

Encuentro Educativo
ISSN 1315-4079 ~ Depósito legal pp 199402ZU41
Vol. 15(3) Septiembre - Diciembre 2008: 401 - 418

Actores e Indicadores de la Gestión Comunitaria Universitaria

Luz Mercedes Maldonado Ortiz y Maigualida Zamora
Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades
y Educación. Centro de Orientación, Departamento
de psicología.
E-mail: luzmercedesmaldonado@hotmail.com,
maigualidaz@hotmail.com

Resumen

La orientación es una disciplina que potencia cambios y transformaciones en el entorno psicosocial; en tal sentido al orientador se le forma para , diseñar, ejecutar y evaluar planes destinados a desarrollar las capacidades, prevenir y remediar situaciones de la persona, en los contextos: educativo, organizacional, asistencial, jurídico-penal y comunitario con énfasis en las áreas: personal - social, académica, vocacional, laboral, recreativa - comunitaria; en cualquier etapa del ciclo vital, utilizando para ello estrategias individuales y grupales, y prevaleciendo la acción educativa como guía para la intervención. En el Plan de Formación de los Licenciados en Educación Mención Orientación, se incorporo la asignatura Psicología Comunitaria. El presente artículo tiene como propósito dar a conocer, el modelo de gestión comunitaria utilizado, declarar actores e indicadores inherentes al mismo involucrados y exponer los fundamentos teóricos desde los enfoques educativo, psicológicos y organizacional,

Palabras clave: Orientación comunitaria, psicología comunitaria, gestión comunitaria.

Recibido: 15-07-2006 ~ Aceptado: 10-11-2008

Actors and Indicators of University Community Management

Abstract

Counseling as professional discipline promotes potential changes and transformations within the psychosocial context. In this sense, counselors are educated on knowledge about how to design, execute, and evaluate intervention plans. These plans are oriented to skills development on prevention and remediation of the individual in different contexts, such as, educative, organizational, assistance, judicial system, and community. The personal, social, academic, vocational, occupational, recreational, and community areas at any giving life cycle are emphasized, utilizing individuals and group strategies. The educational approach prevails as intervention guide. The Community Psychology course was incorporated in the academic plan of the counseling training program at the undergraduate level. To let known about the Community Services College Initiative Model is the purpose of this article. Likewise, to describe the actors and indicators involve in the model and to explain the theoretical foundation such as educational, psychological and organizational framework.

Key words: Community counseling, community psychology, community activities.

Introducción

En la Universidad del Zulia Facultad de Humanidades y Educación, la Escuela de Educación asumió como parte de su perfil el rol de promotor de cambios sociales; en tal sentido el Departamento de Psicología de dicha escuela diseñó un programa de Psicología Comunitaria, para dar respuesta a la formación de competencias que requería el profesional que egresaría. El egresado de la Escuela de Educación en cualquiera de sus 11 menciones

debe propiciar actividades que fomenten la participación comunitaria en el diseño y ejecución de programas orientados al bienestar colectivo. Diseño curricular (1995).

El estudiante de Educación en el inicio de la carrera cursa asignaturas de carácter psicológico y ambiental, que le permiten abordar al ser humano de manera holística, a tal fin que identifica sus necesidades y requerimientos de tipo psicosocial y ecológico en la búsqueda de la mejor alternativa de acción desa-

rollando de esta manera competencias genéricas.

También, gana competencias asociadas al trabajo en equipo como miras a gestionar procesos con otros actores de la comunidad universitaria, en el desarrollo de valores y mantener su ambiente en óptimas condiciones. Sin embargo, en la realidad no existe un modelo de gestión de los procesos comunitarios; ni tampoco existe, de manera sistemática una metodología adoptada por la Escuela de Educación y el Departamento de Psicología que permita diseñar y ejecutar proyectos comunitarios; hasta los momentos, los profesores instrumentan la asignatura desde diferentes perspectivas y, los resultados de esta no se dan a conocer a la comunidad universitaria.

Este artículo tiene como propósito dar a conocer, una experiencia de psicología y orientación comunitaria en Facultad de Humanidades y Educación; con la finalidad de expresar el modelo de gestión comunitaria que subyace a la experiencia y enfatizar sobre los actores e indicadores inherentes al mismo fundamentándose en enfoques teóricos de carácter organizacional y educativo. Conviene aclarar que cuando se habla de modelo, se hace referencia a la forma de representar la realidad; tal como lo expresa Serrano (1988, citado por Padrón, 1997: 5) "Un modelo es la representación de algún tipo de organización, de alguna cosa. Para representar cualquier "cosa" es

necesario tener en cuenta sus componentes y las relaciones que existen entre tales componentes. En el marco de este documento se asumirá la palabra "modelo" Mosterín, (1987: 4) en la acepción que permite utilizar éste para dar explicación acerca de cómo funciona un sistema de gestión comunitaria.

