

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA FORTALECER EL MANUAL
DE CONVIVENCIA DEL ALBERGUE TEMPORAL DEL ANTIGUO BATALLÓN
JAIME MATIZ DEL MUNICIPIO DE GUADUAS, CUNDINAMARCA.**

JENNY MELO

ALBA ESNEIDA BOLÍVAR

MARTHA LILIANA TRIANA



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL**

BOGOTÁ

2017

**DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA FORTALECER EL MANUAL
DE CONVIVENCIA DEL ALBERGUE TEMPORAL DEL ANTIGUO BATALLÓN
JAIME MATIZ DEL MUNICIPIO DE GUADUAS, CUNDINAMARCA.**

JENNY MELO

ALBA ESNEIDA BOLÍVAR

MARTHA LILIANA TRIANA

**Proyecto integrador de Gerencia Social para optar por el título de especialista en
Gerencia Social**

Asesor:

Olga lucia Grisales Tinoco

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL
BOGOTÁ**

2017

Resumen

El presente proyecto se aborda desde la perspectiva de planeación estratégica, la cual según indica Serna Gómez, “es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa” (Serna, H. (1994). de acuerdo con esta definición como Gerentes Sociales la tomaremos como base para la toma de decisión en el plan de mejoramiento basado en el manual de convivencia, el cual fue diseñado por la Alcaldía de Guaduas Cundinamarca para las 20 familias damnificadas por la ola invernal 2010-2011 los cuales esta reubicadas en el antiguo batallón Jaime matiz, pero que dadas las diferencias socioculturales, económicas, sociales y políticas han generado que se presenten conflictos al interior del mismo.

De acuerdo a lo anterior se emplearan las herramientas para la recolección de la información como la encuesta, análisis de la DOFA, Redes y Alianzas, así como el módulo de resolución de conflictos los cuales permitieron presentar el plan de mejoramiento desde la matriz de estrategias.

Palabras Claves: Conflictos Sociales, Albergues, Damnificados, Estrategias, Manual de Convivencia, Redes y Alianzas, Resolución de Conflictos.

1. Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. CONTENIDO | 3 |
| 2. INTRODUCCIÓN | 8 |
| 3. JUSTIFICACIÓN | 10 |
| 4. MARCO TEÓRICO | 13 |
| 5. MARCO LEGAL | 22 |
| 6. OBJETIVOS | 27 |
| 6.1. OBJETIVO GENERAL: | 27 |
| 6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:..... | 27 |
| 7. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN | 28 |
| 7.1. MISIÓN..... | 28 |
| 7.2. VISIÓN | 28 |
| 7.3.1. CONTEXTO GEOGRÁFICO | 29 |
| 7.3.2. CONTEXTO SOCIAL | 30 |
| 7.3.3. CONTEXTO ECONÓMICO | 32 |
| 8. METODOLOGÍA | 34 |
| 9. IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA GERENCIA SOCIAL | 39 |
| 10. ANÁLISIS DOFA | 49 |
| 11. REDES Y ALIANZAS | 54 |
| 12. HERRAMIENTA UCINET | 54 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 13. | RECOMENDACIONES..... | 62 |
| 13.1. | <i>Implementación del Manual de convivencia.....</i> | 62 |
| 13.2. | <i>Implementación de la Política de Seguridad y convivencia</i> | 63 |
| 13.3. | <i>Articulación con el Sector educativo</i> | 63 |
| 13.3. | <i>Promoción de espacios de ofertas institucionales</i> | 64 |
| 13.4. | <i>Acompañamiento Psicosocial a damnificados.....</i> | 64 |
| 13.5. | <i>Implementación de estrategias por parte de la Alcaldía, para la apropiación de nuevos roles de la informalidad a la formalidad.....</i> | 64 |
| 14. | CONCLUSIONES..... | 65 |
| 15. | BIBLIOGRAFÍA..... | 66 |

Tabla de tablas

| | | |
|-------|---|----|
| 9.2. | Tabla 1 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO | 40 |
| 9.3. | Tabla 2 ENCUESTA..... | 41 |
| 10.2. | Tabla 3 Diseño de estrategias | 51 |
| 10.3. | Tabla 4 Cronograma de Actividades..... | 53 |
| | Tabla 5 Resultados de Instituciones a evaluar | 56 |

Tabla de figuras

| | |
|--|----|
| Ilustración 1 Praxeología fundamental del proceso Enseñanza- Aprendizaje | 35 |
|--|----|

Tabla de Grafica

| | |
|----------------|----|
| Grafica 1..... | 43 |
| Grafica 2..... | 46 |
| Grafica 3..... | 46 |
| Grafica 4..... | 47 |
| Grafica 5..... | 48 |
| Grafica 6..... | 49 |

2. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo diseñar un plan de mejoramiento que este dirigido a fortalecer el manual de convivencia del albergue Jaime matiz, diseñado en el año 2013 por la Alcaldía Municipal de Guaduas Cundinamarca para los damnificados por la ola invernal 2010-2011.

Dada la emergencia invernal que se presentó en el país y en especial en este municipio donde las 20 familias que habitan en el albergue tuvieron que ser reubicadas en el antiguo batallón en donde las condiciones de las viviendas no fueron las mejores sumado a esto las diferencias socioculturales, políticas y económicas trajeron como consecuencia los conflictos sociales al interior del mismo, sumado a esto para la administración los damnificados no son incluidos dentro de los planes de gobierno como población especial.

Por lo anterior desde la Gerencia Social se tiene pensado proponer a la institución del municipio de Guaduas un modelo para el fortalecimiento del manual de convivencia, tendientes a la inclusión de esta población, los cuales se establecerán a partir de la aplicación de la encuesta, donde se evidencian los latentes conflictos sociales que enfrentan las familias, así mismo se incluirá la matriz DOFA, Redes y Alianzas apoyada desde las herramientas de UCINET y el Semáforo, posteriormente se analizarán el componente de Manejo y Resolución de Conflictos todo lo anterior permitirá el planteamiento del plan de mejoramiento.

El grupo de estudiantes participantes del proyecto, se orientan en utilizar un método inductivo con un enfoque mixto –cualitativo/cuantitativo; método de las ciencias fácticas de ciencias sociales, la línea de investigación seleccionada se inscribe en la Responsabilidad Social Organizacional desde la perspectiva de instrumentos.

El lector encontrará la articulación de 3 instrumentos estratégicos con el enfoque desde la Gerencia Social; Planeación Estratégica, Redes y Alianzas y Negociación y Resolución de Conflictos; los cuales permitirán llegar al análisis y metodología desde un modelo praxeológico enlazando cada una de estas temáticas en el proyecto integrador.

3. JUSTIFICACIÓN

La ola invernal en Colombia 2010-2011 se presenta como una anomalía con precipitaciones e inundaciones muy superiores a las observadas históricamente, esta emergencia resultó totalmente anormal, afectando gran parte del país, y con consecuencias económicas, sociales y ambientales severas, a esto se suman otros elementos que tuvieron como consecuencia graves inundaciones, como la deforestación de cuencas y laderas, que aumenta la erosión y la sedimentación y la ocupación irresponsable o indeseable de territorios no aptos para la vivienda o ciertas infraestructuras.

La presencia de población en situación de vulnerabilidad en los hogares resalta la afectación negativamente en su capacidad de respuesta ante el evento (desplazarse, buscar alimentos, entre otros).

Para mitigar los impactos causados por estos desastres naturales se implementaron medidas inmediatas para garantizar los derechos de los damnificados, mientras se realiza el restablecimiento de infraestructura y servicios básicos en el municipio de Guaduas, Cundinamarca se implementaron los albergues como acciones inmediatas de recuperación social y familiar, allí se establecieron 20 familias a las cuales se les dieron los primeros auxilios inmediatos.

Actualmente las familias del albergue se encuentra en condiciones habitacionales difíciles, sin empleo y con unas necesidades básicas insatisfechas provocando conflictos sociales como la intolerancia, irrespeto, discusiones llegando hasta agresiones verbales y físicas.

El presente proyecto se realiza con un objetivo de fortalecer el manual de convivencia el cual fue diseñado por la Alcaldía de Guaduas, entregado y socializado a las familias en su momento, pero nunca fue puesto en marcha.

A partir de lo anterior se diseñara un plan de mejoramiento para fortalecer el manual de convivencia el cual permitirá minimizar los conflictos sociales al que se ven enfrentadas las familias damnificadas por la ola invernal 2010-2011, generadas como consecuencia de las condiciones de hacinamiento, diferencias culturales, desempleo entre otros evidenciadas en las visitas que realizaba la profesional social del fondo adaptación y que hace parte del grupo del presente trabajo, dentro de las visitas a campo se verificaba la permanencia de las familias en el albergue y durante este proceso de interacción manifestaban las situaciones de conflicto que se presentaba, aspecto que fue ratificado en la evaluación de los programas para la atención del Fenómeno de la Niña 2010-2011 por Jairo Núñez Méndez.

Lo que se busca como Gerentes Sociales es generar un impacto a nivel social no solo en este albergue sino en otros albergues que se encuentran en la misma situación, además de la creación de espacios de participación y empoderamiento de los damnificados frente a los conflictos que se presentan y la forma para la resolución de los mismos, trabajando de la mano con la organización con el fin de mejorar las condiciones sociales de la comunidad, busca generar un ambiente de sana convivencia en el lugar donde será restituido el bien inmueble, lo anterior dado a que el tipo de vivienda que reciben es tipo apartamento con una connotación no de conjunto cerrado con su respectiva administración, sino, una forma de vivienda sin ningún tipo de organización lo que puede repercutir en los conflictos sociales presentados en el albergue al no tener unas normas de convivencia establecidas.

Este proyecto integrador busca a largo plazo brindar herramientas que permitan gestionar una sana convivencia y prosperidad para las familias beneficiarias así como la mitigación de impactos sociales para el municipio.

La intervención tiene un direccionamiento de participación e inclusión de los diferentes actores involucrados, así como el fortalecimiento desde la concertación siendo este el aspecto relevante para la toma de decisiones dentro y fuera de este albergue.

4. Marco teórico

La ola invernal 2010-2011 en Colombia trajo consigo múltiples afectaciones que llevaron a que miles de familias cambiaran su cotidianidad y su vida por completo. Los conflictos convivenciales llegaron de soluciones inmediatas que dio el estado al momento de suplir las necesidades primarias y las cuales no tuvieron un manejo social adecuado.

Es por ello que se vincularan a la investigación contenidos relevantes que ayudaran a referenciar y soportar el plan de mejoramiento del manual de convivencia propuesto para el albergue Jaime Matiz de Guaduas y la pronta aplicación de estos para evitar problemáticas sociales mayores.

En la búsqueda de investigaciones respecto al tema de Albergues se encontró muy poco contenido posiblemente por la falta de importancia hacia estas comunidades después de los desastres naturales; Se halló material desde la Cruz Roja y el Sistema Nacional para la Gestión de Desastres que nos permitió ahondar en la investigación.

En primera instancia es importante dar a conocer el Decreto N° 919 de 1989 que reglamenta la Ley 46 de 1998 con el cual se creó el Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres de Colombia el cual es el encargado de establecer los lineamientos que orienten al personal que realiza las actividades de reducción, respuesta, recuperación para dar una respuesta de alojamiento a las familias damnificadas por fenómenos naturales o antrópicos, para reducir el sufrimiento humano que produce cada uno de ellos y así asegurar el derecho a vivir con dignidad en condiciones de emergencia.

Este decreto manifiesta el **Desastre** como un “Daño Grave o alteración grave, de las condiciones normales de vida en un área geográfica determinada, causada por fenómenos naturales y por efectos catastróficos de la acción del hombre en forma accidental, que

requiera para ello de la especial atención de los organismos del estado, y de otras entidades de carácter humanitario o de servicio social”

Cuando sobreviene un desastre por lo general la afectación produce problemas de acceso a sitios seguros de refugio y alojamiento adecuado para las personas más vulnerables por este tipo de eventos, aún más esta situación genera que no sea fácil garantizar inmediatamente una atención acorde a las necesidades existentes, buscando el fortalecimiento de la capacidad de respuesta, la disponibilidad de recursos se provee a los afectados de Albergues Temporales después de los desastres.

Según La Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, Manual Nacional 2008 “el concepto de **Albergue** se expresa como un Lugar físico creado e identificado como un lugar seguro, que cuenta con todos los medios necesarios para hospedar por un periodo corto, mediano y largo plazo a un grupo de personas afectadas por los resultados del impacto de una amenaza, con las garantías esenciales para garantizar la dignidad humana, conservando la unidad familiar y la cultura de las personas afectadas así como su estabilidad física (mental) y psicológica. Promoviendo la organización comunitaria” (pág. 17).

Estos albergues presentan diferentes tipos según el caso, para esta oportunidad, Guaduas en el Antiguo Batallón Jaime Matiz de nuestro proyecto se define como un **Albergue Temporal** el cual la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja define como “El lugar donde se proporciona temporalmente techo, alimentación, vestido y salud a personas vulnerables, antes, durante o después de la ocurrencia de un fenómeno destructivo o después de la ocurrencia de este”.

