar, orientar, fortalecer y dirigir procesos hacia el mejoramiento y progreso de las comunidades.

7.2 CARACTERÍSTICAS DE UN GERENTE SOCIAL

En el área de intervención del campo Social se deben identificar las aptitudes y características en el personal que desarrolla su acción en el Sector Social, en este caso en Gerencia Social puesto que es a través de ella que se conducen procesos y se enfrentaran problemas en las diferentes comunidades con el propósito de aportar al crecimiento, al desarrollo humano y social, por tal razón se presentaran a continuación algunas características y habilidades que debe poseer un Gerente Social en el Municipio de Pasto.

De acuerdo a la concepción de las personas participantes en la investigación las características de un Gerente Social se basan en ser una persona “con una misión clara en su vida, que antes que pensar en él, tiene que pensar un poco mas en las comunidades, tener el objetivo de organización como objetivo propio de su vida”³⁸, lo que significa que es un ser que posee un estilo caracterizado por su capacidad de liderazgo, de exploración, de toma de decisiones y de acción con un gran componente humano.

Al respecto es importante tener en cuenta el postulado de Margarita Kirchner quien señala “es adecuado hacer referencia al desarrollo de aptitudes. Las mismas las debiera presentar todo aquel que sea responsable de la conducción de programas sociales y rescata las siguientes características:

- Movilización del ser.

³⁸ Op. cit E2: MM-P2, E3: EQ-P2, 9 de noviembre de 2006 y 17 de noviembre de 2006.

- Reconocimiento de los talentos.
- Desarrollo de una actitud mental positiva.
- Desarrollo de la intuición.
- Manejo con disciplina y ética.
- Que genere acciones eficientes y eficaces.
- Que sepa delegar compartiendo responsabilidad, entre otras”³⁹.

En este sentido se percibe en el relato de los protagonistas, otros conceptos de las características de un Gerente Social centrada en “tener sensibilidad social, un sentido humano, una estabilidad, y ser autogestionario”⁴⁰.

Como un complemento de esta apreciación están los aportes de Maria Molina y Nidia Morera quienes afirman que para que las personas actúen como Gerentes Sociales deben: “manejar compromisos y sensibilidad hacia los sujetos cogestores del servicio social a su cargo, Aceptar sugerencias y recomendaciones del personal responsable de la ejecución del servicio social, concebir a las personas miembros del servicio social como seres humanos, capaces de ser de crear”⁴¹.

De esta manera los protagonistas de la investigación consideran que una característica importante de gerentes sociales es el “tener carisma, acercamiento a la necesidad de cada individuo”⁴².

Maria victoria Muñoz “señala que el Gerente Social debe asumir una actitud abierta y de cambio que de cabida a la iniciativa individual y colectiva, debe tener innovación, la mirada hacia fuera, la información de estrategia y el liderazgo”⁴³.

En este sentido las características de un Gerente Social en complemento con las apreciaciones de los actores de la investigación y la de los diferentes autores están centrados en:

Una fase humana: cimentada a la dignidad humana que implica un ennoblecimiento del alma, un sentido de valor de uno mismo y del otro, es la bondad fundamental que es inherente a cada ser humano, un derecho inalienable dado a todos por el hecho mismo de existencia.

También en tener en cuenta a la libertad como el derecho de la persona a actuar sin restricciones con igualdad de oportunidades, siempre que sus actos no interfieran con los derechos de los otros.

³⁹ KRICHNER, Op. cit., p. 122-123.

⁴⁰ Op. cit E4: ML-P2, 17 de noviembre de 2006.

⁴¹ MOLINA, Op. cit., p. 98-105.

⁴² Op. cit E5: IC-P2, 24 de noviembre de 2006.

⁴³ MUÑOZ, Op. cit., p. 72-85.

Además se basa en la autonomía para tomar decisiones apropiadas en pro del bienestar de la organización y de las personas a quienes sean dirigidos programas y proyectos.

Igualmente el Gerente Social debe manejar habilidad y capacidad para fomentar:

Equidad: en donde la gestión ha de orientarse a la población con necesidades más vigentes a ser atendidas, evitando la discriminación e incitación a la desigualdad de oportunidades.

La transparencia: para asignar e invertir los recursos en programas y proyectos sociales, con juicio para aplicar técnicas de seguimiento y control a la ejecución de los mismos.

Pertinencia: a través de la cual se busca dar respuestas reales a las necesidades sentidas de la población u organización.

Sostenibilidad: que asegure la continuidad y permanencia de los programas y proyectos a través del tiempo, mediante la articulación e integridad de los mismos con los contextos sociales, económicos y medio ambientales donde se lleve a cabo.

Gerencia social y equipo. El Gerente Social maneja una visión de equipo fundada en actitud humilde y realista, con capacidad de reconocer que otros tienen cualidades que él, en alguna medida carece, de esta manera ser capaz de propiciar la participación, conformación de grupos de alta calidad con diversidad de capacidades y en complementariedad de rasgos personales requeridos para una gestión adecuada.

En este sentido el Gerente Social posee también capacidad de escucha en temas específicos de su gestión, concentrándose en atender y entender los mensajes que vienen de los miembros del equipo y debe ser capaz de leer lo que la realidad le está apuntando.

Al tener la actitud de escucha nace el diálogo entendido como la valoración hacia el otro, del reconocimiento de que el otro es sujeto de valores digno de ser respetado y escuchado, todo diálogo supone desarrollar la capacidad de saber esperar, no necesariamente para imponer los propios puntos de vista, si no más bien para que caigan los propios prejuicios que impiden captar las propuestas del otro.

El Gerente Social debe generar un clima de confianza al interior de la organización, población o grupo, pues estas se mueven motivadas por el clima de confianza que se respira en ellos, y particularmente por la confianza que los miembros sienten que la organización ha depositado en ellos.

7.3 GERENCIA SOCIAL Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

Las dificultades del Estado para la presentación de los servicios y su baja calidad se constituyen en elementos determinantes en la búsqueda de respuestas que recuperen las condiciones adecuadas que requieren las comunidades para vivir en un mundo donde se brinden mejores condiciones de vida, frente a esta problema, surgen las organizaciones No Gubernamentales (ONG`s) complementando la labor del Estado cubriendo y ayudando en aquellas áreas en las cuales no existen políticas sociales y económicas, en este sentido, se desea conocer como la Gerencia Social aporta en las ONG`s en el desarrollo de sus diferentes procesos de intervención .

Los actores del la investigación consideran que la principal relación entre Gerencia Social y ONG´s esta en el aporte que esta hace en la organización, administración , planeación de programas y proyectos, metas, objetivos en pro del bienestar de la sociedad en donde es posible su intervención así se concibe que “La Gerencia Social lleva la dirección, el ritmo de una organización, asume el liderazgo fundamental en una organización, hace un servicio mas practico y objetivo y aporta a la parte organizativa y administrativa en una organización”⁴⁴.

En consecuencia con lo anterior Maria Victoria Muñoz plantea “La Gerencia Social busca concebir una estrategia totalizadora a nivel de la sociedad; por lo tanto no da cabida al protagonismo institucional y busca hacer compatibles los intereses particulares con un objetivo común en otras palabras busca , la revisión de la misión institucional a la luz de la estrategia totalizadora del sector social”⁴⁵, se entiende entonces que para los actores de la investigación y con el aporte de Maria Victoria Muñoz las Organizaciones No Gubernamentales cumplen un papel protagónico en la demarcación de los ámbitos de intervenciones de la sociedad civil, papel que es guiado en la prestación de sus servicios por Gerencia social.