Fundamentos Teóricos

Para destacar la importancia del tema "Actores e indicadores de la gestión comunitaria universitaria"; se hace necesario realizar reflexiones a partir de distintas posturas teóricas que asumen algunos autores, con un enfoque educativo psicosocial y organizacional para comprender el por qué los procesos de acción y cambios psicosociales y ambientales en las comunidades requieren una gestión coordinada y controlada por personas que laboren con eficacia y eficiencia que definan indicadores de gestión que informen sobre la efectividad de los proyectos ejecutados.

Desde el enfoque educativo; Córdido (2001) expresan que toda acción docente se realiza en y, para una sociedad y, es esta sociedad la que va a multiplicar con el aprendizaje, a convertir la educación en una fuerza contractiva permanente y segura. He allí la labor ardua, coherente (docente, personal, directivo, administrativo, estudiantes, obre-

ros y otras comunidades con fines y metas propuestas.

Pinto (2002) sostiene que la educación es un derecho inviolable el cual le permite al hombre ser autónomo, libre y con capacidad de utilizar el valor de la participación comunitaria como herramienta conducente en el diseño de un plan orientado a proponer alternativas viables a los desafíos y problemas de su comunidad.

Este autor reafirma lo expresado en el diseño curricular de la Escuela de Educación de la Universidad del Zulia, en cuanto a una de las competencias que gana el estudiante en las distintas menciones por medio de la asignatura de Psicología Comunitaria; esta contribuye a formar el futuro Licenciado en Educación, con capacidad para fomentar la participación comunitaria como estrategia sostenible en el cambio social.

Así mismo expresa Pinto (2002) que la participación comunitaria es el salto que debe dar un grupo, una sociedad, a efectos de conocer la realidad psicosocial del medio, sus fortalezas, debilidades y, a través de su análisis traducirlos en líneas de acción con un diseño que recoja consensos y se adecue a un plan que pueda ser concentrado en equipo. Cabría decir que los actores indicados (estudiantes y docentes) son bastiones esenciales para propiciar actividades y estrategias que permitan sensibilizar y concienciar

la participación como valor hacia el logro de los objetivos propuestos; no obstante, las personas que "participan" deben hacerlo con sentido de pertenencia, identificado con el contexto, con cariño, con tenacidad y firmeza, de manera espontánea y auténtica para que el trabajo resulte con satisfacción y beneplácito. En sí, que en ese proceso de compartir se tomen decisiones sobre los asuntos que podrían estar afectado a la vida personal y de la comunidad en la que se vive.

Un ejemplo de ello sería la participación ambiental como proceso que posibilita la implicación directiva del conocimiento, valoración, prevención y mejora de los problemas ambientales. He allí la importancia del rol educador como promotor del cambio social; una educación basada en principios éticos y valores lo cual hace que el hombre concienzue acerca de su conducta en su medio favoreciendo o perjudicando el colectivo.

Con la educación comunitaria y ambiental, se pretende fomentar el compromiso para contribuir al cambio social, cultural y económico, a partir del desarrollo de un amplio abanico de valores, actividades y habilidades que permita a cada persona formarse criterios propios, asumir responsabilidades y desempeñar un papel contractivo que le permita gestar un modelo de desarrollo y cambio psicosocial, para

promover con su participación cambios en las comunidades.

Tipos de Participación

Existen diferentes teorías sobre la participación, en esta reflexión se considerarán las expuestas por González (1997) quien señala dos tipos de participación aplicables en la gestión comunitaria, a) la participación desde arriba, ligada a estructuras o instituciones establecidas, éstas controlan algún tipo de administración u organización y; b) la participación desde abajo la cual comprende el contenido informal de crecimiento personal representada por asociaciones de vecinos y barriales, asociaciones de consumidores; grupos de autoayuda y movimientos sociales.

Se destaca que la participación desde arriba u organizacional responde a impulsos mantenibles y, a necesidades o deseos social de carácter duradero, establece canales institucionales permanentes e incorporados a la vida habitual de la comunidad y, al sistema social; mientras que la participación desde abajo se da cuando la comunidad presenta sus necesidades y es apoyada por organismos para diseño y administración de los proyectos, con estrategias de sensibilización hacia el desarrollo comunitario.

Para participar en cualquiera de las formas antes expresadas conviene considerar ciertos requisitos Pin-

to (2002) propone como requisitos necesarios para poder participar los siguientes:

- Empatía y credibilidad, todo el que participa requiere confiar en la honestidad de quienes convocan; comprender y valorar el sentido y, el impacto de su participación para observar los resultados.
- Información, se debe conocer los temas u objetos de participación, así como mecanismos y reglas de dicha participación.
- Comunicación, como la capacidad de diálogo y escucha y aprender en las distintas posturas.
- Condiciones, reglas y mecanismos claros, Indispensables a los efectos de facilitar la participación como un medio para un fin, evitando que se convierta en una carga para el sistema.
- Asociatividad de los grupos o personas en las experiencias a compartir.