A su vez da a conocer que los **albergues Comunitarios o Transitorios** son lugares que se utilizan de manera transitoria, para el alojamiento de personas o comunidades que se ven afectadas por los efectos de un desastre. Sin embargo en muchas regiones su uso se ve restringido, en especial escuelas y colegios, ya que al usar estos espacios como albergues se limita la posibilidad de retomar el objeto para el que fueron construidos. Generalmente este tipo de espacios cuentan con los servicios básicos, áreas comunes amplias, y se facilita el acceso de salud y la administración general del albergue”.

La decisión de ubicación de los alojamientos temporales y los lineamientos básicos para su construcción, deben ser comunicados, compartidos y en lo posible consensuados con la población beneficiaria, para que ella se haga corresponsable de las decisiones. Así mismo, la construcción de albergues, sea cual fuere la modalidad debe contar con la mano de obra de dicha población afectada como apoyo no remunerado a estas acciones y con actividades comunitarias de ayuda, por ejemplo, en la adecuación de espacios comunitarios, como cocinas, jardines, etc., para su apropiación.

Para garantizar una real apropiación y adaptación por parte de las familias damnificadas al tipo de albergue que se está construyendo, se debe realizar una sensibilización para darles a conocer las características de los módulos, su ubicación y los mecanismos de vinculación a su construcción y cuidado.

Para el caso de nuestra población objeto ya han pasado 6 años después de la catástrofe ambiental, los compromisos del gobierno con esta población ha sido de construir viviendas dignas para los damnificados, hasta la fecha se tiene como resultado negativo del apoyo gubernamental albergues varias necesidades inmediatas que se evidencio por medio del diagnóstico realizado como empleo, salud, educación, carencia de servicios básicos,

además de conflictos sociales internos debido al intercambio intercultural al que se han visto expuestos sin un acompañamiento firme que apoye a una sana convivencia dentro del albergue.

Teniendo en cuenta a Vinyamata (2001: 129) “El **conflicto** es definido como lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes.” El cual se observa debido a una insatisfacción de necesidades básicas que provoca la fracturación de las relaciones de la comunidad del albergue, provocando conflicto que afectan todas las comunidades en general

Lewis A. Coser (1956), afirma que “El conflicto social es una lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales. Un conflicto entre grupos pasa a ser un conflicto social cuando trasciende lo individual o grupal y afecta a la propia estructura de la sociedad o a su funcionamiento”

No obstante los conflictos no pueden quedarse esperando una solución por sí mismos, se necesita de todos los actores involucrados para que haya una solución a sus conflictos.

De allí viene un proceso que involucraría a todo los habitantes del albergue Granell de Aldaz (1999) define este proceso como Resolución de Conflictos expresándolo “como el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales”.

La estrategia que propuso la alcaldía como ente gubernamental inmediato fue el manual de convivencia como instrumento para la resolución de conflictos.

El Manual De Convivencia es una herramienta educativa y pedagógica para promover el ejercicio de las libertades y los derechos fundamentales, el cumplimiento de los deberes y el

respeto de los derechos de los demás, para aportar a la construcción de una cultura ciudadana basada en el diálogo, la comunicación, la autorregulación, la legalidad y la dignificación de la vida. (Decreto Municipal 1324 del 8 de junio de 2006, Alcaldía de Medellín)

El logro del manual sería una convivencia social sana el cual consiste en el respeto mutuo entre las personas, las cosas y el medio en el cual vivimos y desarrollamos nuestra actividad diaria. Decimos de la importancia de las leyes porque éstas regulan y garantizan el cumplimiento de esa convivencia social.

El ser humano es un ser que evoluciona constantemente. Su desarrollo no solo es cronológico, sino que evoluciona en su pensamiento, capacidad de conocer, de aprender, de sentir, de expresarse, de comunicarse y de adaptar su entorno a sus necesidades inmediatas. Por lo que es el único ser que vive permanentemente en un proceso de cambio.

Es un ser que ha hecho de la comunicación su gran herramienta y gracias a ella se expresa, se relaciona, transforma, aprende, piensa y trasciende.

Así mismo se relacionan algunas investigaciones relacionadas con el tema que sirvieron al equipo de trabajo para la complementación teórico práctico.

Propuesta del plan de bienestar social laboral para los empleados de la empresa Diagnostica LTDA. Desde un enfoque de Gerencia Social; autores Deisy Julliete Sarmiento Rosero, Luisa Fernanda Amarillo Forero, Rosabeth Olmos Martínez, Yuli Andrea Murillo Torres]; Corporación Universitaria Minuto de Dios, 2015.

La investigación realizada plantea las “causas que conllevan a que se limite el óptimo desarrollo socio-laboral, para generar estrategias que se acojan a la compañía y al empleado beneficiando en un término gana-gana. “Dicho trabajo fue realizado con todos los miembros de la organización en las diferentes áreas. De acuerdo a lo anterior el grupo de trabajo para presentar el plan de mejoramiento, desarrollo las siguientes acciones:

Se implementa el método praxeológico de la Corporación Universitaria Minuto de Dios Diagnostico FODA, Aplicación de encuesta y su respectivo análisis, Diagrama de Pareto Metodología, Plan estratégico se analiza desde la perspectiva de: beneficiarios y usuarios; financiera o de benefactores, perspectiva de procesos internos, perspectiva de aprendizaje y conocimiento. Redes y Alianzas. Se enfocan en el establecimiento de “red organizacional” entendida como un sistema de organizaciones y relaciones de intercambio y cooperación orientado al beneficio mutuo, que adquiere una configuración flexible tejida en y con esos mismos procesos de interacción, utilizando la red UCINET se encontró que las redes se componen de intercambio y cooperación dado las tres sedes que tiene la organización.

Una vez realizadas las acciones mencionadas anteriormente se implementó el plan de mejoramiento donde se indicó:

Acciones de mejora:

- Fortalecimiento de capacitaciones y formación, diseño de espacios y temáticas mediante las alianzas institucionales.
- Realizar inducciones de los cargos operativos
- Programa de motivación e incentivos: Diseño de un plan de incentivos haciendo uso de las alianzas

- optimización de procesos internos: Inversión en tecnología, mantenimiento de equipos.
- reducción de impactos Socio ambientales: Recuperación, reutilización y reciclaje de los residuos y su transformación en materia útil, mitigación de la contaminación del aire y sensibilización y educación a empleados sobre impactos ambientales.

Dentro de las conclusiones del trabajo se indica que el plan de mejoramiento se basó en la herramienta de planeación estratégica la cual permitió identificar las principales problemáticas presentadas en la empresa, expuestas por los mismos trabajadores, se integraron a través de alianzas planes de recreación, cultura, educación para los empleados, se evidencian propuestas de mejora como son el fortalecimiento en formación y capacitación a los empleados

Propuesta de Mejoramiento y Desarrollo Sostenible del Proyecto Panadería del Centro Hogar San Jorge- Albergue Infantil Mamá Yolanda. autores: Ing. Giovanna Fiorillo, Profesora de Planta, Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería, Soc. Blanca Cecilia Pérez, Coordinadora Proyección Social, Facultad de Ingeniería, Ing. Sandra Méndez Fajardo, Profesora de Planta, Departamento de Ingeniería Civil, Facultad de Ingeniería, Ing. Mabel Olano Parra, Profesora Cátedra

Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería, Ing. Camilo Merchan, profesor Cátedra, Departamento de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería

Psicóloga Zulay Rodríguez, Albergue Infantil Mama Yolanda; Pontificia Universidad Javeriana. Pag. 17, 19,170, 173.

Este proyecto expone los resultados alcanzados en el desarrollo del proyecto social, a través de la propuesta de mejoramiento que existe en el albergue, los resultados fueron positivos se encontró que la participación de todos los actores involucrados fue muy positiva para el desarrollo de todas las actividades y el logro del objetivo, dentro de las herramientas empleadas se tuvieron en cuenta la DOFA, Diagrama causa-efecto, matriz POAM, Resumen del diagnóstico y análisis en el área de planeación estratégica los cuales fueron analizados desde las áreas de logística, mercadotecnia, procesos productivos, gestión de calidad y planeación estratégica.

De acuerdo al diagrama de Ishikawa se encontró falta de documentación de los procesos y procedimientos de trabajo, ausencia de estandarización de los métodos productivos y no existen mecanismos de control a los proveedores actuales, por otra parte dentro de las demás herramientas de análisis se tienen las siguientes problemas: la panadería con esta constituida como negocio por lo que no cuenta con los permisos legales para comercializar los productos, la panadería no cuenta con un sistema de planeación de producción, existe una visión entre los miembros limitada ante el tema de panadería entre otras. Para la presentación de la propuesta de mejora se realizó inicialmente una investigación de mercados, plantear estrategias de sostenibilidad ambiental tanto en la panadería como en la fundación. Una vez aplicadas las herramientas de planeación estratégica se determina como plan de mejora: Revisar la normatividad referente a los negocios de alimentos, Determinar los requerimientos legales y los trámites necesarios para el funcionamiento de la panadería como negocio formal, elaborar encuesta que permita determinar la misión y visión de la panadería, a partir de los objetivos, se determinaron las políticas de calidad, eliminar transportes innecesarios en el proceso de compras haciendo uso de las tecnologías.

Implementación de herramientas de la gerencia social para el fortalecimiento y el empoderamiento en los beneficiarios de los comedores comunitarios, en la localidad de Bosa. Autores: Katherine Usa Patiño Gina Lorena Veloza Pinzón María del Pilar Pardo Martínez. Corporación Universitaria Minuto de Dios.

El trabajo tiene como objetivo establecer propuestas desde la gerencia social para e la participación el empoderamiento de los beneficiarios participantes en os comedores comunitarios de la localidad de Bosa. De acuerdo a lo anterior el grupo de trabajo se basa como primera media en el modelo praxeológico de la Uniminuto donde se indica que el VER: se realizó acercamiento con los comedores comunitarios. JUZGAR: Implementación de las encuestas no estructuradas con los actores del comedor comunitario, tabulación y análisis de los datos, ACTUAR: diseño de las herramientas de Gerencia Social; RETRIBUCIÓN CREATIVA: Socialización de las herramientas para el fortalecimiento de la participación y el empoderamiento en los beneficiarios.

Así cosas se considera pertinente establecer por parte de la organización en sistema de redes y alianzas que les permita brindar una atención integral a las familias del albergue, de manera que sea capacitadas en temas como formación de líderes para la confirmación del Comité de convivencia que como se ha venido resaltando en el proyecto este servirá de base para la convivencia en el inmueble restituido dado que allí tendrán que seguir interactuando y la conformación del comité les permitirá tener un organismo social que pueda canalizar estas problemáticas para minimizar los impactos generados por la convivencia, asistencia técnica con el fin de renacer la productividad en el campo y devolver en parte el sentido de pertenencia de estas familias campesinas aspecto que se puede alcanzar con la UMATA (Unidad Municipal técnica Agropecuaria)

5. MARCO LEGAL

“El Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres que se crea y organiza mediante La Ley 46 de 1998 por la cual se crea y organiza el Sistema Nacional para la prevención y atención de desastres, en su ARTICULO 1. Expresa la Noción y objetivos del Sistema.

La presente Ley, tiene objetivos como:

a. Definir las responsabilidades y funciones de todos los organismos y entidades públicas, privadas y comunitarias, en las fases de prevención, manejo, rehabilitación, reconstrucción y desarrollo a que dan lugar las situaciones de desastre.

b. Integrar los esfuerzos públicos y privados para la adecuada prevención y atención de las situaciones de desastre.

c. Garantizar un manejo oportuno y eficiente de todos los recursos humanos, técnicos, administrativos, económicos que sean indispensables para la prevención y atención de las situaciones de desastre. Así mismo la gestión del riesgo en Colombia ha venido en constante evolución desde la creación del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres SNGRD en el año de 1989, hasta hoy, contando con **la Ley 1523 de 2012**, por la cual se adopta **la Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres**. Dentro de esta evolución cabe destacar el establecimiento de principios y definiciones, como la base de cualquier proceso de gestión del riesgo que se lleve a cabo en Colombia, igualmente, se conforman 3 subdirecciones, con sus respectivos comités **Comité Nacional para el Conocimiento del Riesgo, Comité Nacional para la Reducción del Riesgo y Comité Nacional para el Manejo de Desastres**, que son instancias de asesoría, planeación y seguimiento, destinadas a garantizar la efectividad y

articulación de los procesos de Gestión del Riesgo bajo la dirección de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD.

En este sentido, los proyectos que desarrollan los organismos de Cooperación Internacional en Colombia, integrados al SNGRD (2012), “de acuerdo a sus acciones, deben enmarcarse dentro de las políticas nacionales de gestión ambiental, ordenamiento territorial, planificación del desarrollo y cambio climático, apoyar el alcance de las metas trazadas en los planes de acción específicos y contribuir en el empoderamiento de las comunidades, para generar una cultura de la gestión del riesgo” (pag3). El fenómeno de La Niña, que tuvo lugar entre el 10 de abril de 2010 y el 30 de junio de 2011 ocasionó las lluvias más intensas y abundantes registradas en la historia del país, sobre todo en las regiones caribe, andina y pacífica. Además, ocasionó la ausencia de la usual temporada seca de mitad de año en el norte y centro de la región andina. Las severas inundaciones y deslizamientos generaron daños en las vías rurales y urbanas, pérdidas de zonas agrícolas, destrucción de centros educativos, hospitales, viviendas e infraestructura de servicios públicos. Se calcula que casi 4 millones de personas se vieron afectadas, 28 de los 32 departamentos del país sufrieron los efectos de las lluvias, más de 100.000 familias reportaron sus viviendas como destruidas y más de 2.000 sedes educativas fueron afectadas. En fin, los daños sociales, económicos y ambientales resultaron ser incalculables.