Es importante destacar que el aporte de Gerencia Social en las Organizaciones no Gubernamentales se fundamento en que “puede llegar mas allá de lo local, con una forma de gestión, organización y proyección en comunidades vulnerables”⁴⁶.

De esta manera entonces es muy importante tener en cuenta que Maria Victoria Muñoz indica

La necesidad de ofrecer respuestas institucionales a la realidad política, económica y social, acordes a los actuales modelos de gestión administrativa, hace necesario iniciar un cambio de mentalidad y queda abierta el camino para una Gerencia capaz de ubicar la acción

⁴⁴ Op. cit E2: NN-P3, E1: MM-P1, 9 de noviembre de 2006 y 26 de octubre de 2006.

⁴⁵ MUÑOZ, Op. cit., p. 52-56.

⁴⁶ Op. cit E6: ICP-1, E5: GF-P3, 30 de noviembre de 2006 y 24 de noviembre de 2006.

institucional empresarial que desarrolle el pensamiento estratégico para potenciar y crear alternativas en el ámbito de las necesidades del hoy y del mañana lo que viene a ser la Gerencia social⁴⁷.

En este sentido se establece que la Gerencia Social desempeña un papel fundamental en las Organizaciones no Gubernamentales en la ciudad de San Juan de Pasto, básicamente en su participación en la definición de objetivos, metas, programas y proyectos de la organización y al planteamiento de estrategias encaminadas a la solución de problemáticas sociales del contexto.

La Gerencia Social brinda a la organización la posibilidad de:

- Explorar el ambiente para un reconocimiento adecuado de problemas.
- Preparar un plan de acción y alternativas para dar respuesta a los inconvenientes.
- Hacer una selección de alternativas posibles para dar solución a las dificultades y acompañar en la revisión, seguimiento y evaluación del proceso.

Es así como la Gerencia Social compromete a las ONG´s en la solución de serias y diversas problemáticas del contexto, recurriendo a lo básico de estas, especialmente en el sentido de la misión, que suministra criterios sólidos para una adecuada toma de decisiones.

Otro aspecto importante es que la Gerencia Social es una oportunidad para propiciar el cambio de actitudes y de mentalidad en las personas que gobiernan, lideran y administran las ONG´s, tiene que contribuir a transformar positivamente la estructura social.

Para esto se debe generar un clima de confianza al interior de la organización, para de esta manera lograr avances importantes en la marcha de propuestas, todo esto con el propósito de promover el mejoramiento y la calidad de vida de poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Es importante también que la institución considere siempre el bienestar del ser humano como fin primordial del proceso y tenerlo en cuenta como una persona que vive una determinada realidad producto de su historia, entorno social y cultural en el que se desenvuelve para así alcanzar un impacto social real.

De esta manera la Gerencia Social es uno de los protagonistas principales de las instituciones, ya que interpreta su dinámica interna, su proyección externa, las relaciones humanas, el impacto que pueda recibir la sociedad, el entorno y la

⁴⁷ MUÑOZ, Op. cit., p. 58-59.

naturaleza, convirtiéndose en un modelo que permite que la misión y la visión sean una respuesta estructurada a los restos de la sociedad y que inciden de diferente manera en el bienestar de las personas y las comunidades.

7.4 CAMPOS DE ACCIÓN DE GERENCIA SOCIAL

En la investigación fue necesario explorar sobre los campos de acción de Gerencia social, en los cuales el Gerente Social practica sus conocimientos, dándole un sentido y un direccionamiento a su labor. Por esta razón dialogamos con los protagonistas de la investigación acerca de cuales serian los campos de acción de un gerente social.

Según la narrativa de los protagonistas el campo de acción de Gerencia Social es la comunidad, las personas, que se desenvuelven en diferentes esferas o contextos. “En cualquier campo salud, educación, administración, la parte micro empresarial, la parte de gestión de recursos, la parte de organización de comunidades. Lo que quiera dependiendo de la necesidad que presente la comunidad”⁴⁸.

“Un gerente social tiene que tener su campo de acción o su campo de acción tiene que ser hacia la parte social y tiene que ser hacia la comunidad”⁴⁹.

De esta manera entonces es muy importante conectarse con el postulado de *Maria L Molina* y *Nidia E Morera* pues da cuenta del campo de acción de Gerencia social que trasciende una oficina de cuatro paredes.

“A la gerencia social le concierne planear, conducir y evaluar para prevenir los problemas sociales y atender sus manifestaciones, por ello tiene que ver con: la salud, la educación, la vivienda, la seguridad social, el empleo, entre otros, y se ocupa de las demandas sociales de las personas, las familias y los grupos sociales”⁵⁰.

Se puede comprender en el discurso de las personas participantes de la investigación que Gerencia social esta conformada por varias disciplinas entre las cuales se encuentra la administración y con ella la mentalidad empresarial.

“Yo creo que eso depende de lo ambicioso que sea y yo diría que entre más mejor yo no diría que el gerente social tiene que dedicarse solo a proyectos sociales honestamente. No reducirnos a que sean proyectos sociales que creo que es la

⁴⁸ Op. cit E5: GF-P2, 24 de noviembre de 2006.

⁴⁹ Op. cit E3: EQ -P2, 17 de noviembre de 2006.

⁵⁰ MOLINA, Op. cit., p. 88.

base lógicamente pero si generar procesos o iniciativas para que en diferentes espacios se tenga el enfoque social de los proyectos”⁵¹.

“Púes así como en fundaciones, corporaciones hay muchos grupos de asociación, no asociativos, yo pienso que en ellos o en micro empresas”⁵².

De esta manera al igual que los protagonistas *María V. Muñoz* reconoce la mentalidad empresarial como uno de los pilares de Gerencia social y como campo de acción se refiere a la organización.

La gerencia social trabaja con el cambio social dentro de una propuesta de desarrollo cuyos dos pilares son: la innovación y la mentalidad empresarial. Estas dos ideas ubican el centro del análisis en la apertura y la flexibilidad, pues solo ello permite estar dispuesto a interrogar el medio y a encontrar respuestas que van de la mano del cambio, es decir, acordes con la realidad. En este sentido, la Gerencia Social plantea la necesidad de que la intervención establezca una capacidad empresarial; es decir que permita a la gente de la organización y a los usuarios encontrar respuestas estratégicas frente a la evolución de las necesidades sociales⁵³.

Es importante destacar que el campo de acción de Gerencia Social se involucra en el terreno de la inequidad, en la realidad de cada región donde las políticas del estado no son suficientes y por lo tanto necesitan ser mejoradas, para obtener un verdadero bienestar.

“En el tema de víctimas no solamente con población desplazada sino con otras víctimas de violencia en este momento frente a la coyuntura nacional en el tema de niñez de juventud y creo que también en el tema de desarrollo, desarrollo social también se puede aportar mucho desde esta parte de gerencia”⁵⁴.

Por lo tanto se pondría decir que en el campo de acción de Gerencia Social es importante descubrir y explorar la realidad que vive cada comunidad. Así como lo plantea Bernardo Kliksberg:

Esta no es un área donde los problemas se pueden solucionar recurriendo a "recetas" disponibles, o a manuales, que prescriben qué se debe hacer. Es un terreno denso, surcado de complejidades, donde se debe hacer "un trabajo heurístico" explorar la realidad, prestar máxima atención a sus particularidades, tener muy en cuenta las experiencias

⁵¹ Op. cit E1: JR-P3, 26 de octubre de 2006.

⁵² Op. cit E4:ML-P3, 17 de noviembre de 2006.

⁵³ MUÑOZ, Op. cit., p. 63.