En sí lo que se pretende es que las personas a participar posean sensibilidad social comprometidos con los procesos de gestión, que hagan conciencia de ¿cuál es su realidad? Para que los resultados sean congruentes con los objetivos y metas que se hayan trabajado basados en su problemática social.

Siguiendo con el enfoque educativo Tapia (2001) afirma que una de las bases de los buenos ciudadanos radica en enseñarles el valor de la convivencia, es decir, aprender a

vivir juntos, con una sólida formación ética orientada a fortalecer el compañerismo, el sentido de pertenencia hacia el ambiente o comunidad donde éstos se encuentren.

En otras palabras, los grupos que realizan prácticas comunitarias, no sólo la realicen con fines académicos; que además de compartir el conocimiento establezcan lazos afectivos, de amistad, de respeto y solidaridad valores propios del vivir en comunidad.

Actores de las Actividades Comunitaria

Para participar en la comunidad hay que imbuirse en la pregunta de ¿Cuál es la mejor vía para participar en la comunidad?, al respecto Tedesco (1998) expone que la formación a la participación comunitaria conduce a ciudadanos responsables, protagonistas, críticos, creadores y transformadores de la sociedad, defensores de las instituciones democráticas y del medio ambiente.

Estas razones llevan a reflexionar que los proyectos comunitarios insertos curricularmente pueden optimizar el aprendizaje escolar, permiten aplicar los contenidos aprendidos en el aula, en la vida real, optimiza el desarrollo de competencias; orientan a los estudiantes en las realidades del mundo laboral, promueven la capacidad de iniciativa y autoestima, y mejoran las habilidades de comunicación con

sentido de responsabilidad ciudadana.

Halsted (2001) hace referencia a los proyectos mancomunados o proyectos de acción, los estudios de prosocialidad desarrollados en la universidad de Barcelona; los programas universitarios de servicio comunitario, utilizando una metodología denominada aprendizaje, servicio por medio del cual la enseñanza y el aprendizaje les permite desarrollar habilidades del servicio a sus comunidades.

En estos programas de aprendizajes - servicio los jóvenes realizan tareas y responsabilidades con sus comunidades y escuela. Estas actividades en estos lugares pueden incluir lectura a niños, prestar servicios con ayuda a tareas escolares, alfabetizar, guía en los paseos, limpiando y embelleciendo vecindarios o grabando historias orales con ancianos.

Según Halsted (2001), para hacer real la participación, se hace necesario desarrollar y mejorar los causes ya existentes, así como crear otros espacios que faciliten a la ciudadanía su colaboración y le demuestren la utilidad y relevancia de su esfuerzo. Al hablar de cause se reflejen a los sistemas que permitan opinar, debatir, proponer sobre las políticas y los planes de la administración, como a las infraestructura que hacen posible llevar a cabo, de manera efectuada, las acciones de mejora de la gestión ambiental.

Ante las evidencias, la manera más práctica y directa de la participación sería propiciar la implicación de las personas en proyectos de mejora del entorno, promovidos desde la comunidad, que se conviertan en espacios para el entrenamiento en la acción. Suministran criterios de evaluación y constituyen, en sí, experiencias enriquecedoras, bienestar individual y colectivo, definiendo estrategias y acciones encaminadas a resolver los problemas existentes.

En otras palabras, hay que subrayar la importancia de ampliar la conciencia de poder entre la ciudadanía, de su capacidad de influir sobre aspectos muy relevantes de la realidad. Su experiencia demuestra la necesidad de su implicación en la gestión y en los espacios que viven. No obstante las personas y grupos, con una posición especial dentro de la comunidad tienen una especial responsabilidad.

En este caso los actores que hacen vida universitaria (docentes, personal administrativo, personal obrero, fotocopiadores, personal de cafetería y kioscos, están dentro de un espacio y forman parte de esa comunidad, deben contribuir a través de la enseñanza-aprendizaje, a colaborar de manera mancomunada a mantener el equilibrio social y ambiental con su comportamiento receptivo; abiertos y dispuestos al trabajo en equipo con miras al desarrollo comunal y cambio social.

Asimismo, se deben incluir actividades con materiales divulgativos y didácticos; la oferta de servicios informativos; la realización de campañas de sensibilización y concientización ambiental; celebración de jornadas de limpieza, de pintura y de arborización, promover pautas personales de comportamiento con trascendencia educativa, debates y charlas; la organización de cursos en cuanto a desarrollo de la persona, el desarrollo de actividades ambientales y lúdicas; por último conformar líderes comunitarios responsables del proceso.

Expresa Halsted (2001) que el hombre tiene la capacidad y potencialidades para producir logros muy importantes; es obvio que todo ello coordinado, controlado y evaluado a través del personal que administra asignaturas asociadas al ambiente y al comportamiento humano.