La gravedad de la situación superó la capacidad de respuesta local y regional e hizo necesario tomar medidas urgentes desde el nivel nacional. En este contexto, el gobierno central creó dos instrumentos para conjurar la crisis y fortalecer la capacidad económica del Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres: la Subcuenta Colombia Humanitaria del Fondo Nacional de Calamidades, para atender las fases de atención y

rehabilitación, y el Fondo Adaptación, adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, para las etapas de reconstrucción y construcción.

En este sentido, el Fondo Adaptación se concibió como la entidad encargada de dar una respuesta estructural a la problemática generada por el fenómeno de La Niña 2010 – 2011, y de convertir esta tragedia en una oportunidad de desarrollo para el país. Los albergues temporales tienen el propósito de asegurar habitabilidad temporal mientras se construyen viviendas definitivas, o las familias afectadas tienen la posibilidad de retornar a sus hogares.

Así como la observación de factores básicos como iluminación y ventilación, mínimos de independencia visual y sonora entre hogares, espacios comunes de servicios y socialización, zona de cocina, entre otros. La calidad de estos albergues temporales debe proyectarse para una permanencia entre uno a dos años.

Son construidos a solicitud de Gobernaciones o Alcaldías de ciudades capitales, con el apoyo de Entidades Operadoras, validadas previamente por el gerente del Fondo Nacional de Calamidades, del número de damnificados reportado por las Gobernaciones o Alcaldías de ciudades capitales.

Siendo los albergues un espacio de confluencia de un grupo de población damnificada que debe recibir por parte del Estado una respuesta adecuada y acorde con los principios constitucionales para el ejercicio de sus derechos y deberes ciudadanos, es de vital importancia que su entrada y permanencia en él sea parte de un programa de atención que les permita no sólo mitigar los daños recibidos, sino también, lograr en la medida de lo posible, mejores niveles de vida y de participación en la vida ciudadana. Para ello la principal estrategia es el acompañamiento psicosocial.

La convivencia además de ser una actitud de comportamiento, es una responsabilidad individual, familiar, social e institucional, que debe ser manejada en forma clara y eficiente a través de políticas y normas construidas participativamente. La convivencia se construye desde la confianza, el respeto por el otro y la resolución pacífica de las diferencias. Las comunidades que se irán formando en los albergues al construir sus pactos de convivencia estarán construyendo su seguridad y su bienestar. La gestión de los albergues tiene como eje principal la participación de la comunidad, el liderazgo de la autoridad territorial y respaldo de toda la Alianza Común Unidad.

Es de vital importancia que la relación de las familias damnificadas con el albergue sea planteada y desarrollada como una experiencia temporal, de modo que estas familias se preparen y participen activamente en la posterior estabilización de acuerdo con los lineamientos que para ello defina el Fondo Adaptación.

Por otra parte se contempla el decreto 1818 de 1998 que hablan de los mecanismos alternativos de solución de conflictos donde se indica en el artículo 1 la definición de conciliación como un mecanismo para la resolución de conflictos a través de los cual dos o más personas gestionan por si mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero, aspecto que será tenido en cuenta en el plan de mejoramiento dado que se requiere para el fortalecimiento del manual de convivencia.

Por otra parte el Decreto 919 de 1989 por el cual se organiza el Sistema Nacional para la prevención y atención desastres en su artículo 3 Plan Nacional para la prevención y atención de desastres. En este artículo se establece el plan nacional para la prevención y atención de desastres donde se determinan las políticas, acciones y programas tanto de carácter sectorial como de orden nacional, regional y local done se refiere los siguientes aspectos:

- Fases de Prevención, atención inmediata a los diferentes tipos de desastres
- temas de orden económico, financiero , comunitario, jurídico e institucional
- La educación, capacitación y participación comunitaria
- Sistemas integrados de información y comunicación a nivel nacional, regional y local
- La coordinación interinstitucional

Así mismo la Constitución política de Colombia en su título I de los principios fundamentales en su artículo 2 indica: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”.

6. OBJETIVOS

6.1.Objetivo general:

Formular un plan de mejoramiento que fortalezca el manual de convivencia del albergue temporal del antiguo batallón Jaime Matiz del municipio de Guaduas, Cundinamarca.

6.2.Objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual en la que se encuentran las familias del albergue con el fin de establecer las alternativas de solución que permitan mitigar los conflictos sociales al interior del albergue.
- Establecer estrategias de mejoramiento a partir de los módulos de Planeación Estratégica, Resolución de Conflictos y Redes y Alianzas.
- Formular plan de mejoramiento enfocado en el fortalecimiento al manual de convivencia que permita crea herramientas para la sana convivencia en el albergue y sostenible cuando sea restituido el bien inmueble.

7. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

La Alcaldía de Guaduas Cundinamarca, adopta el Plan de Desarrollo Municipal “Para volver a crecer, bajo el gobierno del señor alcalde Jesús Edison Ramírez Martínez, donde se plantea como compromiso mejorar la calidad de vida de los Guadueros, a partir de la consolidación del territorio como municipio competitivo en el contexto regional, mediante la asignación de inversión al desarrollo humano integral de las actuales y futuras generaciones, la cooperación activa de los ciudadanos, con voluntad política y administrativa e interrelación a dimensiones del desarrollo en temas: ambientales, económicas, tecnológicas, sociales y culturales.

7.1.Misión

El Municipio de Guaduas, Cundinamarca, tiene como compromiso construir un camino de credibilidad, que se respalda en el cumplimiento de los compromisos acordados entre la administración y la comunidad para mejorar la calidad de vida de los habitantes mediante la solución de las necesidades básicas de las familias aprovechando los recursos económicos del municipio y la articulación de estrategias económicas, sociales, políticas, culturales y ambientales como también la participación comunitaria, realizando una gestión administrativa, efectiva y honesta; fortaleciendo el desarrollo y destacándose como municipio integral en su dimensión humana y material.

7.2.Visión

Guaduas será un municipio con mayores posibilidades; competitivo, democrático, con sentido de pertenencia e identidad territorial, destacado turística, cultural y productivamente a nivel Regional, Departamental, Nacional e internacional con gente amable y en paz porque ha vuelto a creer en sus representantes.

7.3.CONTEXTO

El gobierno central creó dos instrumentos para conjurar la crisis y fortalecer la capacidad económica el Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres: la Subcuenta Colombia Humanitaria del Fondo Nacional de Calamidades, para atender las fases de atención y rehabilitación, y el Fondo Adaptación, entidad encargada de dar una respuesta estructural a la problemática generada por el fenómeno de La Niña 2010 – 2011, y de convertir esta tragedia en una oportunidad de desarrollo para el país.

A nivel Municipal la situación política de Guaduas de los últimos cuatro años, estuvo bastante afectada por la inestabilidad administrativa, la alcaldesa Doris Acero Vera reelegida en el año 2011 y en abril de 2012 la Fiscalía le imputo cargos por celebrar contratos sin el cumplimiento de los requisitos legales. Quedando como alcalde encargado Jorge Enrique Sabogal y luego por elecciones atípicas termino el periodo Mauricio Mesa. Por lo tanto no se cumplió con el programa de Gobierno establecido, afectando el progreso del municipio y la población en general.

7.3.1. Contexto Geográfico

El municipio de Guaduas se encuentra ubicado en el noroccidente del departamento de Cundinamarca a una distancia de 117 Km de Bogotá Distrito Capital y hace parte de la provincia del bajo Magdalena, limita al Norte con Puerto Salgar y Caparrapí, al sur limita con los municipios de Chaguaní y Vianí, al oriente con los municipios de Villeta, Quebrada negra y Utica y al occidente con los departamentos de Tolima y Caldas.

7.3.2. Contexto Social

La comunidad de Guaduas se enmarca dentro de unos contextos especiales entre los años 2012 al 2017 donde se evidencian las falencias y la falta de continuidad de los procesos de desarrollo y continuidad en las políticas a implementar por cada alcalde. A continuación se relaciona las acciones desarrolladas por los gobernantes con la población damnificada por la ola invernal.

| AÑOS DE GOBIERNO | ALCALDE(SA) | PROGRAMAS | SITUACION |
|---------------------------------------|-----------------------------------|--|--|
| 2012 – 2015 | Doris Acero de Vera | <ul style="list-style-type: none"> • Grupos de trabajo. • Cursos del Sena • Plan Semillas • Productos promisorios • Empoderamiento de la población afectada. • Se desarrollaron proyectos Auto sostenibles (Criadero de pollo) • Se comenzó a desarrollar el manual de convivencia para albergues | Destituida en Noviembre de 2012 |
| NOVIEMBRE 2012 - JULIO DE 2014 | Jorge Enrique Sabogal Lara | <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Convivencia Comunidad residente Albergues “Antiguo Batallón y Santa Rosa 2013. Socialización y puesta en marcha. • En la actualidad no se utiliza y tampoco hay seguimiento ni acompañamiento por | Fin de periodo |

| | | | |
|--|------------------------------------|--|-----------------------|
| | | parte de la Alcaldía según el Departamento de Planeación y Gestión del Riesgo | |
| JULIO 2014 – DICIEMBRE 2016 | Mauricio Mesa Rodríguez | Durante el periodo de gobierno del Señor Mauricio Mesa solo se registra la construcción de cocinas individuales dado que las familias cocinaban dentro de la misma habitación, por otra parte aun cuando las familias se encuentran en condición de damnificados para la alcaldía tienen las mismas posibilidades y atención de los programas que desarrolla el municipio. | Fin de periodo |
| 2017-2019 | Jesús Edison Martínez | Dentro del plan de gobierno no se establece atención especial para los damnificados por ola invernal, los programas se desarrollan en general para toda la población que quiera acceder a ellos. | Fin de periodo |

Dentro de la administración municipal la oficina de bienestar social promueve, estimula y apoya la labor social, especialmente en los sectores que por su condición socioeconómica y física se encuentran en estado de vulnerabilidad, brindando mejor calidad de vida a la población, comprometidos con el desarrollo, la competitividad, la asistencia técnica y el

apoyo institucional del municipio, contando con la participación ciudadana y comunitaria y generando procesos de cambio que contribuyan al cumplimiento del objetivo.

El municipio presenta un número considerable de población vulnerable entre el adulto mayor, personas con capacidad diferente, niños especiales, y madres cabeza de hogar.

7.3.3. Contexto Económico

La economía del municipio depende básicamente de la Ganadería, Agricultura, la explotación del Petróleo, Sobresale la Piscicultura, la Avicultura, cultivos de Café, caña de azúcar, plátano, maíz, yuca, algodón fríjol, cacao, legumbres, hortalizas y frutas. En el 85% de las veredas del municipio, se presenta la actividad ganadera, mientras que el café aparece en el 70% de ellas, le sigue la caña panelera que hace su aparición en el 65% de ellas. El municipio de Guaduas es productor de café, caña panelera, plátano, maíz, fríjol, yuca, tomate, cítricos, habichuela, hortalizas, alverja, banano, aguacate, mora, guayaba y papa. También se produce en pequeña escala el cacao, sagú, papaya lulo, piña y maracayá. En la parte pecuaria se destaca la ganadería de ceba principalmente. La avicultura comercial orientada a la incubación y levante de reproductoras de pollo de engorde, se muestra como uno de los principales motores generadores de más de 550 empleos. También es importante la porcicultura que en los últimos años ha tenido altibajos por la inestabilidad del precio de la carne y por los altos costos de producción, principalmente el de los concentrados.

El plan de desarrollo municipal “Para Volver a Creer” indica que entre el año 2010 y 2015, la PET (Población en edad de trabajar) registra un crecimiento del 1,85 %, siendo aquellas personas que se ubican en áreas urbanas y rurales. La PEA (Población económicamente activa) comprende la población entre 25 y 60 años, presentando un crecimiento de 2,38 %. Registro un moderado crecimiento en la oferta de trabajo, que se

atribuye a la actividad económica del municipio, en las actividades de servicios que se generaron en el trabajo de la construcción de la ruta al sol.

8. METODOLOGÍA

La metodología implementada para el proyecto está basada desde el modelo praxeológico de la Uniminuto, desde el método inductivo con una línea de investigación mixto cualitativo – cuantitativo desde las ciencias fácticas de las ciencias sociales y desde la perspectiva de instrumentos.