⁵⁴ Op. cit E6:IC-P2, 30 de noviembre de 2006.

comparadas, construir conocimiento a través del ensayo y error, reajustar continuamente los marcos de referencia en función de los hechos”⁵⁵.

Podemos comprender entonces que el campo de acción de Gerencia Social es la comunidad, las personas, que se desenvuelven en diferentes esferas o contextos, además el campo de Gerencia Social es inherente al componente humano no puede existir Gerencia Social sin que se promueva un beneficio para el desarrollo y bienestar de las personas.

Gerencia social esta conformada por varias disciplinas entre las cuales se encuentra la administración y con ella la mentalidad empresarial es por esto que se vincula la parte económica con la parte social en su campo de acción. Así por ejemplo surgen cooperativas, fundaciones y diferentes formas de lograr que los proyectos no solo se encaminen hacia una ayuda asistencialista, por el contrario logren alternativas que posibiliten respuestas a diferentes necesidades.

Es importante destacar que el campo de acción de Gerencia Social se involucra en el terreno de la inequidad donde las políticas del estado no son suficientes y por lo tanto necesitan ser mejoradas. Por esta razón el campo de acción se vincula con la realidad de cada región, ciudad o país.

Así entonces el campo de acción se inscribe en diferentes escenarios públicos y privados instalándose en las interacciones y en la realidad de los sujetos, en lo manifiesto y en lo latente. Para lograr planes, políticas y proyectos que posibiliten ampliar el panorama de oportunidades garantizando el desarrollo social y económico de las comunidades.

7.5 DIFICULTADES Y RETOS DE GERENCIA SOCIAL

Los protagonistas de la investigación en su relato plantean que las dificultades son parte del quehacer de Gerencia social, puesto que es en escenarios complejos donde se interviene. “Los gerentes sociales o las personas que tienen ONG’s tienen que trabajar en zonas donde hay conflictos, esto es lo clave porque donde no hay problemas, no se necesita la gente”⁵⁶.

Además reconocen que las dificultades se convierten en oportunidades, para desarrollar estrategias que permitan enfrentar nuevas situaciones “Por lo general las dificultades son una oportunidad para mejorar las condiciones, para visualizar, nuevos proyectos, nuevos programas”⁵⁷.

⁵⁵ Kliksberg, Op cit., p.4.

⁵⁶ Op. cit E3:EQ-P3-4, 17 de noviembre de 2006.

⁵⁷ Op. cit E5:GF-P2. 24 de noviembre de 2006.

Es preciso entonces retomar el postulado de *Maria V. Muñoz* acerca de los escenarios complejos que nos invitan al cambio y a su vez a prepararnos para enfrentar nuevas situaciones.

Los escenarios complejos e inestables obligan a las instituciones a diseñar políticas que no sólo reaccionen ante los cambios sino que, por el contrario, se anticipen a ellos. La única variable constante es el cambio. Es este principio lo que impulsa a una institución a desarrollar su capacidad de asumir los riesgos e incertidumbres que el cambio genera, incrementando así la capacidad estratégica necesaria para permanecer en el ámbito de la competencia⁵⁸.

Los actores de la investigación afirman que una de las dificultades más graves es la mentalidad de lo económico, olvidando que la base del desarrollo económico es el desarrollo social.

“El reto más grande y una de las dificultades que la gente no piensa en lo social sino piensa es en montar edificios, en lo económico, en esa parte definitivamente, como si las personas no estuvieran involucradas en eso”⁵⁹.

“Las dificultades son todas, muchas, muchísimas, por que este mundo actual esta totalmente materializado entonces por ejemplo la gente valora lo que se ve en plata lo que se ve representado en prestigio, en dinero”⁶⁰.

Bernardo Kliksberg al respecto nos dice que el desarrollo social es la base para obtener avances económicos. “La existencia de desarrollo social, no solo es deseable de por si mismo por sus múltiples implicancias en el perfil de la sociedad, sin ese “piso” los avances económicos carecen de sustentabilidad”⁶¹.

En el discurso de los protagonistas se puede comprender que el estar informado, acerca de nuevas teorías, sobre Gerencia social y acerca de temas relacionados con ella, es un reto diario. “Prepararse académicamente y ser muy claro en las cosas”⁶².

“Uno preparase conocer muy bien el contexto regional. Estar preparado para las eventualidades o lo que venga. Y lo otro pues estar siempre informado capacitándose, estar estudiando, constantemente”⁶³.

⁵⁸ MUÑOZ, Op. cit., p. 62.

⁵⁹ Op. cit E1:JR-P3, 26 de octubre de 2006

⁶⁰ Op. cit E2: MM-P3, 4, 9 de noviembre de 2006.

⁶¹ Kliksberg, Op. cit., p.2

⁶² Op. cit E3: EQ-P3, 4, 17 de noviembre de 2006.

⁶³ Op. cit E6: IC-P2, 3, 30 de noviembre de 2006.

Es necesario entonces conectarnos con el postulado de *Alicia Margarita Kirchner quien nos habla de soluciones nuevas para realidades nuevas*. “Lo que no debemos hacer es querer volver a soluciones viejas para realidades nuevas, porque si alguna vez dieron respuestas fue porque la realidad era otra. Hoy sabemos que la sociedad esta en permanente evolución por lo cual hay que empezar a comprender las realidades para poder intervenir en ellas”⁶⁴.

Se reconoce un reto importante en el dialogo con los actores de la investigación, que es el de lograr un empoderamiento de las comunidades; conseguir que las comunidades se apropien de sus habilidades para obtener un beneficio en común a través de la participación colectiva. “El empoderamiento de las comunidades ese es un reto grandísimo, porque las comunidades no se creen así mismo todas las potencialidades que tienen”⁶⁵.

Así como lo afirma *María Victoria Muñoz*: “Como efecto de la democratización se desarrolla un alto poder de compromiso, responsabilidad y disciplina social pues se pasa del compromiso particular, aun compromiso más amplio”⁶⁶.

Compromiso, sinceridad, respeto por la comunidad con quien se trabaja son algunos de los principios que los participantes de la investigación describen como parte indispensable para afrontar una nueva dificultad o un nuevo reto que se presenten en el transcurso de cada programa o proyecto.

“Y sobretodo pienso yo que las personas que se meten en este cuento de Gerencia Social tienen que ser sinceras con la población”⁶⁷.

“La Gerencia Social es una opción de vida tu carrera, tu profesión. Es un compromiso y si le gusta tiene muchas cosas lindas. Es importante que usted tenga acercamiento con la gente”⁶⁸.

De esta manera *María .L. Molina* y *Nidia Esther Morera* también nos cuentan acerca de un compromiso como base indispensable para asumir los retos y las dificultades, donde los valores sean un principio regulador de la labor que se asume en Gerencia Social.

Compromiso y sensibilidad hacia los sujetos co-gestores del servicio social a su cargo. Debe existir respeto por la población que se va a atender: sus demandas, problemas, necesidades, valores, intereses, aspiraciones, nivel educativo, creencias religiosas, raza, color, preferencia sexual, convicción política, sexo, edad, entre otros. La población meta de los servicios sociales debe ser aceptada como

⁶⁴ KRICHNER, Op. cit., p. 31,32

⁶⁵ Op. cit E5: GF-P2, 24 de noviembre de 2006.

⁶⁶ MUÑOZ, Op. cit., p. 133.

⁶⁷ Op. cit E3: EQ-P3, 4, 17 de noviembre de 2006.

⁶⁸ Op. cit E4: ML-P3, 4, 17 de noviembre de 2006.

conjunto de personas sujetos de derechos humanos, lo cual significa que se les deben garantizar las condiciones necesarias para que puedan desarrollar sus potencialidades y tener una vida digna, disfrutando de sus derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales y de solidaridad⁶⁹.

