

**INTERVENCIÓN SOCIAL Y FÍSICA DE LA CALLE BOYACÁ UBICADA POR
LA SALIDA TORRE SUR DEL EDIFICIO CENTRAL DEL SENA**

ENID MAYIRA MOSQUERA GÓMEZ

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO
CALDAS- ANTIOQUIA
2012**

**INTERVENCIÓN SOCIAL Y FÍSICA DE LA CALLE BOYACÁ UBICADA POR
LA SALIDA TORRE SUR DEL EDIFICIO CENTRAL DEL SENA**

ENID MAYIRA MOSQUERA GÓMEZ

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicadora - Periodista

**ASESORA
LUISA FERNANDA PULGARÍN RESTREPO
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA LASALLISTA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EDUCACIÓN
COMUNICACIÓN Y PERIODISMO
CALDAS- ANTIOQUIA
2012**

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Caldas, 18 d enero de 2012

AGRADECIMIENTOS

A una entidad que con calidez me acogió, dándome la oportunidad de realizar la práctica profesional para culminar mi carrera como Comunicadora-Periodista; el SENA me enseñó el valor de la educación y la preparación para el futuro.

Fue un verdadero reto, trabajar con una persona tan respetada en el medio, exigente, de suma experiencia, un gran maestro. Gracias Javier Álvarez Lozano por darme la oportunidad de aprender como lo hice a su lado, gracias por la reiteración en la planeación de cada cosa, aprendí que no hay evento perfecto y que nada es sencillo aunque parezca serlo.

A mis padres por cada palabra de ánimo recibida, por el esfuerzo, por darme el privilegio de ser parte de una institución de educación superior, que fue para mí el regalo más valioso y sabré retribuirles.

A mi asesora Luisa Fernanda Pulgarín Restrepo, por su apoyo y paciencia para aclarar mis dudas durante la elaboración de este trabajo, puesto que tuve una excelente guía en este proceso, lo cual se lo agradezco profundamente.

A la Corporación Universitaria Lasallista, por que en sus aulas recibí formación no sólo en lo profesional sino en valores humanos.

CONTENIDO

	Pág.
1. OBJETIVOS.....	11
1.1 <i>OBJETIVO GENERAL.....</i>	<i>11</i>
1.2 <i>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</i>	<i>11</i>
2. JUSTIFICACIÓN.....	11
2.1 <i>IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO:.....</i>	<i>11</i>
2.2 <i>IMPACTO SOCIO Y ECONÓMICO:.....</i>	<i>12</i>
3. MARCO TEÓRICO.....	13
4. METODOLOGÍA.....	18
5.RESULTADO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	19
6. CONCLUSIONES.....	25
7. RECOMENDACIONES.....	26
8. BIBLIOGRAFÍA.....	27
9. NETGRAFÍA.....	28
10. ANEXOS.....	29

LISTA DE GRÁFICOS

Pág.

GRÁFICO 1. ¿CONSIDERA USTED IMPORTANTE QUE SE P`RODUZCA UN CAMBIO EN LA CALLE BOYACÁ?.....**20**

GRÁFICO 2. ¿PARTICIPARÍA DE UN PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL Y FÍSICA EN LA CALLE BOYACÁ?.....**21**

GRÁFICO 3. ¿CÓMO LE PARECE LA COMUNICACIÓN QUE TIENE EL SENA CON LA COMUNIDAD VECINA AL EDIFICIO CENTRAL?.....**22**

GRÁFICO 4. ¿CONSIDERA QUE LA ENTIDAD INTEGRA A LA COMUNIDAD CERCANA AL EDIFICIO CENTRAL EN LOS PROYECTOS QUE REALIZA?.....**23**

GRÁFICO 5. ¿QUÉ TIPO DE INTERVENCIÓN LE GUSTARÍA QUE SE EFECTUARA EN LA CALLE BOYACÁ?.....**24**

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ENCUESTA.....	29
ANEXO B. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	30
ANEXO C. CALLE BOYACÁ EN LA ACTUALIDAD.....	31
ANEXO D. CALLE BOYACÁ CON INTERVENCIÓN FÍSICA.....	32
.....	34

RESUMEN

El presente trabajo de grado corresponde a una intervención social y física en la calle Boyacá, lugar que se encuentra por la salida de la torre sur del Edificio Central del SENA del cual los aprendices, instructores y funcionarios hacen uso, a partir de los establecimientos que ahí se encuentran.

En la primera etapa se encuentra la fundamentación teórica de intervención social, teoría de públicos y psicología organizacional complementada con factores institucionales de la entidad, importantes para la sustentación de la razón por la cual el proyecto se debe realizar: se trata de la misión, visión, valores, compromisos institucionales y principios.

Se muestra el diseño metodológico y técnicas de recolección de información, en este caso la encuesta, que se implementarán para conocer la posición y opinión de los directamente implicados en el proyecto, que son los propietarios y habitantes de la calle Boyacá, además de los aprendices, instructores y funcionarios SENA.

El éxito de la realización y continuación del proyecto depende de la buena comunicación que se establezca con estas personas. La comunidad como público objetivo merece ser tenida en cuenta, para conocer sus necesidades e inquietudes y así poderlas suplir, que es lo que verdaderamente le interesa a la entidad, además de evidenciar de esta forma, el sentido de Responsabilidad Social Empresarial con sus vecinos.