La Praxeología Pedagógica que se empleara será la establecida por la Corporación Universitaria Minuto de Dios que consiste en un proceso reflexivo, a través de una observación y problematización de la realidad de nuestra propia práctica (VER) que luego la confrontamos e interpretamos a partir de teorías y modelos aprehendidos previamente (JUZGAR), dicho proceso permitirá como Gerente Sociales proponer mejoras a su acción y alternativas a las prácticas futuras (ACTUAR) y validar los conocimientos y competencias adquiridos en un proceso en espiral de DEVOLUCIÓN CREATIVA. (Juliao: 1999), la práctica de este proceso Praxeológico se desarrolla en las cuatro fases o etapas las visibilizamos dentro de nuestro proyecto así:

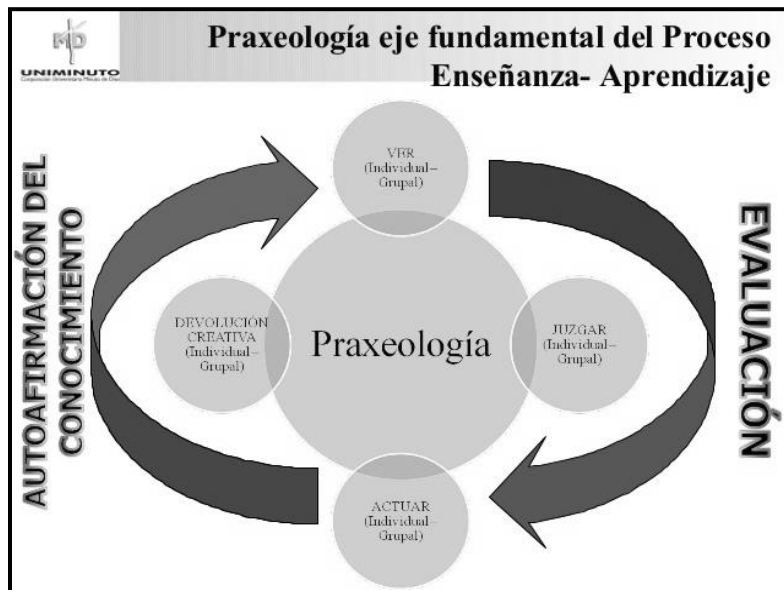


Ilustración 1. Uniminuto.

8.1.Ver

Basados en el contacto directo que ha tenido una de las integrantes del presente trabajo con las 20 familias damnificadas se identificó que se presentan conflictos sociales al interior del albergue dadas las condiciones de hacinamiento en las que viven, o anterior evidenciado en las visitas sociales de verificación de permanencia de las familias el cual es realizado por el fondo de adaptación ente encargado de restituir el bien inmueble a estas familias, Como también en las reuniones con la Coordinadora de gestión del riesgo Erika Villada quien ratifico que la alcaldía no desarrolla ningún proyecto con la población habitante de los albergues temporales Así mismo se conoció que la Alcaldía elaboro el Manual de convivencia dando alcance al requerimiento establecido en el Manual de Albergues Temporales de la Cruz Roja, fue entregado a los damnificados del

albergue en febrero de 2013, se socializo y a la fecha no hay continuidad ni seguimiento.

A continuación se presenta el registro fotográfico que permite evidenciar las condiciones de las viviendas de las familias del albergue.

Área de Baños



Área de Cocinas



Habitación y vivienda de un grupo familiar



8.2.Juzgar

A partir de la revisión bibliográfica referida con el tema se encontró que de acuerdo a lo establecido por la cruz roja se conceptúa un albergue temporal en tiempo está determinado de acuerdo a la magnitud de la emergencia siendo el más prolongado el de largo plazo estimado entre 30 a 90 días, no obstante este plazo se prolongara de acuerdo a lo que determine el gobierno local quien es el que responde por el manejo de la emergencia conflictos sociales se acentúen.

Así mismo al revisar el objetivo por el cual fue creado el manual de convivencia se encontró que este fue creado por dar cumplimiento a lo establecido en el manual de albergues temporales establecido por la cruz roja en su numeral 4.2 parámetros, donde se indica dentro del ámbito comunitario en su viñeta de infraestructura: “Seguridad: La seguridad de un Albergue Temporal depende de muchas variables, sin embargo en el ámbito de control, es necesario que se establezcan normas a través de un manual de convivencia en común acuerdo con la comunidad y así mismo se debe contar con el apoyo logístico de la Policía Nacional, bajo los principios y Normas de la Cruz Roja, para acciones de control externas”. Finalmente con el fin de formalizar y evaluar lo observado se elaboró una encuesta aleatoria a 10 o 20 persona habitantes del albergue para identificar la causa del manejo de conflictos una encuesta la cual será aplicada a una muestra representativa de las familias que habitan en el albergue así como al representante del departamento de planeación con el fin de establecer cuáles son las causas que generan los conflictos al interior del albergue.

8.3.Actuar

De acuerdo a lo anterior el grupo de especialistas, diseñara un plan de mejoramiento dirigido a fortalecer el manual de convivencia implementado por el departamento de planeación de la Alcaldía y el cual no ha sido puesto en marcha.

8.4.Devolución creativa

A partir de lo visto dentro de la formación académica se propone a partir del método praxeológico y enfocadas en las metodologías académicas establecer un análisis desde la Matriz DOFA herramienta que busca evaluar los contextos internos y externos (damnificados albergue y acompañamiento de la alcaldía) del departamento de planeación de la Alcaldía de Guaduas y específicamente las acciones que adelanta con las familias del albergue, así mismo a partir del plan de mejoramiento plantear alternativas para el fortalecimiento del manual de convivencia, entre las que se contemplaran las redes y alianzas interinstitucionales con el fin de que sean colaboradoras de las necesidades del albergue desde el alcance de sus funciones fin de minimizar los conflictos, todo lo anterior presentado en el diseño del plan de mejoramiento que permitirá el fortalecimiento del manual de convivencia que logre en cierta medida la atención de la alcaldía.

Este plan de mejoramiento estará construido desde la aplicación de diferentes herramientas dadas desde la academia profesional donde nos impulsan 3 módulos que concentran estrategias que permitieron la creación del plan de mejoramiento del manual de convivencia.

9. IMPLEMENTACIÓN DE INSTRUMENTOS DE LA GERENCIA SOCIAL

9.1.Planeación Estratégica

Desde los instrumentos vistos en el módulo de planeación se propone el diseño de la propuesta para el fortalecimiento del manual de convivencia del albergue ubicado en Guaduas. Para esto se incorporarán los instrumentos revisados en el módulo de planeación estratégica. En síntesis la metodología para el diseño del plan de fortalecimiento del manual de convivencia tiene los siguientes momentos

Primer momento, se plantea un diagnóstico el cual se trabajará a partir de tres instrumentos. El primero un análisis DOFA en la matriz Diagnóstico Estratégico – Tabla 1 de DE. En cada una de las perspectivas que contempla el plan de fortalecimiento: Estratégico, Humano, Administrativo y Financiero, Proyección e Incidencia. El segundo instrumento será la encuesta –Tabla 2 formato en Word D.E. donde se identificará las perspectiva desde las realidades del albergue con el análisis de encuestas realizado.

En un tercer momento, con base en los resultados de la matriz Diagnóstico Estratégico – Tabla 3 FODA- se propone identificar estrategias para cada uno de las perspectivas. Estas se validarán y cruzarán con los resultados de la Tabla 4 –logrando una matriz de estrategias la cual permitirá la priorización de estrategias identificadas Tabla 5 - según los resultados de la aplicación de los instrumentos proponiendo a su vez un cronograma que permitirá cumplir con estas actividades Tabla- 5- Cronograma- dando paso a la propuesta del Plan de Fortalecimiento

9.2.Tabla 1 DIAGNOSTICO ESTRATEGICO

| PLANEACIÓN ESTRATÉGICA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------------------|---|-------|---------|----|---------------------------|---|-------|------|---------------------|-----------------------------|---|------------|------|----|------------------------------|--|-------|-------------|--|--|---------|--|
| DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perspectivas/DOFA | Diagnóstico Externo | | | | | | | | | Diagnóstico Interno | | | | | | | | | | | | | |
| | Oportunidades | | | Impacto | | | Amenazas | | | Impacto | | | Fortalezas | | | Impacto | | | Debilidades | | | Impacto | |
| N° | Oportunidades P. Beneficiarios | Alto | Medio | Bajo | N° | Amenazas P. Beneficiarios | Alto | Medio | Bajo | N° | Fortalezas P. Beneficiarios | Alto | Medio | Bajo | N° | Debilidades P. Beneficiarios | Alto | Medio | Bajo | | | | |
| Perspectiva de Beneficiarios o Usuarios | a. | Participar activamente en los programas y proyectos que tenga la alcaldía | X | | | a. | Desarraigo cultural debido a la población tan flotante | X | | | a. | Restitución de viviendas destruidas por la ola invernal. | X | | | a. | Implementación de la política de seguridad y convivencia | X | | | | | |
| | b. | Llevar a la alcaldía propuestas de proyectos que impulsen el bienestar y la calidad de vida de la comunidad de guaduas | X | | | b. | No contar con servicios básicos de primera necesidad satisfechas | X | | | b. | La alcaldía costea los servicios públicos que usan en el albergue | | X | | b. | No se incentivan ofertas institucionales en el albergue | X | | | | | |
| | c. | Controlar y verificar las actividades que realice la alcaldía para lograr su total cumplimiento | X | | | c. | No hacen uso del manual de convivencia por lo tanto sus índices de violencia son altos | X | | | c. | Beneficios para niños y adultos mayores | X | | | c. | Detrimiento de la calidad de vida de las familias damnificadas | X | | | | | |
| Perspectiva Financiera o de benefactores | a. | Participar activamente de los programas productivos que maneje la umata u otros proyectos en pro del municipio | X | | | a. | Corrupción y el mal manejo de presupuestos. | X | | | a. | Acceso a establecimientos financieros y corporativas. | | X | | a. | Falta de presupuesto de la alcaldía para atender la problemática. | X | | | | | |
| | b. | Participar de las asambleas y demás encuentros que se realice por parte de la alcaldía con el fin de conocer el cumplimiento de los programas | X | | | b. | No se cuenta con el presupuesto para la atención de damnificados y el mejoramiento de la calidad de vida. | X | | | b. | Opción de créditos, libre inversión | | X | | b. | Existen pocos convenios y alianzas con empresas privadas. | | X | | | | |
| | c. | El estado brinda espacios para que la comunidad vigile y controle por medio de veedurías los presupuestos destinados para el municipio | | X | | c. | No existen las alianzas suficientes para atención a damnificados. | X | | | c. | Opciones de empleabilidad. | | X | | c. | Falta de capacitación financiera y contable | | X | | | | |
| Perspectiva de Procesos Internos | a. | Restitución de vivienda a los damnificados | X | | | a. | Desempleo | X | | | a. | Atención inmediata a damnificados mientras se encuentran en el desastre | X | | | a. | No hay acompañamiento de la Alcaldía a las problemáticas que se presentan en el albergue | X | | | | | |
| | b. | Acompañamiento por personal técnico a los niños, mujeres, y adultos mayores | | X | | b. | Aumento de los índices de pobreza en el municipio | X | | | b. | Estar cerca de la familia | X | | | b. | No hay acompañamiento psicosocial para las familias del Albergue | X | | | | | |
| | c. | Convenios y contratación a damnificados | | X | | c. | Corrupción y mal manejo de contratos que apoyan a damnificados | X | | | c. | Compartir con otras familias | X | | | c. | La informalidad por parte de los comerciantes sin acompañamiento | X | | | | | |
| Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento | a. | Las escuelas están disponibles para los niños y jóvenes | X | | | a. | Vivir en resguardos muy pequeños | | X | | a. | Existencia del Manual de Convivencia | X | | | a. | Ausencia de capacitación en temas de resolución de conflictos | X | | | | | |
| | b. | Las instituciones municipales están dispuestas para brindar la atención | | X | | b. | Vivir en vivienda digna | | X | | b. | Vivir en el casco urbano | X | | | b. | No hay coordinación interinstitucional | X | | | | | |
| | c. | El Sena está disponible para formar y educar a jóvenes y adultos para mejorar la competitividad | | X | | c. | Recoger basura en bolsa | | X | | c. | Acceso a educación superior | X | | | c. | Baja promoción de los talleres existentes. | | X | | | | |

9.3.Tabla 2 ENCUESTA

Calidad • Servicio • Acreditación • Plan de Desarrollo

Excelencia
Que hace la diferencia

ENCUESTA

UNIMINUTO
UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

OBJETIVO: Identificar que percepción tienen los habitantes respecto a la convivencia en el albergue.

LUGAR: ALBERGUE ANTIGUO BATALLON JAIME MATIZ

Fecha: ----- **Municipio** -----

Nombre ----- **Edad**-----

Ocupación -----

Marque con una X su respuesta.