En cuanto a las dificultades y retos de Gerencia Social se podría decir que el estar informado, acerca de nuevas teorías, sobre Gerencia social y acerca de temas relacionados con ella, es un reto diario para poder generar alternativas innovadoras a la realidad que se esta viviendo.

Es así como Gerencia Social invita al conocimiento de distintas disciplinas teniendo en cuenta los múltiples saberes para lograr una mayor conexión con el contexto y la labor que se pretende desarrollar, puesto que no se puede abordar un todo desde una sola perspectiva, si se quiere obtener resultados de eficacia y calidad.

En la región la mentalidad de lo económico se convierte en una dificultad para Gerencia Social, olvidando que la base del desarrollo económico es el bienestar de las personas y lo que ellas a través de redes y alianzas puedan lograr para mejorar su calidad de vida, esto es la estructura firme que determina un verdadero progreso.

De igual manera se reconoce que el principal reto de Gerencia Social en la región es obtener el empoderamiento de las comunidades a través de la participación colectiva y de esta manera lograr que se apropien y crean en sus habilidades.

En la región también se habla de principios como por ejemplo respeto, compromiso, que ayudaran a asumir una nueva dificultad o un nuevo reto en la interacción con los diferentes actores sociales.

7.6 GERENCIA SOCIAL Y REGIÓN

Los protagonistas de la investigación afirman que en la región y específicamente en el municipio de Pasto es necesario lograr desde Gerencia Social un empoderamiento de las comunidades.

“Pues si el municipio le abriera los espacios como debe ser a los profesionales se lograría el poder trabajar con las comunidades la satisfacción de la inversión que se hace lograríamos un empoderamiento de las comunidades frente a su que hacer diario y a que ellos mismos sean proactivos en salir adelante”⁷⁰.

⁶⁹ MOLINA, Op. cit., p. 102.

⁷⁰Op. cit E1:JR-P4, 26 de octubre de 2006.

“La Gerencia social tiene que ir encaminada a la organización de las comunidades, al empoderamiento de las mismas comunidades, para que se auto gestione sus propios recursos desde todos los puntos de vista, emocional, afectivos, económicos, e... organizativo de producción, en todo estos aspectos”⁷¹.

“La gerencia social tiene que tratar más hacia la gente que sea vulnerable donde se pueda más o menos orientar para buscar un poco de desarrollo y sobre todo en la parte económica y satisfacer sus necesidades básicas”⁷².

Así entonces es importante reconocer el postulado de *Bernardo Kliksberg*: “Alcanzar la efectividad y metas de autosostenimiento en programas sociales, requiere de acuerdo a las evidencias disponibles, crear espacios favorables a la participación activa de la comunidad asistida. La necesidad de promover la participación aparece como una exigencia organizacional básica”⁷³.

Al igual que *Kliksberg, Maria. L. Molina y Nidia. E. Morera*, tienen en cuenta la participación de las personas lo cual les permite involucrarse en cada uno de los proyectos y apropiarse de ellos, siendo esta la vía más eficaz para lograr el empoderamiento de las comunidades.

“La cooperación es fundamental para la productividad, y la única vía para tal fin es la participación. Sin duda alguna, esta ultima trae enormes ventajas para la concreción de los servicios sociales en la mediada en que el ser humano se involucra plenamente y se compromete en la resolución de problemas cuando participa de manera eficaz”⁷⁴.

Los actores de la investigación en su discurso afirman que en el municipio de San Juan de Pasto Gerencia Social debe analizar las características del contexto donde se pretende intervenir, teniendo en cuenta la historia y las experiencias de la comunidad.

“Yo creo que falta esa conciencia y conocimiento de la problemática social de región. Básicamente eso es porque normalmente uno dice no es que yo conozco tal población, a veces se la conoce de teoría o de oído o de noticias pero nunca se esta inmerso dentro de la población y cuando uno va y se mete en una población se coloca las botas digámoslo así”⁷⁵.

Kliksberg reconoce la importancia de conocer el contexto donde se pretende intervenir pues de esta manera se analizan las herramientas para determinar los riesgos y oportunidades que el mismo nos ofrece.

⁷¹Op. cit E5: GF-P3,4, 24 de noviembre de 2006.

⁷² Op. cit E3: EQ-P1,2, 17 de noviembre de 2006.

⁷³ Kliksberg, Op. cit., p.6.

⁷⁴MUÑOZ, Op.cit., p.19.

⁷⁵Op. cit E5: GF-P3,4, 24 de noviembre de 2006.

“El contexto incidirá sobre los procesos de ejecución de los programas sociales. Si se analiza con herramientas adecuadas, será posible poner a foco oportunidades y riesgos que devienen del mismo. El análisis debe comprender dimensiones políticas, culturales y sociales y otras junto a las usuales de carácter económico y financiero”⁷⁶.

En la investigación se puede observar que es necesario en la región lograr el desarrollo social con los diferentes actores (gobierno, entidades privadas y la comunidad) resaltando el trabajo sinérgico.

“Se esta trabajando solo. Entonces las organizaciones cada una tiene su director su coordinador y muchas trabajan en el mismo campo o trabajamos en el mismo campo pero trabajamos solas entonces eso dificulta”⁷⁷.

Nuevamente nos conectamos con el postulado de *B. Kliksberg* quien señala que para lograr un trabajo con óptimos resultados es indispensable realizar gerencia sinérgica. “Se trata de hacer “gerencia sinérgica” de aprovechar las potencialidades de complementación, integración, “externalidades organizacionales” que puedan surgir de la acción conjunta de las organizaciones participantes”⁷⁸.

En la región y específicamente en el municipio de San Juan de Pasto, La Gerencia Social tiene en cuenta las características del entorno para de esta manera elaborar estrategias, que generen resultados de impacto hacia la comunidad.

Gerencia Social se convierte en una herramienta indispensable para el trabajo con los diferentes actores sociales como lo es el gobierno, entidades privadas y la comunidad, pues a través de políticas, planes, programas y proyectos busca la equidad y el desarrollo social.

Trata de generar un trabajo sinérgico, entendiendo que las organizaciones hacen parte del capital social y que en muchas ocasiones, perspectivas diferentes pueden converger en un mismo punto. Es así como da paso al pluralismo sobre la base del respeto por los derechos humanos.

Gerencia Social en la región reconoce el empoderamiento de las comunidades por medio de la participación colectiva, donde cada persona se apropie de los proyectos y se interese por su planeación, gestión, evaluando paso a paso los resultados. En este sentido alcanzar los objetivos no es responsabilidad de una persona, por el contrario es un esfuerzo colectivo que posibilita el autosostenimiento, la pro actividad y la autonomía de la comunidad.

⁷⁶ Kliksberg, Op. cit., p.7.

⁷⁷ Op. cit E6: IC-P4, 30 de noviembre de 2006.

⁷⁸ Kliksberg, Op. cit., p.8.

Así entonces Gerencia social en el municipio de San Juan de Pasto abre las puertas a un proceso de cambio que va más allá del aspecto económico, pues prima ante todo el reconocimiento del ser humano como agente transformador para lograr bienestar individual y colectivo. Se trata entonces de tejer un propósito entre todos generando relaciones de complementariedad, creatividad, compromiso y respeto.