Tipos de Cambio en la Gestión Comunitaria

Según los teóricos del cambio se puede lograr cambios de dos tipos; el cambio 1 y el cambio 2 o transformación. Se dice que se alcanza un cambio de tipo 1 cuando el sistema cambia sus comportamientos y operaciones para obtener los mismos resultados; este tipo de cambio es positivo y se promueve o estimula, si se quiere mantener los aspectos adecuados que se encuentran en el sistema, solo así el cam-

bio uno tiene sentido. La situación se torna diferente cuando lo que deseamos es movilizar, modificar la estructura del sistema, si quiere eliminar o modificar indicadores de eficiencia; entendido como alguna conducta, emocionalidad, actitud, valor, dependencia, siendo este el caso, el cambio 1 es insuficiente y se demanda del cambio de tipo 2, este es el que ocurre fuera del sistema, se evidencia cuando no se utilizan las mismas prácticas, operaciones ni conducta, el sistema se reorganiza, modifica sustancialmente su comportamiento; pero, ¿cómo saber que una persona, grupo, organización o comunidad se mueve para obtener más de lo mismo o si su movilidad lo conduce a otros estadios de evolución?

Para responder a la interrogante y diferenciar los procesos de cambio 1 y cambio 2 se considera la propuesta teórica de Watzlawick, Weakland y Fisch (1996), proponen para lograr ciertas distinciones en materia de cambios considerar dos fuentes científicas; la perspectiva matemática sobre la teoría de grupos y la perspectiva lógica referente a la teoría de los tipos lógicos.

La dinámica de la teoría del cambio 1, se sustenta en la teoría de los grupos, la cual surgió durante la primera parte del siglo XIX y cuyo contenido es meramente matemático, pero sus postulados básicos son bastantes sencillos y son los que ayudan a explicar este tipo de cam-

bio, a través de cuatro propiedades, éstas establecen que todo grupo: 1) está compuesto por miembros; 2) puede combinar sus miembros en distinto orden y, sin embargo, el resultado de la combinación permanece siendo el mismo; 3) contiene un miembro de identidad y 4) en cada uno de sus miembro tiene su recíproco y su opuesto.

La teoría de los grupos permitió a los autores: a) mostrar cómo cambios particulares no ocasionan diferencia en los grupos; b) establecer una base válida para pensar en la peculiar interdependencia entre persistencia y cambio; c) utilizar la teoría de los grupos como un modelo que sólo permite explicar los cambios internos que acontecen en un mismo sistema y a los que los autores connotan como Cambio 1; y d) darse cuenta de aquellos tipos de cambios que trascienden a un determinado sistema o trama de referencia, se requería otra perspectiva, razón por la cual los autores apelaron a la teoría de los tipos lógicos.

La dinámica de cambio 2 es explicada a través de la teoría de los tipos lógicos, en la que al igual que en la teoría de los grupos, los componentes de la totalidad son designados como miembros, mientras que la totalidad misma es denominada clase en lugar de grupo. Un axioma esencial de la teoría de los tipos lógicos es que cualquier cosa que comprenda o abarque a todos los miembros de una colección, no tie-

ne que ser un miembro de la misma. Resulta evidente que la humanidad es la clase de todos los individuos humanos, pero ella misma no es un individuo, es decir, no se debe ignorar la primordial diferencia entre miembro y clase.

Puede advertirse también que el cambio implica siempre el nivel inmediatamente superior; para pasar por ejemplo, de la posición estática al movimiento, es necesario dar un paso fuera de la trama teórica de la posición.

De los postulados de la teoría de los tipos lógicos se pueden derivar por tanto dos importantes conclusiones: a) Los niveles lógicos deben ser estrictamente separado a fin de evitar paradojas y confusiones y b) Pasar de un nivel al inmediatamente superior (es decir, de un miembro a la clase) supone una mudanza o variación, un salto, una discontinuidad o transformación, es decir, un cambio de la mayor importancia teórica y también práctica, ya que proporciona un cambio que conduce fuera de un sistema.

Un sistema que pase por todos sus posibles estados internos (sea cual fuere su número) sin que se verifique en él un cambio sistémico, es decir, un cambio 2, puede considerarse como enzarzado en un juego sin fin.

Para conversar sobre el cómo generar cambios a partir de esta perspectiva se requiere trabajar en tres niveles lógicos a saber:

Identificar y describir "qué pasa" y no el por qué pasa. Preguntar qué está pasando nos ubica en el nivel lógico del proceso de transformación de las conductas que se manifiestan en unas circunstancias específicas. Comunicar lo que pasa; este proceso exige una correcta tipificación lógica. Utilizar un metalenguaje adecuado que permita la tipificación.

Para generar la dinámica de cambio desde esta perspectiva se recurre a la reestructuración, o cualquiera de las sinonimias de este proceso, implica cambiar el propio marco conceptual o emocional, en el cual se experimenta una situación; y situarla dentro de otra estructura que aborde igualmente bien, o incluso mejor, los hechos inherentes a la misma situación concreta, cambiando así totalmente el sentido de los mismos.