1. Conoce el Manual de Convivencia para el albergue Antigua Batallón diseñado por la Alcaldía.
Si ___ No---
2. En el Albergue tienen normas de Convivencia.
Si ___ No---
3. Los habitantes del albergue cumplen con las normas del manual de Convivencia
Si ---- No---
4. Existe algún comité de convivencia dentro del albergue
Si ___ No---
5. Se presentan conflictos de convivencia dentro del albergue
Si ___ No---
6. Qué tipo de conflictos
Mala comunicación ----
Abuso de confianza -----
Irrespeto -----
Intolerancia ----
Por las mascotas -----

Ruido excesivo -----

Otros -----

7. Tienen apoyo o acompañamiento por parte de la Alcaldía

Si ---- No---

8. Cuando se presentan conflictos sociales cómo los solucionan.

Conciliando -----

Con golpes -----

Agresión verbal -----

Policía -----

Otros -----

9. La Alcaldía u otras instituciones brindan apoyo a los habitantes del
Albergue.

Si --- No---

10. Conoce los programas que la Alcaldía y el municipio tiene para los
Habitantes de Guaduas

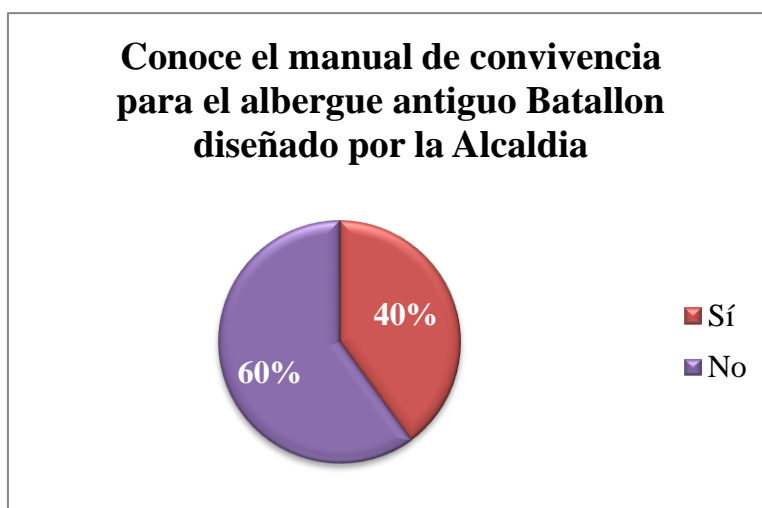
9.4.Anexo 1. Encuesta aplicada a las familias del albergue

9.4.1. ANALISIS DE ECUESTAS

De acuerdo a la encuesta aleatoria aplicada a 10 miembros del albergue se presenta la información en graficas las cuales se obtuvieron de la tabulación de los resultados obtenidos por cada pregunta las cuales fueron totalizadas y promediadas a través de la hoja de cálculo.

Grafica 1.

¿Conoce el Manual de Convivencia creado para el Albergue Antigo Batallon Jaime Matiz?



Fuente: elaboración propia

Se evidencia que el 60% de los encuestados no conocen el manual de convivencia mientras el 40% si lo conocen lo que indica que para los habitantes del albergue no es del todo desconocida.

Grafica 2.

¿En el albergue tiene normas de convivencia?



Fuente: elaboración propia

El 80% de los encuestados manifiestan que el albergue no tiene normas de convivencia establecidas y el 20% considera que sí.

Grafica 3.

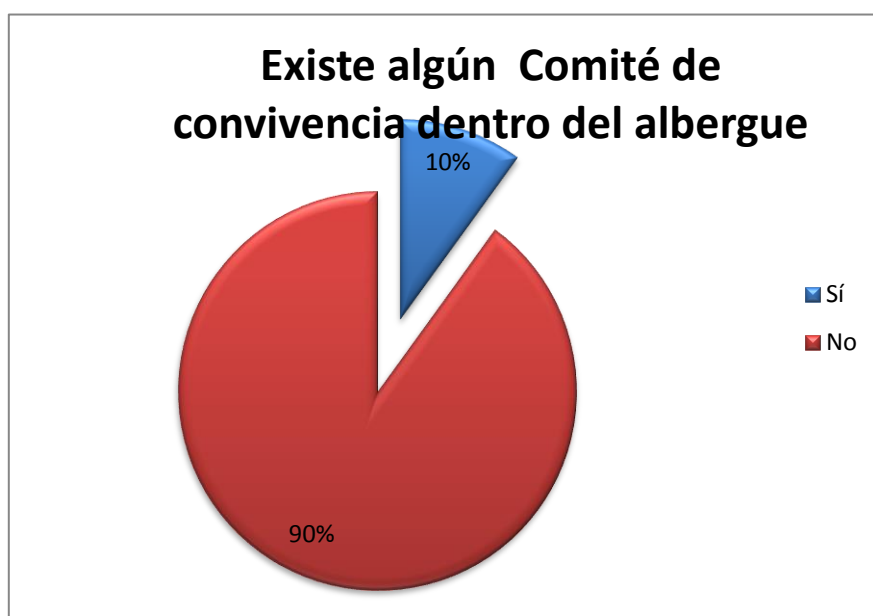
¿Los habitantes del albergue cumplen con las normas de convivencia?



En cuanto al cumplimiento de las normas de convivencia los encuestados consideran en un porcentaje del 90% que si cumplen con las normas de convivencia el restante equivalente a un 10% indica que no se cumple con las normas de convivencia.

Grafica 4.

¿Existe algún comité de Convivencia dentro del albergue?



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a lo resultados obtenidos se tiene que un 90% manifiestan que en el albergue no se tiene un comité de convivencia.

Grafica 2

¿Se presentan conflictos de convivencia en el albergue?

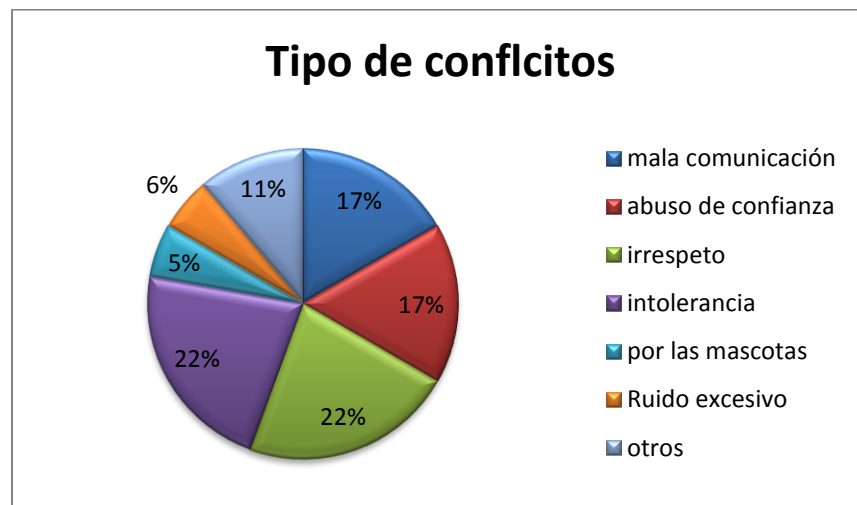


Fuente: elaboración propia

En la pregunta si se presentan conflictos de convivencia dentro del albergue el 90% considera que si se presentan mientras que el 10% considera que no se presentan.

Grafica 3.

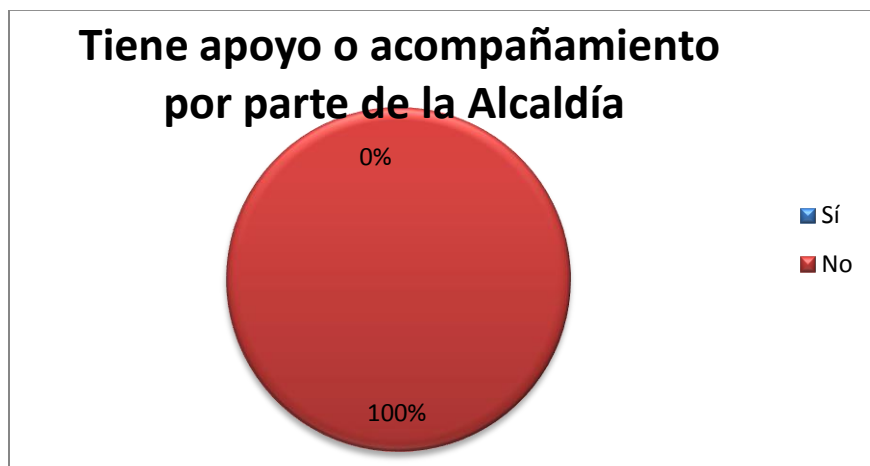
¿Qué tipo de conflictos?



En el tipo de conflictos se considera que el de mayor incidencia es el irrespeto y la intolerancia con un 22%, seguido en igual porcentaje del 17% el abuso de confianza y la mala comunicación, seguido encontramos otros, en un 6% Ruido exceso y finalmente en menor porcentaje 5% por las mascotas.

Grafica 4.

Tiene apoyo o acompañamiento por parte de la Alcaldía?



Fuente: elaboración propia

En el resultado se evidencia que el 100% de los encuestados consideran que no tiene apoyo de la Alcaldía.

Grafica 5.

¿Cuándo se presentan los conflictos con los solucionan?

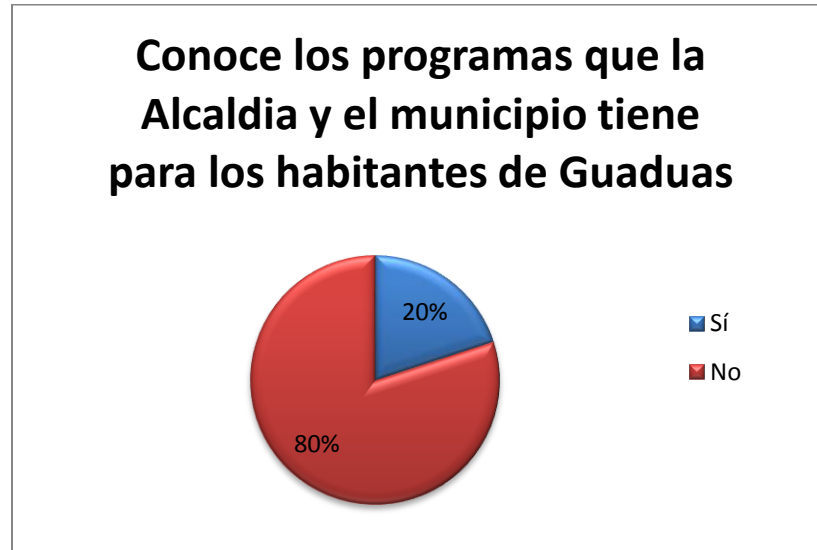


Fuente: elaboración propia

Los encuetados manifiestan que cuando se presentan los conflictos se evidencia agresión verbal lo cual se muestran en un 39% seguido de llamar a la policía, en porcentajes iguale del 15% se encuentran con golpes y otras formas y con un porcentaje de 0% se encontró que no emplean la conciliación.

Grafica 6.

¿Conoce los programas que la Alcaldía tiene para los habitantes de Guaduas?

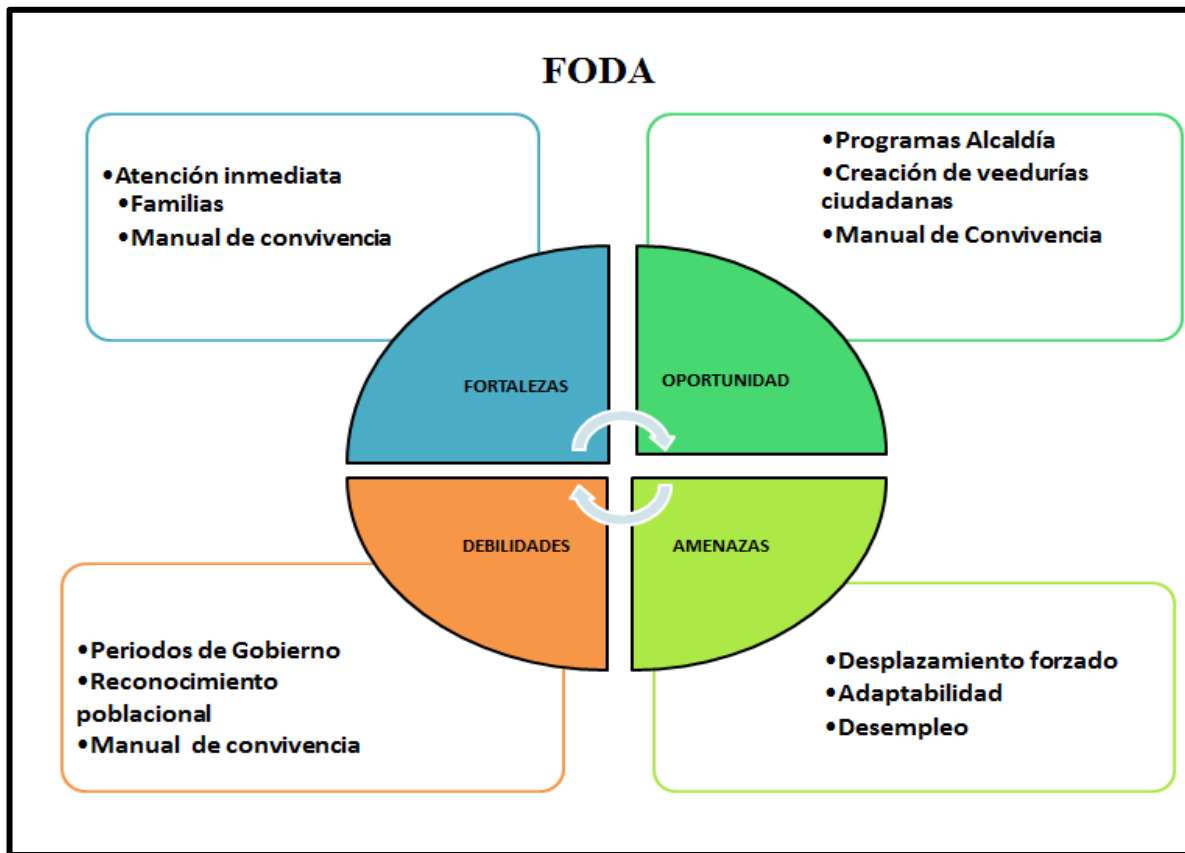


Fuente: elaboración propia

Se encuentra que el 80% de la población no conoce los programas que la Alcaldía tiene para los habitantes de Guaduas, mientras que el 20% manifiesta que si los conoce.