8. CONCLUSIONES

GERENCIA SOCIAL

Según lo encontrado en la investigación se resalta los siguientes aspectos frente a los imaginarios sobre Gerencia Social:

- La idea de Gerencia Social que se maneja en la Región se basa en que es una alternativa que permite unir lo social y lo administrativo brindando los elementos necesarios para lograr el mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad, con miras a la realización de la sociedad del contexto como conjunto.
- La Gerencia Social de la Región se dirige de manera simultánea e integral a todos los aspectos que atañen la vida humana, los cuales deben conjugarse en propósitos comunes encaminados a superar las problemáticas reales del entorno.
- Se puede plantear también Gerencia Social como el conjunto de conocimientos, procedimientos y acciones que se aplican para ejecutar programas y proyectos dirigidos a lograr el desarrollo humano de la población menos favorecida socialmente.
- Es importante resaltar que Gerencia Social en el ámbito Regional es concebida como una herramienta que permite el manejo eficiente y eficaz pertinente y productivo de los recursos sociales del entorno para lograr dar solución a las necesidades humanas existentes.

CARACTERÍSTICAS DE UN GERENTE SOCIAL

De acuerdo a los resultados arrojados en la investigación frente a las características que posee un Gerente social prevalece lo siguiente.

- Ante todo el Gerente Social de la Región maneja una valoración del ser humano dentro de un marco de dignidad, libertad, equidad, tolerancia y solidaridad.
- Los retos son importantes y la actitud para enfrentarlos es la osadía, atreviéndose más allá de las propias posibilidades, esta es una característica que califica el talento del Gerente Social en la ciudad de San Juan de Pasto con la que logra gran parte de sus metas y sueños.

- El Gerente Social debe trabajar en un medio de diversidad de capacidades, con grupos multidisciplinados que se complementen con sus rasgos personales para desarrollar una gestión adecuada.

GERENCIA SOCIAL Y ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES

Teniendo en cuenta lo hallado en el transcurso de la investigación sobresale que La Gerencia Social aporta a las organizaciones no gubernamentales en varios aspectos así:

- Una de las funciones de La Gerencia Social en las Organizaciones no Gubernamentales en la ciudad de San Juan de Pasto esta orientada a promover al interno y externo de la organización, el diseño de los objetivos y metas, así como el uso eficiente de recursos dentro de su campo de acción dirigidos primordialmente a favorecer a poblaciones más vulnerables.
- Se destaca que La Gerencia junto con las organizaciones proponen programas y proyectos en los cuales la población es la gestora de sus propios procesos de transformación, de esta manera las propuestas deben realizarse por y con las personas y no para las personas.
- La Gerencia Social permite percibir los problemas sociales en los que la organización puede intervenir por su naturaleza proponiéndose rutas para actuar en la posible solución de diversos problemas.
- Vale reiterar que el Gerente Social debe estar enraizado en la misión de la institución pues es quien proporciona criterios sólidos para la toma acertada de decisiones.

CAMPOS DE ACCIÓN DE GERENCIA SOCIAL

En la investigación sobresalen las siguientes apreciaciones en lo correspondiente a Campos de acción.

- El campo de acción de Gerencia Social es inherente al componente humano; no puede existir Gerencia Social sin que se promueva un beneficio para el desarrollo y bienestar de las personas. Es por esto que su campo de acción se encuentra en los diferentes escenarios, donde el único protagonista es el ser humano.
- Gerencia Social se conecta con la justicia social por consiguiente, su campo de acción se involucra en el terreno de la inequidad, para lograr el rescate de la dignidad humana en los diferentes contextos, (salud, educación, vivienda, empresa, familia...) a través de la planeación, conducción y evaluación de programas, políticas y proyectos que den respuesta a las diferentes necesidades;

entendiendo que el desarrollo económico de una región se sustenta en el desarrollo humano de las personas.

- En Gerencia Social se fusiona lo económico con lo social; es decir su campo de acción no se aparta del potencial empresarial que tienen los proyectos, por esto su radio de acción trasciende propósitos netamente asistencialistas.
- El campo de acción de Gerencia Social se crea de acuerdo a las necesidades y a la problemática que la comunidad este viviendo, no se rige a un manual o a unas pautas establecidas, en las cuales se limita al Gerente social; por el contrario se da en la interacción, en el descubrir conjuntamente con cada uno de los integrantes de la comunidad.

DIFICULTADES Y RETOS DE GERENCIA SOCIAL

De acuerdo a la investigación se deducen las siguientes dificultades y retos que debe asumir la Gerencia Social:

- Las dificultades en Gerencia Social están presentes en cada momento, por esto se requiere una actitud positiva, que permita enfrentarlas a través de estrategias que impulsen la eficiencia y eficacia en cada uno de los proyectos que se desee emprender. La flexibilidad abre las puertas al cambio pues las dificultades y retos se vivencia a través del ensayo y el error.
- El modelo Neo liberal cada día se encarga de separar y crear un abismo enorme entre la justicia social y la inequidad, pues el pensar que el desarrollo económico es la base para el desarrollo de una región, asegurando que lo demás se dará por añadidura se ve reflejado en la falta de educación, en el escaso acceso a la salud, la desnutrición, el maltrato infantil, la violencia intra familiar...Olvidado que el bienestar de las personas es el motor que realmente genera progreso.
- Lograr el empoderamiento de las comunidades a través de la participación colectiva es el principal reto que posibilita la autonomía, la autogestión y sobre todo el trabajo en equipo.
- Gerencia Social invita al conocimiento de distintas disciplinas, para lograr una mayor conexión con el contexto y la labor que se pretenda desarrollar, puesto que no se puede abordar un todo desde una sola perspectiva, si se busca obtener resultados de calidad.

GERENCIA SOCIAL Y REGIÓN

Los hallazgos encontrados en la investigación acerca de Gerencia Social y Región se fundamentan en los siguientes resultados.

- Gerencia Social promueve el trabajo sinérgico, entendiendo que las organizaciones hacen parte del capital social y que en muchas ocasiones, perspectivas diferentes pueden converger en un mismo punto. Es así como da paso al pluralismo sobre la base del respeto por los derechos humanos.
- Gerencia social fomenta el desarrollo sostenible el cual brinda una serie de beneficios a la comunidad además de la participación activa, genera un sentido de pertenencia, logrando en las personas un pensamiento positivo hacia si mismas al sentirse útiles y capaces de conseguir el objetivo propuesto.
- Gerencia social en el municipio de San Juan de Pasto abre las puertas a un proceso de cambio que va más allá del aspecto económico, pues prima ante todo el reconocimiento del ser humano como agente transformador para lograr bienestar individual y colectivo.

9. RECOMENDACIONES

- Buscar estrategias que despierten el interés de los diferentes campos donde se desarrolla Gerencia Social e involucrarlos activa y participativamente en la conservación y perfeccionamiento del concepto y quehacer de esta profesión para obtener mejores resultados en los procesos de intervención.
- Es fundamental que se promueva el manejo constante de la negociación y el dialogo como Instrumentos primordiales de la gestión del Gerente Social en la resolución de conflictos y generación de consensos.
- Es muy importante que se continúe con este tipo de investigaciones en el postgrado en Gerencia Social en la Universidad de Nariño, puesto que permiten tener una visión mas clara sobre el que hacer de la profesión y cual es su contribución en la solución de los múltiples problemas que aquejan a la comunidad pastusa, especialmente aquellas que van encaminadas a lograr su bienestar.
- Fomentar la practica de Gerencia Social como un proceso de relaciones integrales que cubra todos los aspectos que conciernen al mejoramiento de la calidad de vida, dirigido a la satisfacción de necesidades básicas constituyendo un todo que es a la vez biológico, cultural, político, económico y ambiental, para ampliarse luego a otros aspectos, según sea la sociedad y el tipo de calidad de vida que en ella se desee alcanzar.
- Promocionar el postgrado de Gerencia Social en el Municipio de San Juan de Pasto, ofreciendo a los interesados foros, seminarios, congresos en los que se de a conocer el enfoque que se maneja en esta Región, incentivando así su interés para contribuir a impulsar esta profesión dentro de el contexto y fuera de el.
- Es necesario crear espacios de dialogo con diferentes entidades, dando a conocer la importancia de la inversión social para el desarrollo regional, además del trabajo sinérgico que permite visualizar un futuro de progreso y bienestar humano.
- Fortalecer procesos de participación en el Municipio de San Juan de Pasto, comprendiendo que Gerencia Social se sustenta en el colectivo humano el cual crea, construye y trasforma.
- Impulsar el desarrollo sostenible a través de alternativas que le permitan al Gerente Social dar respuesta a problemas sociales, adoptando una actitud critica frente a su propia concepción y practica gerencial.