ABSTRACT

This work degree corresponds to the social and physical intervention in Boyacá Street, a place that lies off the south tower of the Main Building which SENA trainees, trainers and officials make use, from establishments found there.

In the first stage is the theoretical foundation of social action, public theory and organizational psychology complemented by institutional factors of the organization are important for sustaining the reason why the project should be done: it is the mission, vision values, institutional commitments and principles.

It shows the methodological design and data collection techniques, in this case the survey, which will be implemented for the position and views of those directly involved in the project, who are the owners and inhabitants of the street Boyacá, in addition to the apprentices, instructors and officials SENA.

The successful implementation and continuation of the project depends on good communication is established with these people. The community as a target audience deserves to be taken into account to understand their needs and concerns so that they could meet, which is what really matters to the entity, in addition to demonstrating in this way, the sense of corporate social responsibility with its neighbors.

INTRODUCCIÓN

El mundo actual da poca o ninguna cabida a todo lo que trasciende de lo material, lo intangible, lo que escapa de cifras estadísticas, grandes cantidades de números y porcentajes; lo importante ahora es lo palpable, lo perceptible, la cantidades producidas, la caída o alza del dólar, la tecnología y la crisis económica.

El SENA, entidad que nació mediante el Decreto-Ley 118 del 21 de junio de 1957, se preocupa por el bienestar de la comunidad y por su comunicación con ellos, más que por los resultados visibles que pueda obtener. Por ello el deseo de realizar un proyecto de intervención social en la vía que se ubica en la salida torre sur del edificio central Regional Antioquia que fue construido desde el año de 1973, y desde entonces tiene como vecinos a habitantes y dueños de los establecimientos ubicados en la calle Boyacá.

Un proyecto como este nunca se ha implementado desde el SENA para la comunidad; es por ello que tiene un impacto social bastante fuerte, pues el único vínculo que tiene el SENA con el público externo, se realiza a través de un programa llamado “SENA en mi Barrio” mediante el cual funcionarios de la entidad se trasladan a una comuna de la ciudad con el fin de inscribir interesados en cursos cortos que se dictan en el mismo barrio, para que estas personas no tengan que pagar transporte pues se es consciente de la carencia de recursos económicos de ellos.

La finalidad intrínseca del SENA no es conseguir beneficios de ningún tipo, sino brindarle a la comunidad oportunidades para mejorar su calidad de vida. Es por ello que este proyecto se desarrolla dentro de un marco de Responsabilidad Social Empresarial, sin dejar de reconocer la importancia de una comunicación activa y efectiva entre la entidad y sus públicos que es una de las prioridades de la Entidad. Lo que se pretende con la calle Boyacá es convertirla en un lugar e ciudad, cultural, de tal manera que los aprendices SENA hagan mejor uso de ella y que los dueños de los establecimientos puedan brindar un mejor servicio, además de mejorar la apariencia física que aunque es importante no está por encima del marco social del trabajo.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar un cambio social y visual a la calle Boyacá ubicada por la salida torre sur del edificio central del SENA, con el propósito de apropiarnos de un lugar para la cultura y el sano esparcimiento.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proponer una intervención de carácter social como un servicio comunitario realizado desde el SENA a partir de su política de Responsabilidad Social, donde se establece un claro compromiso con su entorno circundante.
- Promover actividades culturales donde los aprendices se apropien de la calle Boyacá de una manera diferente a la actual.
- Ejecutar una jornada de sensibilización sobre el sentido de pertenencia y la importancia de la buena imagen de la calle Boyacá.
- Realizar charlas académicas sobre manipulación de alimentos y gastronomía para las personas de los establecimientos de éste interés.
- Desarrollar un curso corto de pintura para que la comunidad tenga parámetros básicos al realizar dicha actividad en sus fachadas.

2. JUSTIFICACIONES

2.1 IMPACTO CIENTÍFICO Y TECNOLÓGICO

Las entidades públicas deben tener una relación y un diálogo continuo con el público externo e interno, ya que su razón de ser es el bienestar de la comunidad para mejorar su calidad de vida y de la única forma como se da cuenta de las necesidades de las personas, es interactuando con ellas.

En la consecución de los objetivos planteados en este proyecto los elementos que proporcionan la Comunicación y el Periodismo son de gran ayuda. El intercambio de ideas del SENA con las personas que tienen negocios en la calle Boyacá, el proceso de sensibilizarlos y hacerles entender la importancia de mejorar el aspecto físico y eliminar el miedo que genera a las personas el pasar por la este lugar.

La Comunicación y el Periodismo en este proyecto tiene mucha aplicabilidad, empezando porque toda empresa debe tener una Responsabilidad Social con su contexto y es el profesional en Comunicación Social, quien en representación de la empresa o entidad pública (en este caso), va a interactuar con la comunidad para escuchar sus necesidades y de esta manera suplirlas mediante proyectos como éste que busca mejorar la calidad visual e ideológica de estos lugares que frecuentan los aprendices de el SENA.

2.2 IMPACTO SOCIAL Y ECONÓMICO

La sede central del SENA en Antioquia limita por todos sus lados con lugares poco propicios para jóvenes estudiantes, que en su mayoría son el público de la entidad. Se cuenta con una población que permite proponer una intervención, como un servicio social y comunitario realizado en compromiso con el contexto, con las personas que trabajan en los alrededores de la sede central del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA). Lo que se propone es realizar un cambio visual e ideológico a la calle Boyacá ubicada por la salida de la torre sur del edificio.