En el proceso de reestructuración vale destacar qué es lo que se haya implicado:

Nuestros criterios de clasificación del mundo que ubican la experiencia en un grado específico de significado y no en otro. Una vez que un objeto ha sido conceptualizado en una categoría resulta extremadamente difícil considerarlo como perteneciente a otra. El hecho de pertenecer a una clase, por parte de un objeto, se designa como su realidad. Lo que hace de la reestructuración una técnica eficaz

es que, luego de clasificar nuevamente a los eventos dentro de una clase, es muy difícil volver al previo punto de vista.

Para aplicar la reestructuración en forma eficiente en las comunidades, se requiere de los profesionales que desarrollan la gestión comunitaria:

- "Aprender el lenguaje conceptual y emocional presentes en las comunidades.
- "Tomar lo que las comunidades aportan y lograr una clara definición de la situación en términos concretos. Esta etapa incluye investigación y descripción de las soluciones intentadas hasta el momento.
- "Reconocer que se está en proceso de aprendizaje con los otros; se trata de enseñar un juego diferente, tanto para las comunidades como para el gestor del cambio comunitario.
- "Definir una clara visión del cambio concreto a realizar.
- "Utilizar como vía para promover la reestructuración la prescripción paradójica de los síntomas en los involucrados, lo cual alude a la parte técnica y de desarrollo del proceso comunitario.

Gestión de los Proyectos Comunitarios

Para entender el impacto y efectividad de los proyectos comunitarios y de actores de los mismo con-

viene introducirse en las concepciones asociados al proceso de la gestión; ésta es definida por Ivancevich (1997:12), como "el proceso emprendido por una o más personas para coordinar actividades de otras personas, con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que cualquier otra persona sola no podría alcanzar". En ese sentido el contexto educativo superior no escapa a la realidad de desarrollar procesos académicos y administrativos, uno de ellos es el desarrollo de actividades comunitarias con una gestión que requiere fortalecer los procesos y evaluar los logros alcanzados.

Al respecto, D' Angelo (2004), sostiene que éstas personas solo hay que darles el poder o empoderamiento, porque capacidad tienen para administrar los procesos comunitarios desde el diseño de los planes hasta la ejecución, siempre y cuando evalúen los logros y se den a conocer, él lo denomina gestión comunitaria.

A tal efecto, las comunidades toman las decisiones, tener el control de los recursos (técnicos, financieros, y de personal), y establecen relaciones horizontales con las agencias gubernamentales que apoyan su trabajo, además, el empoderamiento subraya el carácter autónomo de la gestión comunitaria frente a los entes de apoyo. Aquí en esta visión, la gestión comunitaria se consolida en una organización cuyos miembros tienen la represen-

tación legítima de la comunidad y defienden sus intereses.

Para Gómez (2001), la gestión comunitaria tiene como punto de partida la comunidad, sus necesidades, capacidades y finalmente el control directo sobre los recursos y su destino, persistiendo el empoderamiento de las comunidades como elemento central de la gestión comunitaria.

Un aspecto distintivo por excelencia de la gestión comunitaria frente a la gestión privada está dado por su carácter de representante del interés público; es decir, mientras las organizaciones prestadoras de servicios administradores de carácter privado tienen como objetivo principal la generación y apropiación particular de las ganancias; así en la gestión comunitaria las ganancias son para hacer una redistribución social, sin duda que la gestión adquiere una connotación social, promovida desde el pueblo.

En un estudio sobre gestión social de la cátedra UNESCO (2001), se toman decisiones en el cual se reconoce desde el abordaje de un problema, su estudio y comprensión hasta el diseño y operación de propuestas en la realidad. Es decir, que el proceso implica un aprendizaje conjunto y continuo para los grupos sociales que les permiten incidir en los procesos de toma de decisiones. Esto es fundamentalmente cuando los objetivos están orientados al desarrollo de los procesos

psicosociales y ambientales, con la técnica de autogestión.

Considerada la autogestión comunitaria, la espiral descendiente de la pobreza en espirales ascendentes de desarrollo. La fuente de la autogestión comunitaria es el cambio de una visión fatalista de la pobreza, a una visión esperanzadora como generadora del impulso necesario para el desarrollo Borja (2005).

La autogestión comunitaria, es entonces, el canal a través del cual el potencial infinito inherente del ser humano se encarga hacia el logro de una vida digna, con una mejor calidad de vida, con objetivos claros y metas y con el apoyo solidario de sus semejantes. La idea es administrar o también como hacer diligencias para su propio bienestar, persigue el poder para decidir por sí mismo y sobre las decisiones que le afecta.

También, la autogestión comunitaria implica la técnica requerida por medio del cual se desarrolla la capacidad individual o de un grupo para identificar los intereses o necesidades básicas que le son propias y que a través de una organización permite definirlos expresándolos con efectividad en la práctica cotidiana basándose en una conducción autónoma y en una coordinación con los intereses y acciones de otros grupos; aquí se destaca la participación como un valor sustentable en el desarrollo comunitario.