- Es de vital importancia complementar la presente investigación con otras que abarquen diferentes campos, puesto que Gerencia Social no solo se desarrolla a nivel privado, sino que existen otras áreas que aportan a la construcción del concepto de Gerencia Social que se desarrolla en la Región.
- Desarrollar procesos de formación y capacitación del talento humano vinculado a las ONG's en marcos conceptuales, habilidades y herramientas para la Gerencia Social en la Región.
- Promover la aplicación de Gerencia Social en problemáticas sensibles que afecten la calidad de vida especialmente para la niñez, la adolescencia, la mujer, en sectores de salud, educación y violencia en San Juan de Pasto.

BIBLIOGRAFÍA

BRIONES, Guillermo. La Investigación Social y Educativa. Modulo 1 Convenio Andrés Bello. Santa fé de Bogota.1998.158 p.

CASTORIADIS, Cornelius. Los Dominios del Hombre. La encrucijada del laberinto. Barcelona: Gedisa, 1998. 280 p.

KRICHNER, Alicia Margarita. La Gestión de los Saberes Sociales, Algo más que Gerencia Social. Buenos Aires: Espacio, 1997. 203 p.

MERLANO, Alberto. "Administración a escala humana". En Gerencia Social como desafío para el desarrollo, Memorias Seminario internacional. Santa Fe de Bogotá: Universidad de La Salle, 1996, p. 7.

MOLINA, Maria Lorena y MORERA, Nidia Esther. La Gerencia de Servicios Sociales. Buenos Aires: Lumen/Hvmanitas, 1999. 126 p.

MUÑOZ, Maria Victoria. Gerencia Social. Medellín: Didi de Arteta S.A. 1995. 142p.

THOMPSON, Andrés. Director de programas para América Latina y el Caribe. Tendencias latinoamericanas en la investigación académica del tercer sector. Fundación W.K. Kellog. Argentina. 30 p.

Funciones del Estado. Disponible en: Internet
www.docencia.udea.edu.co/derecho/constitución/funciones-estado.htm/.

Gomes, José Luís. Tratado de Hermenéutica Analógica. Disponible en: Internet:
www.Ensayo.rom.uga.edu/critica/teoria/hermeneutica.htm, 20 de Noviembre de 2000.

Kliksberg Bernardo. Ensayo Hacia una Gerencia Social Eficiente. Algunas Cuestiones Claves. Disponible en Internet:
www.econuba.ar/www.programa.NUD/hacia%20una%gerencia%20social%20eficiente.doc

Las ONG's y el Departamento de Información Pública de Naciones Unidas: Algunas Preguntas y Respuestas. Disponible en: Internet
<http://www.un.org/spanish/aboutun/ONGs/brochure.htm>

ONG y Gerencia Social. http://ongcolombia.blogspot.com/2004_11_01_ongcolombia_archive.html

Partición de las ONG's en los programas de prevención. Disponible en: Internet www.descentralizadrogas-gov.co/ong/ong-htm,

Buy Now to Create PDF without Trial Watermark!!

ANEXOS

Created by eDocPrinter PDF Pro!!

Anexo A

Matriz de operacionalización de objetivos

OBJETIVO	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	PREGUNTAS	INSTRUMENTOS	No.	ACTORES
GENERAL E Comprender los imaginarios acerca de Gerencia Social que tienen las personas que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto.	Imaginarios acerca de Gerencia Social conceptual de Gerencia Social	Concepción	¿Que es para usted Gerencia Social?	E D.C	1	Instituciones privadas Grupo investigador
		Enfoques	¿Conoce enfoques sobre Gerencia Social?	E D.C	2	
		Percepción	¿Para que sirve Gerencia Social?	E D.C	3	
OBJETIVO ESPECÍFICO 1. Identificar a partir de los imaginarios características, retos y campos de acción de Gerencia Social.	Características, retos y campos de acción de Gerencia Social.	Perspicacia	¿Cuales son las características de un Gerente Social?	E D.C	4	Instituciones privadas Grupo investigador
		Significados	¿Cuales son los campos de acción de la Gerencia Social?	E D.C	5	
		Supuestos	¿Cuáles son las dificultades y los retos que debe enfrentar un Gerente Social?	E D.C	6	
		Visión	¿Cuál es la formación que debería tener un Gerente Social?	E D.C	7	

2. Generar herramientas que permitan iniciar la creación del concepto de Gerencia Social y Region.	Creación del concepto de Gerencia Social y Region	Comprensión	¿En que aporta gerencia social para los proyectos de su institución?	E D.C	8	Instituciones privadas Grupo investigador
		Supuestos	¿En que aporta la gerencia social en las organizaciones no gubernamentales?	E D.C	9	
		Percepción	¿Cuál es el rol de un gerente social en la institución?	E D.C	10	
		supuesto	¿Cuál es la formación que debería tener un Gerente Social?	E D.C	11	
		Comprensión	¿En que contribuye la Gerencia Social al desarrollo regional?	E D.C	12	

Fuente: Esta investigación

Anexo B

Matriz de construcción de sentido

NARRATIVA	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO
<p>“Haber la Gerencia social es primero que todo, una parte administrativa de una entidad, segundo es una actitud que tiene la persona para organizar, para administrar y para gestionar recursos en el trabajo con comunidades, ¡si! Básicamente hm. ...una organización eh administrativa dentro de un proyecto social que va en beneficio de la comunidad”⁷⁹.</p>	<p>Actitud que tiene una persona para organizar, para administrar y para gestionar recursos.</p>	<p>Organizar, administrar, gestionar recursos.</p>	<p>Maria Molina y Nidia Morera señalan: “La Gerencia Social se concibe como una forma de conducción de los servicios sociales y de la administración, cuyo objeto de dichos servicios, en tanto que estos son la traducción de las políticas sociales en planes, programas y proyectos y en segundo termino, definir, reorientar y fortalecer un proceso que busca la efectividad el uso de recursos para atender carencias sociales desde una perspectiva humanística del desarrollo social”⁸².</p>
<p>“Creo que la Gerencia social es como la, el eslabón que puede permitir que desde lo público se vea la restitución de inversión en lo social”⁸⁰.</p>	<p>Eslabón que permite que desde lo público se vea la restitución de la inversión en lo social.</p>	<p>Restitución de la inversión en lo social.</p>	
<p>“La Gerencia Social es el direccionamiento que le puede dar una persona a un proceso social, es organizarlo, llevarlo a cabo pero con unas líneas de trabajo que puede como trabarse valga la redundancia hee... organizarse un poco mejor”⁸¹.</p>	<p>Direccionamiento que le puede dar una persona a un proceso social.</p>	<p>Direccionamiento de un proceso social.</p>	