Este sector en principio congrega a los aprendices del SENA en sus ratos de ocio, los cuales se desarrollan desde primera hora del día hasta casi las nueve de la noche y allí la población flotante descansa, conversa, compra alimentos, artículos de papelería e incluso licor, con una carga de ruido que abarca el paso de los vehículos y sus respectivos pitos y la música en diversos decibeles.

Para poder darle viabilidad a este proyecto, se puede estructurar por temáticas, que permitirán desarrollar un proceso lógico y real. Y esas temáticas o áreas son las siguientes: pintura de todas las fachadas, curso de manipulación de alimentos, peatonalización de toda la calle, actividades culturales y arborización.

Este proceso de intervención además de tener impacto en la comunidad académica (aprendices e instructores), tendría trascendencia social en el entorno

vecino y las acciones que se proponen involucran a diferentes públicos con el fin de disminuir costos.

Dado que la Institución tiene como política “SENA es uno sólo”, se trabaja de manera coordinada entre todas las dependencias. Por ello el Centro de Servicios y Gestión Empresarial aportará la charla sobre manipulación de alimentos, Bienestar al Aprendiz las actividades culturales, con el acompañamiento del personal del Centro para el Desarrollo del Hábitat y la Construcción realizar un curso corto sobre pintura de fachadas para que la comunidad de la calle Boyacá tenga parámetros para embellecer sus establecimientos. De igual manera se buscarían empresas de pinturas y afines para que enmarcados en la Responsabilidad Social puedan aportar al desarrollo de este proyecto, obteniendo obviamente respectivos créditos.

Cada Centro aportaría elementos para realizar todas las actividades y de esta manera no se le tendría que pedir dinero a las personas, pues sería más difícil realizar el proyecto si se les solicita a cambio algún recurso monetario.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 INTERVENCION SOCIAL

La importancia de contribuir al desarrollo humano y social de parte de una entidad, da cuenta de su compromiso con la comunidad y su contexto. La Responsabilidad Social de las empresas consiste en una interacción continua con su contexto, atendiendo a sus necesidades de manera prioritaria para mejorar así su calidad de vida.

El objetivo de este trabajo es realizar un cambio visual a la calle Boyacá ubicada por la salida torre sur del edificio central del SENA con el propósito de apropiarnos de un lugar para la cultura y el sano esparcimiento.

Según Pérez Serrano “La intervención social es un proceso de actuación sobre un determinado contexto social que tiene como finalidad el desarrollo, cambio o mejora de situaciones, colectivos, grupos o individuos que presenten algún tipo de problema o necesidad para facilitar su participación social en el ámbito personal, grupal o institucional”.¹ Es por ello que se pretende intervenir la calle Boyacá que está ubicada por la salida torre sur del edificio central del SENA, en la Regional Antioquia; la forma de participación de la comunidad externa es de manera grupal con los aprendices y funcionarios de la entidad.

“Nos interesa distinguir dos tipos de intervención social, que tienen relación con las instituciones que las realizan, con sus propósitos finales y con el contexto y los discursos de las mismas. Se trata, en primer lugar, de la intervención social de tipo socio-política, a la que nos referimos prioritariamente en este trabajo, y, en segundo lugar, de la intervención social que puede ser llamada caritativa, asistencial, o simplemente (aunque no clarificadoramente) no-sociopolítica. Para centrar la discusión nos referiremos aquí fundamentalmente a la primera. El carácter socio-político de una intervención social está dado por la concepción de la misma en torno a objetivos societales mayores y relacionados con el funcionamiento del modelo de desarrollo de una sociedad, especialmente en términos de situarse explícitamente como un apoyo o como una crítica al mismo”.²

Así, entonces estamos al frente de una intervención social de tipo socio-política ya que en primera instancia el bienestar de la comunidad es una política de la entidad, además no es algo que se hace por misericordia sino por la Responsabilidad Social que tiene SENA con sus vecinos, en este caso. Además es una manera de formar ambientes más propicios para la convivencia de los

¹ PÉREZ, Serrano. Definición de intervención social [En línea] <http://www.divulgaciondinamica.es/dd/apuntes/definicion-intervencion-social.pdf> [Citado el 16 de diciembre de 2011]

² CORVALÁN, Javier. Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad [En línea] <http://files.embedit.in/embeditin/files/O84HgmEaVQ/1/file.pdf> [Citado el 15 de diciembre de 2011]

aprendices y funcionarios. No es una intervención social de tipo no-sociopolítica porque SENA no es una ONG.

“Desde hace tiempo las políticas sociales vienen reparando en la importancia de un sector de población como la juventud que en la actualidad está sujeto a importantes cambios con respecto a su rol social. La transición que en el pasado se venía realizando sin solución de continuidad entre la educación y el mundo laboral, en la actualidad se está alargando de tal manera que este periodo evolutivo cobra una nueva importancia”³. Este sector (calle Boyacá) congrega a los aprendices del SENA en sus ratos de ocio, los cuales se desarrollan desde primera hora del día hasta casi las nueve de la noche y allí la población flotante descansa, conversa, compra alimentos, artículos de papelería e incluso licor, con una carga de ruido que abarca el paso de los vehículos y sus respectivos pitos y la música en diversos decibeles.