10. ANÁLISIS DOFA

Para el análisis DOFA se tuvieron en cuenta 4 perspectivas importantes: perspectiva de usuarios de la Organización que en este sentido son los habitantes del albergue y el departamento de planeación de la Alcaldía, perspectiva financiera la cual ayudo a conocer las problemáticas financieras con las que cuenta el albergue, perspectiva de procesos internos donde se identificó las medidas tomadas desde el grupo y perspectiva desde el aprendizaje y conocimiento el cual permite conocer las redes con las que cuenta el albergue, a todas estas perspectivas se les dará su valoración con calificación de Alto Medio y Bajo donde podremos establecer posibles estrategias de mejoramiento fortaleciendo el manual.



10.1. Figura 1 Matriz FODA. Fuente elaboración propia

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos con las herramientas anteriormente expuestas, se realiza el diseño de estrategias para fortalecer el programa mediante la matriz de estrategias:

10.2. Tabla 3 Diseño de estrategias

| PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Diseño de Estrategias | | |
|---|---|---|
| Perspectiva de beneficiarios o usuarios | Oportunidades P. Beneficiarios a. Participar activamente en los programas y proyectos que tenga la alcaldía Llevar a la alcaldía propuestas de proyectos que b. impulsen el bienestar y la calidad de vida de la comunidad de guaduas c. Controlar y verificar las actividades que realice la alcaldía para lograr su total cumplimiento | Amenazas P. Beneficiarios a. Desarraigo cultural debido a la población tan flotante b. No contar con servicios básicos de primera necesidad satisfechas c. No hacen uso del manual de convivencia por lo tanto sus índices de violencia son altos |
| Fortalezas P. Beneficiarios a. Restitución de viviendas destruidas por la ola invernal. b. La alcaldía costea los servicios públicos que usan en el albergue c. Beneficios para niños y adultos mayores | ESTRATEGIAS F-O 1 Proponer proyectos que fortalezcan la infraestructura de viviendas y permitir que la comunidad tenga una accesibilidad mayor en el control de estos proyectos. 2 Participación activa de los programas que desarrolla la alcaldía. | ESTRATEGIAS F-A 1 Crear redes interinstitucionales para llevar servicios básicos de agua gas y energía a las comunidades 2 socializar el manual de convivencia que permita minimizar los impactos de conflictos sociales dentro de las comunidades |
| Debilidades P. Beneficiarios a. Implementación de la política de seguridad y convivencia b. No se incentivan ofertas institucionales en el albergue c. Detrimiento de la calidad de vida de las familias damnificadas | ESTRATEGIAS D-O 1 creación de proyectos que insten al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades 2 el fortalecimiento del manual de convivencia y su aplicación efectiva creara espacios donde las comunidades puedan expresar descontentos. | ESTRATEGIAS D-A 1 Promover alianzas y redes para generar procesos de resolución de conflictos en las comunidades 2 promover espacios donde se concerte resaltar el respeto y la igualdad entre la comunidad como un comité de convivencia |
| Perspectiva de Financiera o de Benefactores | Oportunidades P. Financiera Participar activamente de los programas a. productivos que maneje la umata u otros proyectos en pro del municipio Participar de las asambleas y demás encuentros b. que se realice por parte de la alcaldía con el fin de conocer el cumplimiento de los programas El estado brinda espacios para que la comunidad c. vigile y controle por medio de veedurias los presupuestos destinados para el municipio | Amenazas P. Financiera a. Corrupción y el mal manejo de presupuestos. b. No se cuenta con el presupuesto para la atención de damnificados y el mejoramiento de la calidad de vida. c. No existen las alianzas suficientes para atención a damnificados. |
| Fortalezas P. Financiera a. Acceso a establecimientos financieros y corporativas. b. Opción de créditos, libre inversión c. Opciones de empleabilidad. | ESTRATEGIAS F-O 1 Acceso a créditos para desarrollar proyectos. 2 Participar de los presupuestos de la alcaldía en formación personal. | ESTRATEGIAS F-A 1 Generar alianzas y estrategias para la atención de damnificados. 2 Ser veedor de presupuestos para que lleguen a buen fin. |
| Debilidades P. Financiera a. Falta de presupuesto de la alcaldía para atender la problemática. b. Existen pocos convenios y alianzas con empresas privadas. c. Falta de capacitación financiera y contable | ESTRATEGIAS D-O 1 Buscar convenios y vigilar que el presupuesto llegue a su destino. 2 Participar activamente de los programas que desarrolla el municipio y socializarlo con la comunidad. | ESTRATEGIAS D-A 1 Buscar alianzas y presupuesto para el acompañamiento con el damnificado. 2 Capacitarse en el manejo de gestión de riesgo natural, desarrollo y apoyo. |

| PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Diseño de Estrategias | | |
|---|---|---|
| Perspectiva de procesos internos | Oportunidades P. Procesos a. Restitución de vivienda a los damnificados b. Nuevo aprendizaje, mejora estilo de vida. c. Convenios y contratación a damnificados | Amenazas P. Procesos a. Desempleo b. Aumento de los índices de pobreza en el municipio c. corrupción y mal manejo de contratos que apoyan a damnificados |
| Fortalezas P. Procesos a. Atención inmediata a damnificados mientras se encuentran en el desastre b. Estar cerca de la familia c. Compartir con otras familias | ESTRATEGIAS F-O 1 Mejora la calidad de vida de las familias afectadas. 2 Estilo de vida nuevo e inclusivo. | ESTRATEGIAS F-A 1 Diversidad cultural, generando estrategias de empleabilidad. 2 Conformar equipos veedores. |
| Debilidades P. Procesos a. No hay acompañamiento de la Alcaldía a las problemáticas que se presentan en el albergue b. No hay acompañamiento psicosocial para las familias del Albergue c. La informalidad por parte de los comerciantes sin acompañamiento | ESTRATEGIAS D-O 1 Acompañamiento y talleres de sostenibilidad para mejorar el estilo de vida. 2 Implementación del manual y creación del comité de convivencia. | ESTRATEGIAS D-A 1 Empoderamiento de la comunidad, en conceptos de desarrollo personal. 2 Fortalecer la convivencia pacífica y desarrollar comunicación asertiva. |
| Perspectiva de aprendizaje y crecimiento | Oportunidades P. Crec y Apr a. Las escuelas están disponibles para los niños y jóvenes b. Convenios para educación de adultos. c. Programas educativos informales | Amenazas P. Crec y Apr a. Vivir en resguardos muy pequeños b. Vivir en vivienda digna c. Recoger basura en bolsa |
| Fortalezas P. Crec y Apr a. Existencia del Manual de Convivencia b. Vivir en el casco urbano c. Acceso a educación superior | ESTRATEGIAS F-O 1 Los niños tendrán acceso al estudio. Desarrollo de competencias en convivencia pacífica. | ESTRATEGIAS F-A 1 Conocer y afianzar nuevo estilo de vida. 2 Incursionar en nuevas pautas comportamentales, mejorando el buen vivir. |
| Debilidades P. Crec y Apr a. Ausencia de capacitación en temas de resolución de conflictos b. No hay coordinación interinstitucional c. Baja promoción de los talleres existentes. | ESTRATEGIAS D-O 1 Incursionar en programas de educación, fácil acceso. 2 Desarrollar espacios de capacitación para toda la familia. | ESTRATEGIAS D-A 1 Generar alternativas de adaptabilidad al nuevo espacio. 2 Buscar alianzas interinstitucional para el buen vivir. |

Fuente: elaboración propia

Las estrategias propuestas a partir de la matriz anterior proponen algunas estrategias que permiten mejorar minimizar los conflictos sociales presentados y empoderar tanto el albergue como la organización, en este caso la alcaldía de Guaduas en la multiplicación de conocimientos sobre temas de resolución de conflictos, buena comunicación, tolerancia, productividad, lo que repercutiría positivamente en el albergue y que puede ponerse en práctica en otros albergues y municipios.

Estas estrategias son el aporte desde la gerencia social se proyectan como fuente de elaboración de estrategias del manual de convivencia.

Finalmente, después de desarrollar el anterior plan estratégico, se propone el siguiente cronograma para la ejecución de las diferentes actividades que fueron propuestas en la investigación desarrollada desde la gerencia social como aporte al plan de mejoramiento.

10.3. Tabla 4 Cronograma de Actividades

| FECHA | ACTIVIDADES | RESPONSABLES |
|-----------------|---|--|
| Julio 2017 | <ul style="list-style-type: none"> • Socializaciones de Manual de Convivencia y conformación de Comité de convivencia | <ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía de Guaduas • Capacitadores • Líderes de albergue |
| Agosto 2017 | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones de resolución de conflictos | <ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía de Guaduas • Capacitadores |
| Septiembre 2017 | <ul style="list-style-type: none"> • Mesas de Trabajo con los stakeholders e instituciones que fortalezcan la comunicación y tolerancia en el albergue | <ul style="list-style-type: none"> • Líderes de albergue • Alcaldía de Guaduas • SENA |
| Octubre 2017 | <ul style="list-style-type: none"> • Generación de redes y alianzas con instituciones que promuevan la productividad y sostenibilidad del albergue | <ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía de Guaduas • Líderes de albergue • SENA • Cámara de Comercio |

11. REDES Y ALIANZAS

Las herramientas aplicables dentro de la módulo de Redes y Alianzas se busca orientar a la Alcaldía de Guaduas sobre la importancia de establecer redes y alianzas con las instituciones sociales que se encuentran en el municipio y que pueden aportar al fortalecimiento del manual de convivencia tendientes a disminuir los conflictos sociales que se presentan al interior del albergue, siendo estas las principales fuerzas de desarrollo y crecimiento tanto del departamento de planeación quien es el eje principal y encargado de brindar la atención a la población damnificada del albergue.

Las herramientas empleadas permitieron al grupo de trabajo establecer las interacciones que se pueden presentar entre las diferentes instituciones del municipio y como desde se quehacer pueden contribuir a atender las necesidades básicas de la población objeto de estudio.

12. Herramienta UCINET

Es un programa, donde se establece las relaciones entre los diferentes actores de una red, los cuales se muestran por medio de gráficos, siendo esta una herramienta de fácil comprensión y que permite el análisis general y de correspondencia entre los grupos o instituciones, así mismo permite establecer los indicadores de una o varias redes.