⁷⁹ ACTORES de la investigación IMAGINARIOS ACERCA DE GERENCIA SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LAS ONG'S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO. E: JR P.1

<p>“Haber pues yo realmente siento que la Gerencia Social como lo dice el nombre esta muy claro si Gerencia Social es gerenciar, manejar una empresa y social que tenga que ver con entidades que se maneje con la parte social, humana primordialmente”⁸³.</p>	<p>Gerenciar, manejar una empresa y social que tenga que ver con entidades que manejen la parte social, humana primordialmente.</p>	<p>Gerenciar, manejar lo social y humano.</p>	<p>Bernardo Kliksberg plantea “La Gerencia Social puede ser entendida en términos generales, como el conjunto integrado de principios, prácticas y técnicas que permiten mediante su aplicación producir cambios significativos en al menos una condición de bienestar en la población, objetivos a la que es referido mediante uso efectivo y racional de recursos, sus principios, la equidad, la focalización, la articulación, la reflexión y la participación social”⁸⁴.</p>
<p>“Para mi la Gerencia Social es un nuevo nombre que se le ha dado a la organización ejecutiva, o la coordinación de una organización, sirve para transmitir los objetivos, la misión, la visión, hee... las estrategias de una organización”⁸⁵.</p>	<p>Coordinación de una organización, sirve para transmitir los objetivos, la misión la visión, las estrategias de una organización.</p>	<p>Coordinación de una organización.</p>	<p>Alicia Margarita Kirchner (1997) plantea que “Gerencia Social es una acción que le incumbe a una persona en el cumplimiento de la función de dirección de un programa o institución,” y Maria Victoria Muñoz focaliza su comprensión de “Gerencia Social como un elemento potenciador de recursos propios como innovador de propuestas alternativas que rebasan los marcos institucionales ubican sus estrategias en las potencialidades y posibilidades del ámbito social”⁸⁶.</p>

Fuente: Esta investigación

⁸⁰ ACTORES de la investigación IMAGINARIOS ACERCA DE GERENCIA SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LAS ONG'S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO. E: JR P.1

⁸¹ ACTORES de la investigación IMAGINARIOS ACERCA DE GERENCIA SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LAS ONG'S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO. E: 6 IC P.1, 30 de noviembre de 2006.

⁸² MOLINA, Op. cit., p. 84.

⁸³ ACTORES de la investigación IMAGINARIOS ACERCA DE GERENCIA SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LAS ONG'S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO. E: 4 ML P.1, 17 de noviembre de 2006

⁸⁴ Kliksberg,

⁸⁵ ACTORES de la investigación IMAGINARIOS ACERCA DE GERENCIA SOCIAL DE LAS PERSONAS QUE LABORAN EN LAS ONG'S EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO. E:2 FM. P.1., 9 de noviembre de 2007

⁸⁶ Krichner, Op. cit., p.32.

Anexo C

Formato para la Aplicación de Instrumentos

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT
PROGRAMA GERENCIA SOCIAL

INVESTIGACIÓN: Imaginarios acerca de Gerencia Social de las personas que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto

OBJETIVO: La entrevista permitirá recoger información sobre los imaginarios acerca de Gerencia Social y los elementos que la componen

FORMATO DE IDENTIFICACIÓN	
CIUDAD - FECHA	
NOMBRE DE LA ONG	
TELÉFONO	
DIRECCIÓN	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO	
CARGO	

1. ¿Qué es para usted Gerencia Social?
2. ¿Para que sirve la Gerencia Social?
3. ¿En que Contribuye Gerencia Social para el desarrollo de los proyectos de su institución?
4. ¿Cuáles son las características de un Gerente Social?
5. ¿Cuáles cree usted son los campos de acción de Gerencia Social?
6. ¿Cuáles son las dificultades de Gerencia Social?
7. ¿Cuáles son los retos de Gerencia Social?
8. ¿Cuál es el aporte que da la Gerencia Social a las Organizaciones No Gubernamentales?
9. ¿En que contribuye la Gerencia Social al Desarrollo Regional?
10. ¿Qué le hace falta a la Gerencia Social para que aporte al desarrollo Regional?

Anexo D

Aplicación de instrumentos. Entrevista

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT
PROGRAMA GERENCIA SOCIAL

INVESTIGACIÓN: Imaginarios acerca de Gerencia Social de las personas que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto

OBJETIVO: La entrevista permitirá recoger información sobre los imaginarios acerca de Gerencia Social y los elementos que la componen

En la presente entrevista no hemos sido autorizadas para publicar la identidad del protagonista o la protagonista que hizo parte del proceso investigativo; por lo tanto únicamente se da a conocer el nombre de la Organización No Gubernamental.

Ciudad: San Juan de Pasto
Fecha: 24 de noviembre de 2006
Organización No Gubernamental: Fundación Gestar Futuro
Entrevista N° : 5

1. ¿Que es para usted la Gerencia Social?

R/. Haber la Gerencia Social es primero que todo una parte administrativa de una entidad, segundo es una actitud que tiene la persona para organizar, para administrar y para gestionar recursos en el trabajo con comunidades si, básicamente es Hmm..... Una organización e.... administrativa dentro de un proyecto social que va en beneficio de la comunidad.

2. ¿Para que sirve la Gerencia Social?

R/. Yo creo que sirve para que sea sostenible en el tiempo e.... desde del punto de vista, desde el punto de vista económico y Hmm... es una parte muy importante para que as instituciones que se dedican al trabajo social e... generan estabilidad no solamente para la institución, sino también para las comunidades y se proyectan a largo plazo.

3. ¿Cómo aporta la Gerencia Social a la Institución a los Proyectos?

R/. E...., haber sobre todo e.... en la parte organizativa y administrativa ayuda bastante, porque e... cuando hay organización hay un proceso secuencia dentro de la administración yeso hace que todos los recursos vayan encaminados a que se genere lee un proceso económico social a largo plazo.

4. ¿Cuales son las habilidades o lo que caracterizan Gerente Social?

R/. Si..... primero, primero que todo tiene que tener una sensibilidad social e..... pues increíble no, un sentido humano, e.... una visión de que todas, absolutamente todas las personas independientemente de la situación en la que se encuentren tienen sus potencialidades y hay que desarrollarlas a quienes no, ósea que aparentemente no las utilizan bien hay que en caminarlas bien como para que utilice esas potencialidades y puedan explotarlas y generar de pronto una estabilidad a nivel de sentido de vida y a nivel también autogestionario de cada comunidad, de cada persona, de cada familia.

5. ¿Campos de acción de un Gerente Social?

R/. Hmm..... es amplísimo, ósea amplísimo porque si uno trabaja con comunidades vulnerables los proyectos que usted quiera los programas que usted quiera. Presentar siempre y cuando se estén orientando mejorar a calidad de vida de esas personas que forman parte de esa población vulnerable. Ósea en cualquier campo, saluda, educación, administración, la parte micro empresarial, la parte de gestión de recursos, la parte de organización de comunidades, lo que quiera, dependiendo de la necesidad que la presente la comunidad.

6. ¿Dificultades de la Gerente Social?

R/. Por lo general las dificultades son una oportunidad para mejorar las condiciones, para visualizar nuevos proyectos, nuevos programas se depende e..... depende del punto de vista con que la persona que estén afrente de estas comunidades digámoslo así de esa gerencia lo visualice y también el equipo y trabaja, depende de eso se lo puede potencializar en donde usted quiera trabajar,

7. ¿Retos del Gerente Social?

R/. El empoderamiento de las comunidades ese es un reto grandísimo porque las comunidades no se creen así mismo todas las potencialidades que tienen y por lo tanto no se enponderan de sus propias, sus propios conocimientos, inhabilidades, destrezas, creatividad.