“La Intervención da cuenta de una importante capacidad para articular y generar diálogos entre diferentes instancias, lógicas y actores institucionales.”⁴ Dado que la Institución tiene como política “SENA es uno sólo”, se trabaja de manera coordinada entre todas las dependencias; es por eso que el Centro para el Desarrollo del Hábitat y la Construcción, Centro de Servicios y Gestión Empresarial y Bienestar al Aprendiz se unen para darle continuidad a este proyecto de intervención.

3.2 PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

Orlando Urdaneta Ballén en el libro *Psicología Organizacional Aplicada a la Gestión del Talento Humano* dice que “La complejidad del mundo de las organizaciones y el papel que en ellas puede y debe desempeñar el psicólogo empresarial u organizacional se comprende y se desempeña del análisis detallado de los procesos de desarrollo que cumple cada una de las partes que entra en interacción en y con ocasión de la situación del trabajo”⁵. En el proyecto de intervención social de la calle Boyacá hay dos actores, la primera son las personas que residen o son dueños de establecimientos ubicados en la zona y el SENA como entidad pública orientada a mejorar la calidad de vida de estas personas al igual que de los aprendices, instructores y funcionarios que utilizan los servicios que ofrecen algunos de los negocios, como por ejemplo restaurantes.

Según la Enciclopedia de la Psicología, en el libro *Psicología y Ética de la Empresa I* “la finalidad intrínseca, esencial, de la empresa no es conseguir beneficios, sino preocuparse de las personas que trabajan en ellas, hacerlas

³ COP, Psicología de la intervención social. [En línea] <http://www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm> [Citado el 16 de diciembre de 2011]

⁴ CARBALLEDA, Alfredo Juan Manuel. La intervención en lo social, las problemáticas sociales complejas y las políticas públicas. . [En línea] <http://trabajosocialtemuco.wordpress.com/la-intervencion-en-lo-social-las-problematicas-sociales-complejas-y-las-politicas-publicas/> [Citado el 15 de diciembre de 2011]

⁵ URDANETA BALLÉN, Orlando. *Psicología organizacional aplicada a la gestión del talento humano*, 1ra ed. Bogotá, Colombia: 3R Editores, 2001. p. 41

concedoras de sus objetivos, procurar coordinar objetivos hombre-empresa, y así lograr la finalidad extrínseca, la cual es dar un servicio a la comunidad y obtener los mejores resultados económicos”⁶. Principalmente se deja en claro que el SENA no busca ningún interés lucrativo con esta labor, sino que lo que se desea brindar a la comunidad un lugar cultural, de ciudad, donde los aprendices muestren sus capacidades artísticas y de esta manera sacar provecho y hacer buen uso de la calle Boyacá.

Para darle apoyo a lo que se ha dicho de la intención del SENA con la comunidad, a continuación se presentan la misión, visión, valores, compromisos institucionales y principios de la Entidad:

3.2.1 MISION

El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA se encarga de cumplir la función que le corresponde al estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas y las actividades productivas que contribuyen al desarrollo social, económico y técnico del país.

Con el proyecto de intervención social y física de la calle Boyacá se invertirá en el desarrollo de la comunidad vecina, además si se mejora el aspecto físico de este lugar, los establecimientos ganarían más clientes, mejorando así su economía.

3.2.2 VISION

El SENA será una organización de conocimientos para todos los colombianos, innovando permanentemente en sus estrategias y metodologías de aprendizaje, de total acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

El impacto que se pretende generar con la intervención es primeramente social, donde se integre a la comunidad, utilizando estrategias de comunicación efectiva que demuestren que se debe continuar teniendo en cuenta a la población externa para proyectos de interés común.

3.2.3 VALORES

- Respeto
- Libre pensamiento
- Actitud crítica
- Liderazgo
- Solidaridad

⁶FLORIA, Guillermo. Enciclopedia de la Psicología: Psicología y ética de la empresa, 1era ed. Barcelona: Ediciones Nauta, 1978. P. 19.

- Justicia
- Equidad
- Transparencia
- Creatividad
- Innovación

Los valores SENA dan paso a que la comunidad pueda expresarse abiertamente, decir lo que piensa, sus necesidades y ser escuchados de la mejor manera y atendidos en el tiempo que sea posible.

3.2.4 COMPROMISOS INSTITUCIONALES

- Convivencia pacífica
- Coherencia entre el pensar, decir y el actuar
- Disciplina
- Educación y lealtad
- Promoción del emprendimiento y el empresarismo
- Responsabilidad con la sociedad, y el medio ambiente
- Honradez
- Calidad en la gestión

Los compromisos institucionales permiten soñar en proyectos que como la intervención social y física de la calle Boyacá, establezcan un lazo entre la Entidad y la comunidad, dándoles la oportunidad de también ser SENA.

3.2.5 PRINCIPIOS

- Primero la vida
- Dignidad del ser humano
- Libertad con responsabilidad
- El bien común prevalece sobre los intereses particulares
- Formación para la vida y el trabajo

El espíritu corporativo del SENA se caracteriza por querer siempre mejorar la calidad de vida de la población colombiana a través de la educación; esta vez se le sumará el humanismo y la buena comunicación con el contexto.

“Si la verdad hace libres a los hombres, la unidad los fortalece, y los impulsa a la consecución de unos objetivos. Pero para que exista unidad (cabe la diversidad en la unidad, porque basta pensar y actuar al unísono en lo esencial) hace falta poseer un espíritu el cual se tiene si existen conceptos esenciales, comúnmente aceptados y puestos en práctica”⁷. Sin confianza no hay comunicación y es por ello que la intervención social que se pretende realizar en la calle Boyacá, se hará

⁷Ibid. p. 19

en conjunto con la comunidad, porque el espíritu no sólo consiste en tener grandes ideales, sino en saber traducírselo a las personas que son el objetivo final de la Entidad, logrando así su bienestar.