Freire (1972) en Maldonado (2000).

Todo lo anterior proporciona elementos para reforzar el papel que juega el docente en su rol como promotor del cambio social, asumiendo características del líder comunitario, pero también contribuyendo a formar líderes en el cual utilicen la autogestión como vía que conducen a generar en los grupos responsabilidad y crear conciencia de su actitud asociados en la solución de problemas.

Un ejemplo de ello, citado por Vásquez (2006) al referirse a los 11 programas de la Misión Sucre en el Municipio Cabimas, desarrollados por los alumnos de la cátedra "Proyecto" en cada una de las carreras, los mismos presentaron 25 proyectos comunitarios basados en la dificultades de los diferentes sectores, involucrándose y proponiendo alternativas, utilizando para ello la autogestión y cogestión como vías para dar respuestas a los problemas detectados en la evaluación. Los proyectos fueron diseñados por fases, y en cada una de ella se consideraron aspectos como misión, visión, aspectos económicos y sociales.

Un factor fundamental, en estos procesos lo constituye el nivel de cultura de los grupos en las distintas comunidades. La cultura se expresa en todo el sistema de la actividad humana (laboral, científica, sociología y espiritual, gnoseología, valorativa y comunitaria); en ella

según Tejeda (1995), se sintetizan los valores materiales y espirituales, cada comunidad aporta y genera valores particulares que identifica a sus miembros.

Tejeda (1999:125) define la cultura como "el autoreconocimiento de la singularidad que integra a sus rasgos personales, las características de un grupo social", en la persona, la cultura es sintética respecto a su nivel de socialización, la definición del desarrollo individual se refleja en su modo de pensar y actuar, en los modelos individuales de conducta y de reacción ante diversas situaciones; es decir, que la cultura abarca elementos objetivizados como: logros de la producción material o espiritual a través de los distintos valores: obras artísticas, libros, medios de producción. También lo constituye: los hábitos, las costumbres, tradiciones, tecnologías, hábitos de conducta personal; los cuales son alcanzados por individuos y grupos humanos que se expresan en sus ideas, conductas y actuación para efecto de un cambio social.

Indicadores de Efectividad en las Actividades Comunitaria

Para lograr el cambio social en cuanto a la trascendencia del compromiso y necesidad de desarrollar proyectos comunitarios en la Facultad de Humanidades y Educación, se requieren establecer indicadores de gestión que midan hasta que

punto los procesos de gestión han sido ejecutados con eficiencia y eficacia. Velásquez (1997) sostiene que los indicadores son necesarios para mejorar los procesos. En si lo que no se mide no se puede controlar y lo que no se controla no se puede gestionar.

Existen varios tipos de indicadores los indicadores de cumplimiento relacionados con el grado de consecución de tareas y trabajos. Asimismo están los indicadores de eficiencia, estos tienen que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea en el mismo gasto de tiempo; los indicadores de eficacia tiene que ver con hacer efectivo un propósito y están relacionados con los ratios que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.

De igual importancia están los indicadores de gestión, tomando en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados-planificados.

Los indicadores de gestión están relacionados con los ratios que permiten administrar un proceso. En los procesos comunitarios los resultados de los indicadores son necesarios para tomar acciones hacia el futuro planificando desde las necesidades, con objetivos, estrategias y actividades que se oriente a un desarrollo comunal en un tiempo determinado; en tal sentido se diseñan

programas y proyecto por actores seleccionados, los cuales pondrán en práctica las actividades comunitarias, para efecto de sensibilizar y concienciar a los participantes del contexto universitario; en ese contacto se implementan actividades y estrategias que van desde reuniones periódicas hasta charlas, talleres, siembra de plantas, jornadas de limpieza, pintura de pizarrón, demarcación de parada de autobuses, instalación de seguros en las puertas, instalación de pipotes para agua en los baños.

D'Angelo (2004) propone algunos indicadores en el desarrollo comunitario, entre ellos: Desarrollo positivo de liderazgo, mayor participación de instituciones en espacios de gestión asociada, mejoramiento de la infraestructura comunitaria, acciones conjuntas con los actores de la institución.

También establece otros indicadores de desarrollo, a saber: empoderamiento (capacitación) de sectores, desarrollo de competencias humanas en los distintos actores sociales. Efectividad de autogestión social, nivel de capacitación de diferentes actores sociales en la gestión; nivel de participación de la población en toma de decisiones sociales, mejor y mayor comunicación entre gestores comunitarios, sociales y educativo; organización de masas productivas; nivel de intercambio de experiencias con otros proyectos; el debate reflexivo en una contribu-

ción creativa que hagan posible una disposición integrativa y comprometida con el desarrollo humano socio-cultural, económico y ambiental.

Lo anterior indica que los actores involucrados y comprometidos en la gestión comunitaria deben partir de manera sistemática de las necesidades del contexto, luego planificar los objetivos a lograr, utilizando estrategias y actividades que inviten a la participación de la comunidad y luego evaluar con metas establecidas, midiendo hasta que punto los resultados son congruentes con los indicadores establecidos.