Una vez aplicadas las herramientas se lograron reconocer las relaciones de las diferentes instituciones dentro del proyecto integrador teniendo como resultado lo siguiente:

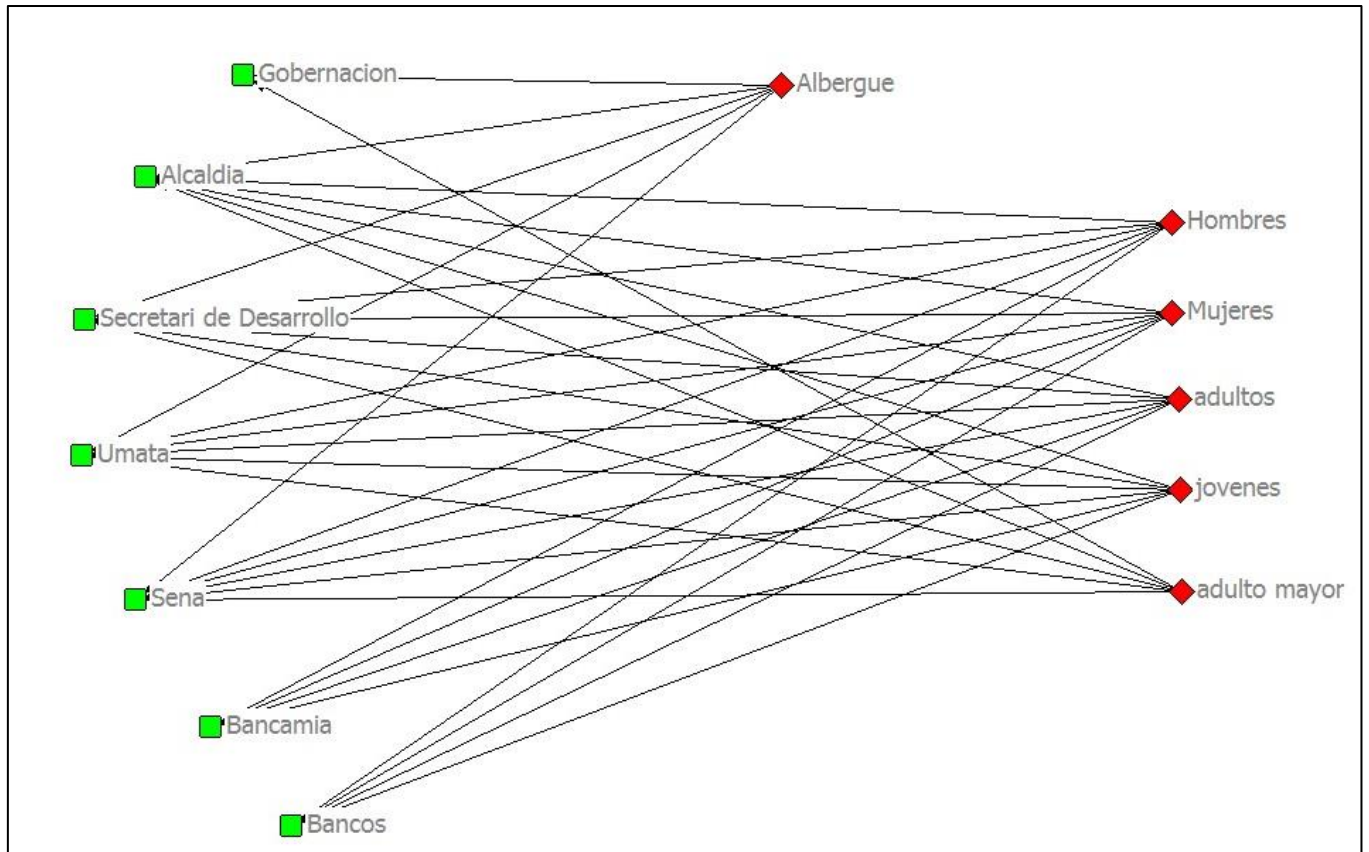


Figura 2 Redes y Alianzas del municipio. Fuente propia

Una vez implementada la herramienta de UCINET se identificó que la organización en este caso La Alcaldía de Guaduas cuenta con instituciones que pueden brindar atención a los diferentes tipos de población que se encuentran en el albergue, desde el alcance de las funciones de cada institución así como programas de otras instituciones que permiten la integración para de esta manera garantizar una atención integral para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

11.1.Semáforo De Alianzas

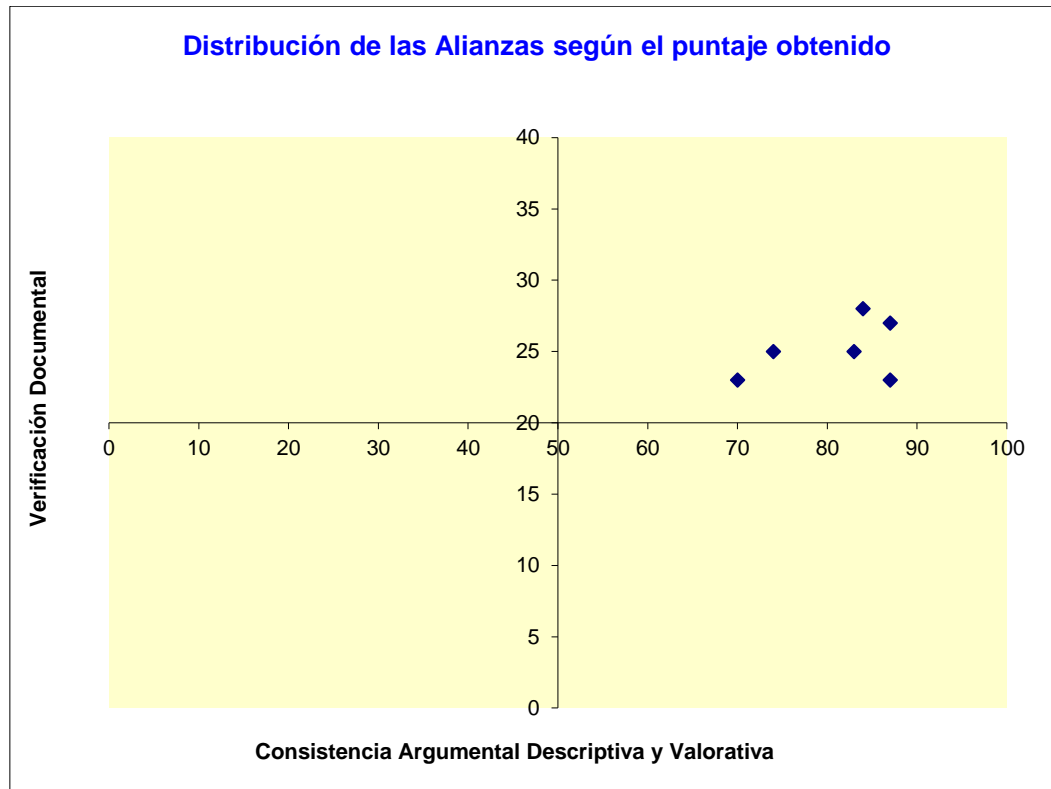
De acuerdo a lo indicado en el instructivo semáforo nacional de alianzas se indica que el semáforo “es una herramienta para medir el grado de desarrollo de una alianza y establecer las acciones que se deben emprender para mejorarla”. (pag.13) Es una herramienta cuantitativa que permite conocer si existen coincidencia, actitudes y precepciones entre los aliados a fin de que sean consistentes es decir que se pueda garantizar la permanencia de estos en la red y que los objetivos sean comunes para todos.

Teniendo ya establecidas las relaciones y conociendo para que sean útiles en el proceso de mejoramiento de calidad de vida, la herramienta del semáforo nos propone evaluar estas instituciones desde la práctica teniendo como resultado la siguiente tabla.

Tabla 5 Resultados de Instituciones a evaluar

| ALIANZAS | Consistencia Argumental Descriptiva y Valorativa | Verificación Documental |
|--------------------|--|-------------------------|
| Gobernación | 70 | 23 |
| Alcaldía | 87 | 27 |
| Casa de Justicia | 84 | 28 |
| SENA | 74 | 25 |
| Cámara de Comercio | 87 | 23 |
| Policía Nacional | 83 | 25 |

Grafica 10.



De acuerdo a la gráfica se observa que en el cuadrante A están ubicadas aquellas alianzas que mostraron una alta consistencia de opinión y una mayor presencia documental (o registro documental) de sus procesos y mecanismos. Sus miembros entre sí son muy consistentes, y como sistema están muy consolidados dentro del proceso de alianzas.

Además de esto se propone una estrategia de comunicación la cual permitirá trabajar con las redes y alianzas encontradas en las anteriores herramientas en pro del fortalecimiento del manual de convivencia

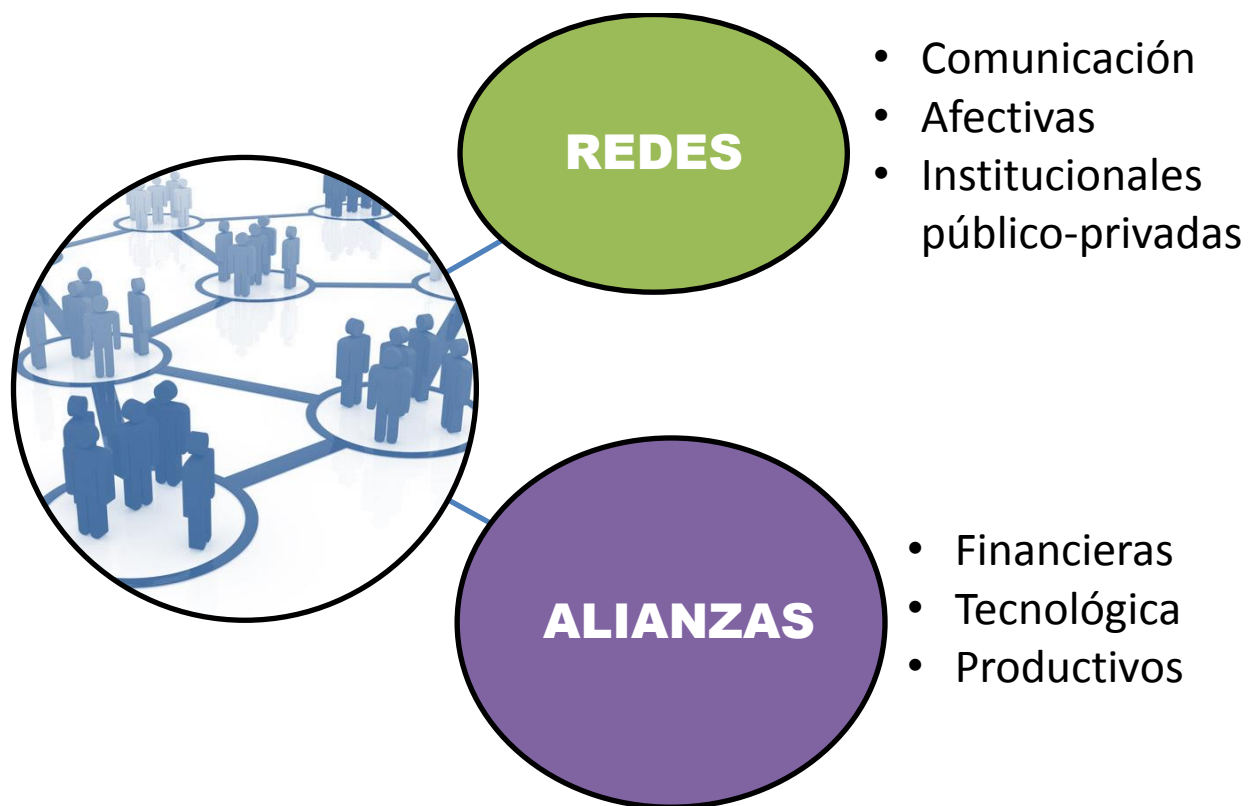


Figura 3 Redes y Alianzas del municipio. Fuente propia.

12. RESOLUCIÓN Y MANEJO DE CONFLICTO SOCIALES

Los Conflictos: Son inherentes a la vida social son una fuerza que permite la transformación de las condiciones sociales, se hace alusión a lo dicho por Estanislao Zuleta “una sociedad mejor es una sociedad capaz de tener mejores conflictos” y que “El conflicto es probablemente la única posibilidad de la libertad, es la posibilidad del reconocimiento del individuo en medio de la multiplicidad. (Pág. 4)

Dentro de los posibles escenarios del conflicto se identificaron dentro del trabajo realizado en campo con las familias del albergue, los factores culturales (valores, creencias); factores estructurales (rangos de mando, la desigualdad) las emociones y los sentimientos, intereses y necesidades, los factores de infraestructura (restitución del bien inmueble, hacinamiento) y como factor externo la falta de apoyo por parte de la administración municipal a la ausencia del establecimiento de redes y alianzas que pueda atender las necesidades básicas de esta población. Todo lo anterior se ha evidenciado en los desacuerdos, malos entendidos, agresiones verbales y físicos, todos ellos conceptualizados dentro de las etapas del conflicto.

Como mecanismos institucionales enfocados a la prevención o resolución de conflictos previsibles en la dinámica de la organización se identifica que la administración municipal no ve la comunidad del albergue como una población vulnerable sino al contrario como habitantes del municipio que pueden acceder a los programas que tenga implementados, así las cosas se hace necesario dirigir la mirada a estas familias las cuales requieren de un apoyo interinstitucional a fin de que se brinden herramientas que estén dirigidas a restablecer los derechos de los ciudadanos y para esto se hace necesario que la alcaldía active sus políticas públicas con el apoyo de la administración departamental. Por otra parte con el cliente externo en este caso las

familias del albergue se espera que actúen como agentes generadores de cambio que se apropien de sus problemáticas para que sean ellos mismo los gestores de su propio cambio, toda vez que desde la organización se les brinde un apoyo de formación en los procesos de resolución de conflictos, formación de líderes comunitarios entre otros.

Por otra parte se sugieren enfatizar en la comunidad sobre los principios básicos para el diseño de un sistema de Resolución de conflictos los cuales se establecen de la siguiente manera:

- Enfatizar los intereses (buscar como reconciliarlos)
- Crear un proceso negociador de vuelta (se ofrecen alternativas de para negociar)
- Crear un proceso menos costoso tanto en tiempo como en dinero.
- Realizar consultas
- Asegurar que todas las partes tenga la oportunidad de actuar.

Todo lo anterior se puede materializar desde la conformación del Comité de Convivencia el cual se regirá por el manual de convivencia basado dentro de un” proceso comunicacional dado por interlocutores concretos quienes tratan de resolver una diferencia o conflicto” (Pág. 22)

De acuerdo con los módulos vistos en la academia y habiendo identificado las medidas correctivas a realizarse en este caso, se llega a la elaboración del plan de mejoramiento que serán algunas pautas importantes a tener en cuenta dentro del manual al momento de su aplicación que fortalecerán los actores principales y su desarrollo.