3.3 TEORIA DE PUBLICOS

Luis Horacio Botero en el libro Teoría de Públicos, lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación afirma que “Los seres humanos adquieran una identidad, tengan sentimientos de autoestima y reconozcan su dignidad; que se sientan capaces de ejercer su autonomía y de participar en proyectos sociales con sentido; que valoren y crean posible la realización de una vida humana digna; que sean capaces de establecer relaciones simétricas y recíprocas, de actuar con interlocutores (hablar y escuchar para lograr el entendimiento) y de construir comunidad”⁸. Las entidades, en este caso SENA, deben generar proyectos de interés público y de bien común, donde haya posibilidades para la interacción, la autonomía, la solidaridad, y el respeto a las diferencias entre los diferentes públicos, con el fin de dar respuesta a las necesidades de los mismos.

A las personas involucradas en el proyecto se les dará la posibilidad de participar activamente con su opinión, mediante encuestas, entrevistas semi-estructurales y un grupo focal que se realizará con representantes de la calle Boyacá, instructores, aprendices y funcionarios SENA. “Para cristalizar una verdadera sociedad de públicos no es suficiente contar con mecanismos legales de participación ciudadana, es necesario que los diferentes públicos, es decir, los ciudadanos, asuman una actitud favorable no sólo a la norma sino también, a la capacidad de actuar e influir a la sociedad a través de los mecanismos de participación”⁹.

El impacto social que genere este proyecto dependerá de la buena comunicación que se establezca con la comunidad, la manera de demostrarles la participación de la entidad en la sociedad. “Una organización es una estructura productiva que fundamenta su existencia partir de sus relaciones con el entorno”¹⁰, lo expresa Marcelo Manucci en el libro Impacto Corporativo: diseño estratégico de la comunicación en la complejidad del contexto actual.

De esta manera el proceso del proyecto no tendrá sentido si la comunidad no se siente identificada y su opinión no es tenida en cuenta y no lo valorarían de la misma forma como lo harían si son ellos mismos los que realizan la intervención física de la calle Boyacá, para darle el sentido social y cultural que se pretende. “La interacción es lo que permite, a la organización, crear y mantener un vínculo

⁸BOTERO MONTOYA, Luis Horacio. Teoría de públicos: lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación. 3ra ed. Colombia: Universidad de Medellín, 2011. p. 248.

⁹Ibid. p. 252

¹⁰MANUCCI, Marcelo. Impacto corporativo: diseño estratégico de la comunicación en la complejidad del contexto actual. 1era ed. Buenos Aires: La Crijía, 2008. P. 18

con su entorno. Hablamos de vínculo cuando existen relaciones sólidas, continuas y fluidas”¹¹.

¹¹Ibid. p. 19.

4. METODOLOGÍA

4.1 OBSERVACION DIRECTA – VISITAS DE INSPECCION

Se irá a cada uno de los negocios de la calle Boyacá a observar su manera de trabajar y de comunicarse, de forma que nos posibilite la interacción con ellos.

“La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos, gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación”.¹² Esta técnica permite juzgar la diferencia entre lo que las personas pueden decir en el grupo focal y lo que realmente hacen. Se pueden detallar sus gestos, la forma como preparan los alimentos, su manera de hablar y las condiciones en las que se encuentran cada uno de los establecimientos ubicados en la calle Boyacá.

4.2 ENCUESTAS

Se realizarán 50 encuesta a personas del público externo (habitantes y dueños de los establecimientos de la calle Boyacá) y a público interno (aprendices y funcionarios SENA).

La encuesta es según Buendía un "método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida."¹³ Las preguntas de la encuesta estarán orientadas a conocer la forma en la cual tanto el público interno como el externo percibe la calle Boyacá y si consideran importante un cambio en ella, no sólo físico sino también en el uso que se le da, ya que el proyecto pretende convertirlo en un punto de referencia cultural.

4.3 GRUPO FOCAL

Se realizará un grupo focal en el que las personas habitantes y dueños de establecimientos ubicados en la calle Boyacá tengan la oportunidad de expresar sus sugerencias y opiniones acerca de la intervención social que se pretende realizar en dicho sector, al igual que los aprendices y funcionarios SENA.

¹² RRPPNET, Técnicas de investigación: la observación. [En línea]
<http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm> [Citado el 16 de diciembre de 2011]

¹³BUENDÍA, L., COLÁS y HERNÁNDEZ, F. Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Madrid: McGraw-Hill. 1998

Se utilizará este método porque es una técnica donde las personas pueden hablar libre y espontáneamente, sin sentirse presionados, ya que sólo habrá un moderador que utilizará una guía de discusión con los temas a tratar. Los grupos focales es una técnica utilizada en la Mercadotecnia y en la investigación social. Es una técnica de exploración donde se reúne un pequeño número de personas guiadas por un moderador que facilita las discusiones. Esta técnica maneja aspectos Cualitativos. “Los participantes hablan libre y espontáneamente sobre temas que se consideran de importancia para la investigación. Generalmente los participantes se escogen al azar y se entrevistan previamente para determinar si califican o no dentro del grupo”¹⁴.