Velásquez (1997) expresa que fue durante el proceso de elaboración, actualización y selección de los indicadores que harán parte del desarrollo comunitario, permitirán comparar el desarrollo sostenible de las distintas comunidades, o también a través del monitoreo permanente de los indicadores, podrán detectar los cambios o debilidades de su comunidad.

En la selección de los indicadores conviene plantearse las siguientes interrogantes: ¿Qué debemos medir?, ¿Dónde es conveniente medir?, ¿Cuándo hay que medir?, ¿En qué momento o con que frecuencia?, ¿Quién debe medir?, ¿Cómo se debe medir?, ¿Cómo se van a difundir los resultados?, ¿Quién y con que frecuencia se va a revisar y/o auditar el sistema de obtención de datos?, ¿Qué medí?

Es evidente que respondiendo a esta cuestión, las demás se contestan casi solas. También es evidente que estamos rodeados de infinidad de métodos y formas, más o menos ortodoxas para abordar esta cuestión. Pero una vez más conviene elegir entre los métodos estructurados y un tanto complejos que propugnan las diferentes escuelas y enfoque, llámense psicodinámicos, conductismos, humanismos, cognitivo conductual, existencial, análisis transaccional, programación neurolingüística, narrativa, gestalt, multimodal, transpersonal, entre otras.

La primera prioridad es identificar todos los indicadores y asociarlos con los procesos declarados en los planes operativos de los diseños de intervención psicosocial. Cualquier discrepancia deberá ser resuelta, en el sentido de desarrollar y/o sistematizar nuevos indicadores, nuevos procesos y/o dar de baja a lo innecesario. Luego estaremos obligados a identificar y/o implantar esos indicadores de gestión que son o serán los principales artífices del pilotaje de los procesos.

Una vez definidos los diferentes tipos de indicadores, se recomienda no más de cinco indicadores por cada meta. Entre estos deberá de existir por lo menos un indicador de gestión, donde la primera labor a realizar con los citados indicadores consiste en:

- "Conectar los objetivos con los indicadores de modo que estos sean coherentes.
- "Establecer la periodicidad de su medición para garantizar la efectividad del enfoque y que el despliegue se esta llevando a cabo.
- "En aquellos que proceda establecer comparaciones y relacionarlos con actividades de benchmarking y/o actividades, guardar por lo menos los datos de los cinco últimos años para poder evidenciar las tendencias de los mismos.
- "Establecer un panel de indicadores estratégicos y establecer prioridades. Es más que evidente que si estamos hablando de procesos, tenemos o tendremos que identificar los procesos claves. El panel de indicadores tendrá exclusivamente los indicadores significativos de estos procesos. Es decir tendrán que ser pocos y dar una visión global y operativa de la gestión.

Gestión de los indicadores en los procesos de cambio psicosociales en la orientación comunitaria.

Cuando se trabaja con cambios psicosociales se requiere acudir a la función de control para verificar que los cambios planificados están ocurriendo. El control ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el control se concibe como la verificación a posteriori de

los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control de gastos invertido. Bajo la perspectiva amplia, el control es concebido como una actividad orientada hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos.

Todo esto lleva a pensar que el control es un mecanismo que permite corregir desviaciones a través de indicadores cualitativos y cuantitativos dentro de un contexto social amplio, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos claves para el éxito de las intervenciones; es decir, el control se entiende no como un proceso netamente técnico de seguimiento, sino también como un proceso inherente a lo cotidiano, y en este se evalúan factores culturales, organizativos, humanos y grupales.

El control es una etapa primordial en la administración de cualquier servicio educativo psicosocial, pues, aunque el gestor de cambios (educador, orientador, psicólogo, entre otros) cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, no podrán verificar cuál es la situación real de de la administración de los servicios o programas si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

La palabra control tiene muchas connotaciones y su significado depende de la función o del área en

que se aplique; puede ser entendida: comprobar o verificar; regular; comparar con un patrón, frenar o impedir. En síntesis, esta investigación entenderá el control como una función en la administración de programas y servicios, que permite verificar, constatar, palpar, medir, si la actividad, proceso, unidad, elemento o sistema seleccionado está cumpliendo y/o alcanzando o no los resultados que se esperan.

Las bases del control se fundamenta en el desarrollo sistémico, sistemático y coherente de los siguientes procesos: establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo, definición de indicadores, declaración de los objetivos asociados al logro de las metas, implementación de mecanismos de control de los indicadores, levantamiento de reportes e informe sobre el alcance de las metas

La declaración de metas es un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar sistemas de retroalimentación, que permitan establecer los resultados reales con las normas o estándares previamente establecidos.