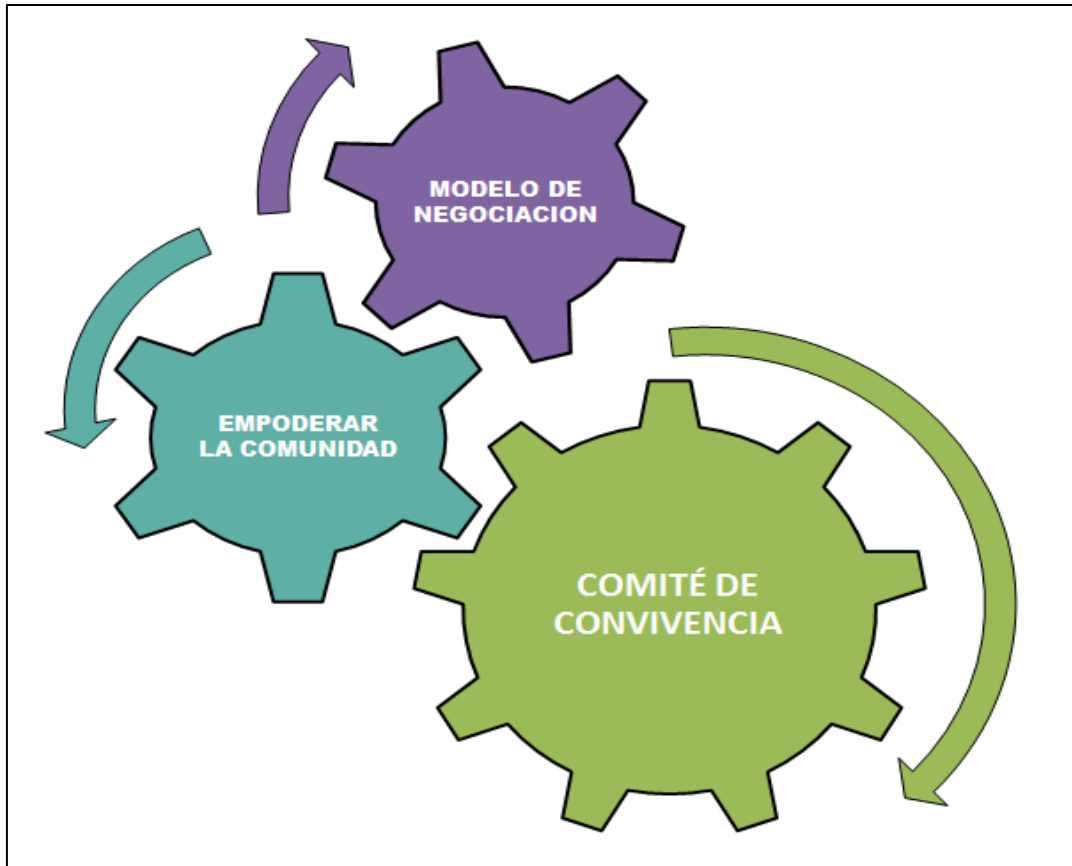


Figura 4 Plan de Mejoramiento. Fuente propia

Como estrategia se propone la creación del manual de convivencia el cual junto con la misma comunidad, la alcaldía y entes reguladores de la alcaldía se encargarían tanto de la creación como de la implementación y el seguimiento a éste para dar cumplimiento positivo a este manual.

Fuera de esto es necesario empoderar a los líderes que se encuentran en el albergue para que la misma comunidad sea quien sensibilice e insten al cumplimiento de este comité con el fin de lograr una sana convivencia dentro de estas familias, instituyendo un modelo de negociación donde sea un gana-gana y las dos partes se beneficien tanto en la convivencia como en la solución adecuada de los conflictos.

13. RECOMENDACIONES

Se propone fortalecer un manual de convivencia el cual aplicado por la alcaldía haría que los conflictos evidenciados fueran de menor impacto en el albergue y se minimizaran las debilidades y amenazas que presentan los involucrados.

El Plan de Mejoramiento busca modificar el estado actual de convivencia al interior del albergue por un futuro de mejor calidad con vivencial, con el apoyo y acompañamiento de las autoridades de Gobierno y las diferentes instituciones del municipio de Guaduas.

13.1. Implementación del Manual de convivencia

El Manual de convivencia para albergue es diseñado por la Alcaldía de Guaduas como un instrumento para la convivencia armónica en el albergue y tiene como objetivo, garantizar los derechos, deberes y obligaciones de los damnificados de la ola invernal 2010 – 2011, de los albergues ubicados en la zona rural de Santa Rosa y en la zona Urbana del Antiguo Batallón, del municipio de Guaduas.

Ya diseñado el manual de convivencia se hace necesario que el albergue ejecute con veracidad el mismo manual con el ánimo de minimizar los impactos que se presentan.

Desde la Gerencia Social se ve la necesidad de poner en acción las actividades que se encuentran estipuladas en este manual, lo cual haría que los conflictos sociales sean mínimos, en el momento en que se implemente se formara el comité de convivencia el cual lograra que las mismas comunidades sean efectivas y den respuesta a las problemáticas vividas desde el interior, con ayuda de otras redes que realicen el debido acompañamiento.

13.2.Implementación de la Política de Seguridad y convivencia

Teniendo en cuenta que la población que habita el albergue esta en condición de vulnerabilidad debido al hacinamiento habitacional que está presentando y los malos canales de comunicación que se presentan. Por tanto, es importante promover que las autoridades administrativas y la comunidad, hagan seguimiento a los planes integrales de convivencia y seguridad ciudadana. “Una política pública de Seguridad ciudadana es un conjunto organizado y estructurado de acciones que busca generar situaciones, bienes y servicios públicos, para satisfacer las demandas de los ciudadanos, transformar condiciones de vida, modificar comportamientos, generar valores o actitudes que correspondan a la ley, la moral y la cultura propios de la comunidad

13.3.Articulación con el Sector educativo

Los habitantes del albergue en su mayoría provienen del sector rural, en donde no tenían la oportunidad de estudiar. Para mejorar la sana convivencia y contribuir con la capacitación de la población damnificada, es importante que la Alcaldía haga uso del programa “Educación para Todos”.

“Uno de los desafíos en materia de atención educativa es que el Estado garantice el acceso al servicio público educativo, así como la permanencia en él, tanto de los niños y niñas como de los jóvenes y adultos, sin distinciones de raza, género, ideología, religión o condición socioeconómica. “Educación para todos” es una de las metas del milenio con las que Colombia se comprometió, buscando cumplir los objetivos y finalidades de la educación para todos los ciudadanos, velando porque todos los niños, niñas y jóvenes, pero sobre todo los que se encuentren en situaciones difíciles, tengan acceso a la enseñanza primaria de buena calidad

y la terminen satisfactoriamente”. El Ministerio de Educación Nacional (MEN), a través del Plan Sectorial de Educación (2002- 2006)

13.3.Promoción de espacios de ofertas institucionales

Hacer partícipe a la población damnificada del albergue de los diferentes planes, programas, proyectos y acciones que desarrolla la alcaldía en beneficio de la comunidad.

13.4.Acompañamiento Psicosocial a damnificados

La población del albergue sufrieron un desplazamiento forzado después de que sus viviendas se destruyeron, llevan 5 años esperando la restitución de su bien inmueble, algunos no han podido incursionar en la vida laboral por motivos de edad, profesión en su mayoría son campesinos que aún no se adaptan a su nuevo nivel de vida.

La atención psicosocial puede entenderse, en términos generales, como un proceso de acompañamiento, individual, familiar o comunitario; orientado a hacer frente a las consecuencias de un impacto traumático y a promover el bienestar y el apoyo emocional y social del beneficiario, estimulando el desarrollo de sus capacidades. El bienestar hace referencia a la relación existente entre los aspectos psicológicos diarios (actitudes, pensamientos, emociones y conductas) y el entorno social en el que se vive (relaciones, tradiciones, ritos y cultura)” (Nación, 2009, p. 30).

13.5.Implementación de estrategias por parte de la Alcaldía, para la apropiación de nuevos roles de la informalidad a la formalidad

Es importante el acompañamiento y capacitación a las familias damnificadas, para que se les facilite asimilar el estilo de vida que están llevando. Son familias que en su mayoría proceden del área rural y ahora tiene que vivir en el área urbana.

Ahora es diferente, porque deben pagar por los servicios públicos, vivir en habitaciones pequeñas, no hay espacio para el ganado, ni tampoco pueden tener mascotas en cantidad, Manejo del desecho de basuras.

14. CONCLUSIONES

- La implementación de técnicas para la resolución de conflictos facilitan la creación de acuerdos entre las familias a fin de que todos sus miembros busquen el bien común de la comunidad del albergue lo cual se lograra a través de la Conformación del Comité de convivencia el cual deberá servir como ente regulador en el momento que las familias reciban su bien inmueble que permita una sana convivencia
- El desconocimiento de los recursos y herramientas para la resolución de conflictos atrasa los procesos de organización
- Es preciso que la Alcaldía de Guaduas reconozca a la población del albergue como comunidad damnificada de manera que se le brinde apoyo desde los programas que tiene la organización de manera que se garantice la mejora en la calidad de vida de sus habitantes.
- Se propone a la Alcaldía de Guaduas generar proyectos que propendan por el desarrollo de las comunidad y que estén encaminados a la dignificación del ser, teniendo en cuenta que estas familias fueron desarraigadas de manera repentina dada la ola invernal de sus actividades cotidianas del campo, con estos proyectos se espera que las familias se sientan reconocidas desde su quehacer.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Serna, H. (1994). Gerencia Estratégica, España: panamericana.
- Decreto Municipal 1324 del 8 de junio de 2006, Alcaldía de Medellín
- UNIMINUTO(2017). Visible: Modelo de Educación a distancia, recuperado de:
<https://es.slideshare.net/perroschimba/presentacion-modelo-educativouniminutovirtualydistancia1>
- CONVIVENCIAS SOCIAL, (2017); Recuperado en:
<https://erhlconvivenciasocial.wordpress.com/>
- NORMAS, (2017); Recuperado de:
http://www.ideam.gov.co/documents/24024/26915/C_Users_hbarahona_Desktop_Monica+R_normas+pag+web_ley+46+de+1988.pdf/7990561a-63f5-4927-9c91-fad4e81383a7
- GESTION DEL RIESGO, (2017); Recuperado de: www.gestiondelriesgo.gov.co
- FONDO ADAPTACION, (2017); Recuperado de www.fondoadaptacion.gov.co
- LA POSIBILIDAD DEL CONFLICTO ESTANISLAO ZULETA, DESAFÍOS PARA PENSAR AMÉRICA LATINA María del Pilar Melgarejo-University of Pittsburgh.
<http://lasa.international.pitt.edu/Lasa2003/MelgarejoMariadelPilar.pdf>
- SOLUCIÓN DE CONFLICTO (20017); Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/loydasanabria/resumen-resolucion-de-conflictos>
- CONFLICTO DE ELEMENTO, (2017); Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/jcfdezmx2/el-conflicto-y-sus-elementos>
- Romero, G (2008). Negociar es Comunicar. Debates IESA, volumen VIII – numero 3
- Juliao, C. (2002). La praxeología: una teoría de la práctica. Bogotá: Uniminuto.

- Ramos, I. (2014). Influencia de la estructura de las redes personales sobre el desarrollo de procesos comunitarios en población desplazada. *Psychologia. Avances de la disciplina*, vol. 8 Núm. 1. P. 43-54
- IGÓMEZ SERNA, Humberto. Gerencia estratégica. Décima Edición. Bogotá D.C: 3R Editores, Mayo de 2008.
- http://www.tormo.com.co/articulos/87/LA_PLANEACION ESTRATEGICA_UNA_ACCION_IMPORTANTE_PARA_LAS_EMPRESAS.html
- Información suministrada por la Coordinadora de Gestión del Riesgo la Alcaldía Municipal de Guaduas la señora Erika Maryury Villada.
- Experiencias recogidas por la participante del grupo de trabajo Esneida Bolívar como representante del Fondo Adaptación.
- http://www.ideam.gov.co/documents/24024/26915/C_Users_hbarahona_Desktop_Monica+R_normas+pag+web_ley+46+de+1988.pdf/7990561a-63f5-4927-9c91-fad4e81383a7
- <https://www.youtube.com/watch?v=KyzmXSEhIM8>
- <https://www.google.com.co/search?q=tesis+uniminuto+gerencia+social&oq=tesis+&aqs=chrome.propuesta de plan de bienestar social laboral para los empleados de la empresa diagnostiya ltda. Desde un enfoque de gerencia social.>
- <http://gestrategica.org/guias/guiaalianzas/introduccion.html>
- http://www.sdp.gov.co/portal/page/portal/PortalSDP/ciudadania/Publicaciones_SDP/manual_alianzas_pp.pdf
- http://www.javerianacali.edu.co/sites/ujc/files/node/field-documents/field_document_file/documento_gestion_y_protocolo_de_conflictos_interculturales_working_paper__instituto_de_estudios_intercult

- <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-158973>
- <https://es.slideshare.net/loydasanabria/resumen-resolucion-de-conflictos>
- FONDO ADAPTACION, (2017); Recuperado de www.fondoadaptacion.gov.co