El grupo será de máximo 12 personas. No se hará grabación de voz ni video por el tipo de población objetivo, por el contrario se tomará nota de la manera en la cual estas personas ven representada la realidad en la que viven.

Las experiencias de estas personas son importantes para lograr el propósito de este proyecto, porque a partir de sus vivencias ellos construyen su realidad y de la misma manera se la expresan a los demás. El proyecto busca mejorar la calidad de vida de esta comunidad dentro del contexto social en el que se desenvuelve el SENA.

Lo importante de esta técnica también es que estas personas sientan que se les toma en cuenta su opinión para la realización de los proyectos liderados desde SENA para un sector que les pertenece tanto a ellos como a la entidad que con su proceso de Responsabilidad Social hará posible su participación en este proyecto.

En la calle Boyacá hay restaurantes, papelerías y tiendas pequeñas, que brindan un servicio los aprendices, funcionarios e instructores SENA, y lo que se pretende es mejorar la calidad de ese servicio a través de los que la Entidad brinda: la educación.

¹⁴ GERZA, Técnicas de grupo: grupos focales. [En línea]
http://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/grupos_focales.html [Citado el 16 de diciembre de 2011]

5. RESULTADO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Luego de aplicar la encuesta a 50 personas entre vecinos de la calle Boyacá, instructores, aprendices y funcionarios SENA, se obtuvieron los siguientes resultados cuyo análisis se encuentra al final de cada uno de los gráficos que demuestran la percepción que tienen estas personas del lugar.

A la pregunta ¿Considera usted importante que se produzca un cambio en la calle Boyacá?, 49 personas respondieron que sí es necesario porque es un lugar cercano a la Entidad y le quita prestigio. Para los dueños de los locales sería importante mejorarla para que fuera más segura. Sólo un encuestado respondió que no considera importante ese lugar.

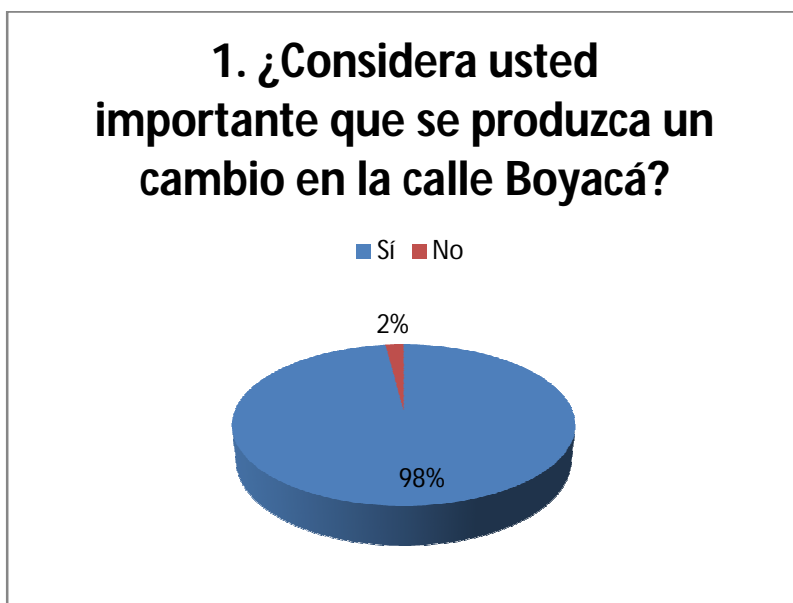


Tabla N° 1 Nombre: Cambio en la calle Boyacá

Opciones	Vecinos calle Boyacá	Instructor SENA	Aprendiz SENA	Funcionario SENA
Sí	10	10	9	20
No			1	

Al realizar la pregunta ¿Participaría de un proyecto de intervención social y física en la calle Boyacá? 47 de los encuestados respondieron que sí serían partícipes de una intervención que se realizara en la calle Boyacá, pues creen que si bien necesita un cambio, requiere que todos colaboren. Sólo tres personas de las encuestadas dijeron que no participaría de la intervención porque no tienen tiempo.

2. ¿Participaría de un proyecto de intervención social y física en la calle Boyacá?

■ Sí ■ No

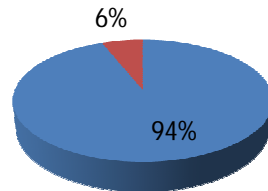


Tabla N° 2 Nombre: Participación de Intervención

Opciones	Vecinos calle Boyacá	Instructor SENA	Aprendiz SENA	Funcionario SENA
Sí	10	9	8	20
No		1	2	

A la pregunta ¿Cómo le parece la comunicación que tiene el SENA con la comunidad vecina al Edificio Central? Cinco personas respondieron que buena, 23 que regular y 22 de los encuestados dijeron que la comunicación entre la entidad con la comunidad vecina es mala, sobre todo los vecinos de la calle Boyacá que expresan que nunca han recibido nada de parte del SENA, ni siquiera por el hecho de estar tan cerca.

3. ¿Cómo le parece la comunicación que tiene el SENA con la comunidad vecina al Edificio Central?