Establecimiento de estándares, es la primera etapa de la operacionalización de una meta y esta asociada los criterios de evaluación o comparación. Un estándar es una norma o un criterio que sirve de base para la evaluación o comparación de alguna cosa. Existen cuatro

tipos de estándares que desde nuestra experiencia; conviene tomar en cuenta:

- "Estándares de cantidad, cantidad de sesiones, cantidad de materiales, números de horas, número de facilitadores, calidad de espacio y recursos disponibles y frecuencia de rendimiento.
- "Estándares de calidad, relacionados con la coherencia entre los procesos y enfoques y teóricos seleccionados para diseñar y administrar los procesos; implica también la coherente selección y administración de los métodos para explorar, intervenir y explorar, las técnicas, los instrumentos de registros y el control de de la ejecución del diseño, especificaciones y corroboración de la coherencia.
- "Estándares de tiempo para desarrollar un determinado servicio, tiempo medio de existencias de la acción o actividad.
- "Estándares de costos como los costos de producción, costos de administración, costos de la logística de las acciones comunitarias como en este caso, entre otros.

Consideraciones Finales

Este artículo retoma la naturaleza de la orientación y la psicología comunitaria, la necesidad de reconocer los actores involucrados en el

proceso de gestar transformaciones y cambios en las comunidades; en tal sentido, la necesidad de hacer conciencia sobre el enfoque con el cual se gestan los procesos comunitarios y los indicadores de alcance de los mismos.

- "En la Facultad de Humanidades y Educación el Departamento de Psicología y el Centro de Orientación construyen las experiencias desde psicología comunitarias para gestar procesos de cambio y transformación; es decir cambios tipo 1 y 2 en las comunidades y estos son cambios posibles de gestionar y medir.
- "La gestión comunitaria se fundamenta en modelos educativos, psicosociales y organizacionales, donde la orientación y los orientadores tienen dominio de las disciplina y de los sistemas humanos involucrados.
- "Los indicadores de gestión permiten determinar el impacto y la efectividad de las intervenciones comunitaria desde la psicología y la orientación comunitaria.
- "Lo que no se mide no se puede controlar, regular, enderezar, corregir, retomar, co-crear.
- "Adoptar la disciplina de documentar y reportar la efectividad y alcances de las intervenciones comunitarias a través de modelos de gestión centrados en los actores comunitarios, es una

responsabilidad ética de cualquier profesional que se desempeñe en el ejercicio de las intervenciones comunitarias.

Referencias Bibliográficas

- BORJA A. (2005) La autogestión Comunitaria [hpt://www.gestiopolis.com/recur.htm](http://www.gestiopolis.com/recur.htm).
- CÓRDIDO y STACIO (2001) El docente Agente de Cambio y Conservador de un Sistema. Revista Laurus 39.
- D' ANGELO, O. (2004). Proyecto de Investigación: Creatividad para la transformación Social. Centro de Investigaciones Psicológicas y sociológicas Habana Cuba.
- ESCUELA DE EDUCACIÓN DE LUZ (1995). Diseño Curricular Mención Orientación. LUZ. Maracaibo- Venezuela.
- GÓMEZ, C. (2001). La gestión Comunitaria como una Alternativa en la Prestación de Servicio. Colombia
- GONZÁLEZ, A. (1997). Participación Comunitaria, Animación socio-cultural, Departamento de Psicología Madrid España.
- HALSTED (2001). Educación Redefinida, la Promesa del Aprendizaje-Servicio. Ministerio de Cultura Argentina.
- IVANCEVICH (1997). Gestión, calidad y Competencia. Editorial Mc Grall Gill Madrid España.
- MALDONADO (2000). Programa de Introducción a la Orientación Facultad de Humanidades Escuela de Educación LUZ.

- MOSTERIN, J. (1987). Conceptos Teorías en la Ciencia. Madrid. Alianza
- PINTO, R. (2002). Intervención Comunitaria, Algunas Premisas Comunitarias. Trabajo Foro del Sector Social. Argentina
- PADRON, J. (1997). Estructuras, Sistemas y Modelos. Caracas.
- TAPIA (2001). Escuela y Comunidad Ministerio de Cultura y Educación de la Nación Orientación y Servicio Comunitario. Argentina.
- TEDESCO, J. (1998). La respuesta a Nuevos Desafíos. El Clarín Sección Educación Argentina
- TEJEDA, A. (1995). Identidad y Crecimiento humano. editorial gente Nueva La habana Cuba.
- UNESCO (2001). Cátedra Libre Sitio Web del instituto tecnológico de Estudios Superiores de Occidente ptp://www. Catedraui.iteso.mx/catedra/p.231.
- VÁSQUEZ, M. (2006). Trabajos Comunitarios a Nivel Escolar. Diario Panorama Estado Zulia. Página 11.
- VELÁSQUEZ, L. (1997). Proyecto de Gestión Urbanas en Ciudades Intermedias Seleccionadas en América Latina y el Caribe. Argentina.
- WATZLAWICK, WEAKLAND Y FISCH (1996). Cambio. Editorial Herder. Barcelona.