8. ¿cual es el aporte que da la Gerencia Social a las ONG's?

R/. Yo creo que básicamente es la cuestión organizativa y administrativa para hacer un proceso secuencial en la organización de las comunidades y en gestión de recursos que les generen estabilidad a las comunidades.

En la Gerencia Social tiene que tener un sentido administrativo organizativo de proyección si pero todo eso tiene que ir en inmerso dentro del trabajo social e..... para el cual esta enfocada, porque pues mal haríamos el decir un administrador de empresas para que administre si por que naturalmente cuando uno es administrador de emperzas uno administra una ONG le hacen falta recursos y hacen falta muchas cosas y no cuenta con todo el potencial humano que hay dentro de la población que minimiza los recursos.

9. ¿Como aporta la Gerencia Social en el desarrollo Regional?

R/. Hmm..... yo creo que hoy en día estamos hablando mucho a nivel de noticias sobre los programas sociales a nivel nacional y todo el cuento, creo que a nivel regional e...."la gerencia social tiene que ir encaminada ala organización de las comunidades al empoderamiento de las mismas comunidades para que se autogestione sus propios recursos desde todos los puntos de vista, emocional, afectivos, económicos, e..... organizativo de producción, en todo estos aspectos".

—¿La Gerencia Social genera mejores impactos en proyectos o trabajos con comunidades?

R/. YO creo la Gerencia Social en si da unas pautas para uno organizar y proyectar muchas casas dentro de una institución, dentro de un proyecto, pero todos esos cambios se dan dependiendo de la motivación y el entusiasmo que este al frente de ese proyecto o de esa institución, dependiendo que la actitud que esa persona genere cambios.

—¿El Gerente Social tiene que tener entonces?

R/. El Gerente Social tiene que tener carisma porque de lo contrario las cosas no se dan, porque la Gerencia Social de conocimientos si; pero a veces como pasa en las universidades uno va y escogen una carrera y no todos los que escogen la carrera son buenos profesionales de igual manera en la Gerencia Social, están los

conocimientos, las bases par que uno las aplique dependiendo de la persona que este al frente para aplicarlas o no y de que manera las aplique para que resulten efectivas e..... acorto, mediano y largo plazo.

10. ¿Que hace falta a la Gerencia Social Para que aporte al desarrollo regional?

R/. Y o creo que falta es conciencia y conocimiento de la problemática social de región Básicamente eso es porque normal mente uno dice no es que yo conozco tal población, a veces se la conoce de teoría o de oído, o de noticias pero nunca están inmerso dentro de la población, y cuando uno va y se mete con una población se colocan las botas digámoslo así “e..... comparte con las misma población que esta interviniendo ahí es donde se cuenta que de pronto la prioridades y necesidades que uno las visualiza como "Gerente" son total mete diferentes a las de la realidad” falta entonces involucrarse y hacer parte del medio, si y lo que como yo les decía siendo una carrera universitaria si, supongamos en una carrera de medicina de las diez personas empiezan a estudiar la medicina de las diez personas las que se involucran con el dolor humano Hmm..... pues miran las posibilidades para recuperar la salud e..... y siempre movilizan todos los recursos par el bienestar de las personas normalmente es un buen profesional y la gente lo valora, le tiene confianza y a veces hasta la confianza que el tiene la gente es la que hace que se recupere, en cambio el que se dedique solo a la teoría y básicamente aplica los conocimientos que son por cierto muy buenos y no tiene esa calidad Humana ese sentido de ayuda, ese sentido de recomendaciones e..... ya como muy cercanas desde la parte afectiva podrá ser hacia la persona, esa persona a lo mejor dice no ese medico no sabe nada porque no hay fe, ni hay confianza en esa persona par recuperar.

Básicamente es eso, quien le genere sentido a la vida de las poblaciones y motivación dentro de ese sentido, ese sentido de vida y a demás de eso dentro de esa misma realidad mejores las condiciones de vida de las personas haga de cuenta que le apoyan el cien por ciento en lo que usted emprenda así sea lo utópico por que, porque creen en lo que esta haciendo.

— ¿Tiene una sugerencia y observación?

R/. Pues a mi me parece muy importante que estén haciendo especializaciones en Gerencia social en la ciudad de Pasto igual se necesitan personas capacitadas no, para organizar, administrar y ayudar como buscar posibilidades de estabilizar a las instituciones y por eso es importante la parte de la gerencia social, lo interesante es que todos los que se especialicen en eso tengan una gran calidad humana y no se dediquen tanto por la profesión sino por el deseo altruista de ayuda a la comunidad y mejorar a la región, mejorar las condiciones de vida de todas las personas y de todos los profesionales que estén ejerciendo los puestos de trabajo.

Anexo E

Aplicación de instrumentos. Diario de campo

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

CENTRO DE ESTUDIOS E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS
CEILAT
PROGRAMA GERENCIA SOCIAL

INVESTIGACIÓN: Imaginarios acerca de Gerencia Social de las personas que laboran en las ONG's en la ciudad de San Juan de Pasto

OBJETIVO: A partir de la observación realizar un escrito, en forma de narración sobre la interacción con los protagonistas de la investigación, convirtiéndose en una base para la siguiente etapa del proceso y así lograr comprender los imaginarios acerca de Gerencia Social y los elementos que la componen

- ✓ San Juan de Pasto, Noviembre de 2006
- ✓ Hora: 2:30 p.m.
- ✓ Fase del Proceso Investigativo: Aplicación de Instrumentos
- ✓ Actividad Programada: Entrevista Fundación Gestar Futuro

Hoy tenemos la cita programada en la fundación Gestar Futuro, estamos algo preocupadas, en este momento pasan muchos pensamientos por nuestra cabeza. Como nos recibirán, si podrán atenderos o no. Pues como ya nos ha ocurrido han cancelado algunas citas a último momento.

Llegamos a la fundación nos reciben con amabilidad, afortunadamente nos estaban esperando. Damos inicio a la entrevista; la persona a la cual entrevistamos tiene una actitud de cordialidad, pero aun así su mirada y sus gestos nos dan a entender que existe una barrera para poder hablar con mayor tranquilidad. Para romper el hielo y ganar empatía con la entrevistada, hablamos de cosas no relacionadas con el tema de la entrevista, como por ejemplo el clima... Y así fue como en la conversación nos encaminamos a la entrevista; tratamos de que parezca algo más informal para que el dialogo fluya y de esta manera poder conocer, los significados que se entretienen en el discurso.

Pasan los minutos en la entrevista podemos observar que La entrevistada dice cosas muy interesantes sobre Gerencia Social como por ejemplo habla del aspecto humano, del carisma que debe tener un Gerente social de la sensibilidad. Este aspecto es muy importante puesto que nos habla del talento humano, del ser humano que es capaz de relacionarse con el otro y transformar su entorno.

Además podemos percibir que en el relato la entrevistada habla de lograr involucrarse con la comunidad o como ella lo diría en sus palabras "ponerse las botas". Entonces debemos reflexionar sobre este tema y tomarlo como una enseñanza para nuestro proceso investigativo porque muchas veces hablamos sin conocer la verdadera historia.

El tiempo pasa muy rápidamente sin darnos cuenta hemos terminado la entrevista; antes de despedirnos le preguntamos a la entrevistada si tiene alguna sugerencia u observación, ella finalmente nos deja una pequeña reflexión sobre el deseo altruista para ayudar a la comunidad y a la región a mejorar su calidad de vida.

Y así termina un día más en nuestro proceso investigativo y en particular en la etapa de aplicación de instrumentos.