■ Oportuna ■ Buena ■ Regular ■ Mala

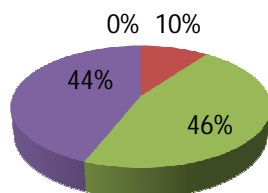


Tabla N° 3 Nombre: Comunicación entre el SENA y sus vecinos

Opciones	Vecinos calle Boyacá	Instructor SENA	Aprendiz SENA	Funcionario SENA
Oportuna				
Buena			2	3
Regular	4	2	5	12
Mala	6	8	3	5

Se realizó la pregunta ¿Considera que la entidad integra a la comunidad cercana al Edificio Central en los proyectos que realiza? De las personas encuestadas 16 respondieron que casi siempre el SENA integra a la comunidad cercana al Edificio Central en los proyectos que realiza, mientras que 34 dijeron que nunca, pues realmente jamás un representante de la Entidad se ha presentado ante las personas de la calle Boyacá a presentarles algún programa.

4. ¿Considera que la entidad integra a la comunidad cercana al Edificio Central en los proyectos que realiza?

■ Siempre ■ Casi siempre ■ Nunca

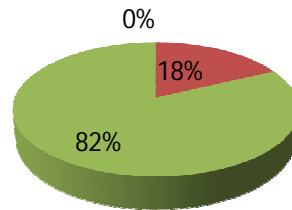


Tabla N° 4 Nombre: Integración de la comunidad en los proyectos del SENA

Opciones	Vecinos calle Boyacá	Instructor SENA	Aprendiz SENA	Funcionario SENA
Siempre				
Casi siempre	1	4	5	6
Nunca	9	6	5	14

Al responder la pregunta ¿Qué tipo de intervención le gustaría que se efectuara en la calle Boyacá? Tres personas de la población encuestada dijeron que ornamental, nueve cultural y 38 social, porque el problema principal en el lugar es de seguridad y que las personas no lo utilizan bien, empezando por los aprendices del SENA que los viernes se sientan a tomar y comer, dejando siempre la basura tirada en la calle.

5. ¿Qué tipo de intervención le gustaría que se efectuara en la calle Boyacá?

■ Ornamental ■ Social ■ Cultural

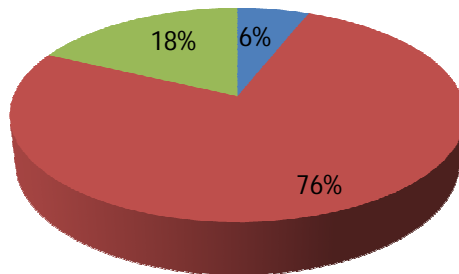


Tabla N° 5 Nombre: Tipo de intervención

Opciones	Vecinos calle Boyacá	Instructor SENA	Aprendiz SENA	Funcionario SENA
Ornamental				3
Social	10	8	10	10
Cultural		2		7

6. CONCLUSIONES

- El prestigio de la Entidad debe nacer desde su interior, por medio del sentido de pertenencia hacia ella y reproducirse en la sociedad, ya que si nos sentimos parte de una organización, sabremos pertenecer y comportarnos en el contexto social. En este caso, si se adquiere por parte del público interno un sentimiento de pertenencia por el SENA, se podrá lograr también por la calle Boyacá.
- La comunicación entre las organizaciones y el público externo debe ser efectiva y continua, de manera que se evidencie la participación de la empresa en la sociedad y sobre todo en su contexto, con sus vecinos. Hay una importante acción de mejora en el sector, propiciando que el SENA integre a la población vecina en proyectos de interés común, brindándoles la oportunidad de expresar sus inquietudes y necesidades.
- La Responsabilidad Social Empresarial es la contribución voluntaria que realiza la entidad a la sociedad con el objetivo de mejorar su calidad de vida, va más allá de cumplir con las pautas establecidas, es cuestión de tener espíritu empresarial y querer aportar cosas positivas a la sociedad. Con la ejecución de un proyecto de esta índole el SENA estaría cumpliendo a cabalidad con la filosofía de RSE.
- En una intervención social se debe contar con todas las instancias vinculadas y establecer una interacción entre ellas, para generar igualdad en los objetivos y las necesidades de cada uno. Con la integración del SENA y los vecinos de la calle Boyacá en este proceso de intervención social, se logrará un cambio favorable para todos, contribuyendo así a una mejora en la imagen de la Entidad.
- La confianza es esencial para que haya una comunicación efectiva, teniendo en cuenta que informar y comunicar son procesos totalmente distintos. Por esa razón, el rastreo bibliográfico sobre el tema de intervención social y la metodología aplicada donde se tuvo en cuenta la opinión de diferentes públicos, se constituye en un valioso aprendizaje en la formación de Comunicadora y Periodista, aportando elementos esenciales que serán de gran utilidad en un futuro laboral.

7. RECOMENDACIONES

- Mejorar la comunicación con el contexto social: los vecinos de la calle Boyacá se deben tener en cuenta para proyectos de esta índole, que busca un bienestar común y la mejora de la calidad de vida.
- Desde el interior de la Entidad, realizar un plan de comunicaciones que busque mejorar la utilización de la calle Boyacá por parte de los aprendices, inculcándoles sentido de pertenencia por los lugares que rodean el Edificio Central del SENA, pues para crear cultura hay que empezar desde el público interno.
- Se propone realizar una campaña comunicativa para recuperar la confianza que los vecinos de la calle Boyacá perdieron a el SENA, demostrarles que realmente la Entidad se preocupa por ellos y por mejorar su calidad de vida, porque sin recuperar la confianza no puede haber comunicación efectiva entre ambas instancias.
- Constituir un comité para la revisión y puesta en marcha del Plan de intervención social y física del lugar, de tal manera que el proyecto se lleve a cabo siguiendo el cronograma de actividades establecido.
- Hacerle seguimiento a las acciones planteadas, realizando una evaluación de cada actividad que se realice para mejorar los puntos en los que haya debilidades y tener en cuenta las fortalezas.
- Encomendar a un doliente el proyecto, para que no se pierda el efecto de las actividades iniciales, logrando así incluso involucrar al practicante que llegue posteriormente para que dinamice el proceso que ya se inició.

BIBLIOGRAFÍA

BOTERO MONTOYA, Luis Horacio. Teoría de públicos: lo público y lo privado en la perspectiva de la comunicación. 3ra ed. Colombia: Universidad de Medellín, 2011. p. 248.

BUENDÍA, L., COLÁS y HERNÁNDEZ, F. Métodos de Investigación en Psicopedagogía. Madrid: McGraw-Hill. 1998

CARBALLEDA, Alfredo Juan Manuel. La intervención en lo social, las problemáticas sociales complejas y las políticas públicas. . [En línea] <http://trabajosocialtemuco.wordpress.com/la-intervencion-en-lo-social-las-problematicas-sociales-complejas-y-las-politicas-publicas/> [Citado el 15 de diciembre de 2011]

CORVALÁN, Javier. Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad [En línea] <http://files.embedit.in/embeditin/files/O84HgmEaVQ/1/file.pdf> [Citado el 15 de diciembre de 2011]

FLORIA, Guillermo. Enciclopedia de la Psicología: Psicología y ética de la empresa, 1era ed. Barcelona: Ediciones Nauta, 1978. P. 19.

MANUCCI, Marcelo. Impacto corporativo: diseño estratégico de la comunicación en la complejidad del contexto actual. 1era ed. Buenos Aires: La Crijía, 2008. P. 18

PÉREZ, Serrano. Definición de intervención social [En línea] <http://www.divulgaciondinamica.es/dd/apuntes/definicion-intervencion-social.pdf> [Citado el 16 de diciembre de 2011]

COP, Psicología de la intervención social. [En línea] <http://www.cop.es/perfiles/contenido/is.htm> [Citado el 16 de diciembre de 2011]

RRPPNET, Técnicas de investigación: la observación. [En línea] <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm> [Citado el 16 de diciembre de 2011]

GERZA, Técnicas de grupo: grupos focales. [En línea] http://www.gerza.com/tecnicas_grupo/todas_tecnicas/grupos_focales.html [Citado el 16 de diciembre de 2011]

URDANETA BALLÉN, Orlando. Psicología organizacional aplicada a la gestión del talento humano, 1ra ed. Bogotá, Colombia: 3R Editores, 2001. p. 41

ANEXOS

ANEXO A Encuesta



Esta encuesta se realiza con el objetivo de conocer su percepción de la calle Boyacá ubicada en la salida Torre sur del Edificio Central del SENA.

Vecino calle Boyacá _____

Instructor SENA _____

Aprendiz SENA _____

Funcionario SENA _____

1. ¿Considera usted importante que se produzca un cambio en la calle Boyacá?
Sí: _____
No: _____
2. ¿Participaría de un proyecto de intervención social y física en la calle Boyacá?
Sí: _____
No: _____
3. ¿Cómo le parece la comunicación que tiene el SENA con la comunidad vecina al Edificio Central?
Oportuna: _____
Buena: _____
Regular: _____
Mala: _____
4. ¿Considera que la entidad integra a la comunidad cercana al Edificio Central en los proyectos que realiza?
Siempre: _____
Casi siempre: _____
Nunca: _____
5. ¿Qué tipo de intervención le gustaría que se efectuara en la calle Boyacá?
Ornamental: _____

Social: _____
 Cultural: _____
 Otra: _____ Cuál: _____

ANEXO B Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	FECHA	PÚBLICO	TEMA
Envío de cartas	30 de enero-2012	Centro de Servicios y Gestión Empresarial, Centro para el Desarrollo del Hábitat y la Construcción, Bienestar al Aprendiz y Complejo Central	Invitación a participar en el proyecto
Reunión informativa		Representante de Centro de Servicios y Gestión Empresarial, Centro para el Desarrollo del Hábitat y la Construcción, Bienestar al Aprendiz y Complejo Central	Plan de acción
Envío de cartas		Alcaldía, Espacio Público y Planeación Departamental	Solicitud de permisos
Jornadas de sensibilización		Interno y externo	Importancia de la buena imagen no sólo física, sino como punto de referencia cultural de la calle Boyacá
Actividades culturales		Público interno	Lograr que el lugar sea un punto de referencia cultural
Observación directa		Habitantes y dueños de establecimientos de la calle Boyacá	Ver la manera que pasa un día laboral y de vida en el lugar
Encuestas semi-estructural		Habitantes, dueños de establecimientos de la calle Boyacá, aprendices y	Forma en la que perciben la calle Boyacá y la pertinencia de la

		funcionarios SENA	intervención social
Grupo focal		Habitantes, dueños de establecimientos de la calle Boyacá, aprendices y funcionarios SENA	Sugerencias y opiniones a cerca de la intervención social que se pretende realizar en el sector

ANEXO C Calle Boyacá en la actualidad





ANEXO D Calle Boyacá con la intervención física



15

¹⁵Imágenes elaboradas por SteffanySmit



16

¹⁶Imágenes elaboradas por SteffanySmit