

**EL ENTENDIMIENTO COMO MOTOR DE RESTABLECIMIENTO DE  
CONDICIONES DE VIDA DIGNA PARA LA POBLACIÓN DESPLAZADA  
ATENDIDA POR CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS**



**JOSE FABIAN ESTÉVEZ LIZARAZO**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA  
2010**

**EL ENTENDIMIENTO COMO MOTOR DE RESTABLECIMIENTO DE  
CONDICIONES DE VIDA DIGNA PARA LA POBLACIÓN DESPLAZADA  
ATENDIDA POR CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS**



**JOSE FABIAN ESTÉVEZ LIZARAZO**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
Trabajador Social**

**Director:  
Milton José Ortiz Picón  
Trabajador Social**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BUCARAMANGA  
2010**

## **DEDICATORIA**

*A mis padres, quienes a pesar de las adversidades de la vida me guiaron por el buen camino enseñándome sus valores convirtiéndose en mis mejores consejeros, a ellos pertenecen todos los créditos.*

*A Jhon, Freddy y Mayra Alejandra (mi flaquita), mis hermanos y compañeros vitalicios.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*A los mejores, a la excelencia. Carmen y Flover, mis viejos queridos: gracias por su esmero y dedicación.*

*A mi familia extensa: gracias por el “empujoncito” por creer en mis capacidades y por el apoyo brindado.*

*A mis compañeras y compañeros que durante la carrera me brindaron su amistad acompañándome en los mejores momentos de mi vida.*

*A mis maestros y maestras con quienes tengo mi más grande deuda, la intelectual.*

*A ti por estar siempre a mi lado compartiendo tristezas y alegrías que aunque efímeras han dado sentido a mi vida.*

*A mis amigos, compañeros de aventuras, gracias por los buenos momentos y su compañía dentro y fuera de la UIS*

*A la UIS, mi alma Mater, más que un espacio físico representaste mi segundo hogar e hiciste aun más extensa mi familia.*

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	15
1. MARCO REFERENCIAL .....	18
1.1. DESARROLLO A ESCALA HUMANA .....	18
1.2. TEORÍA DE LA ACCIÓN COMUNICATIVA .....	24
1.2.1. Comunicación Humana.....	27
1.2.2. Sistema Familiar desde la Acción Comunicativa. ....	29
1.3. EL DESPLAZAMIENTO O EL CONFLICTO INTERNO EN COLOMBIA .....	30
2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	36
2.1. DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS .....	36
2.2. PRINCIPIOS RECTORES DE LOS DESPLAZAMIENTOS INTERNOS .....	38
2.3. LEY 387 DE 1997 .....	40
2.4. SENTENCIA T 025 DE 2004 “NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LOS DESPLAZADOS” .....	41
2.5. POLÍTICA PÚBLICA RELATIVA AL DESPLAZAMIENTO .....	43
2.5.1. Plan Nacional De Desarrollo 2006-2010 “Estado Comunitario De Desarrollo”. .....	43
2.5.2. Plan De Desarrollo Departamental 2004-2007 “Santander En Serio”.....	44
2.5.3. Plan De Desarrollo Económico, Social Y De Obras Públicas Para Bucaramanga 2004-2007 “Bucaramanga Productiva Y Competitiva”.....	47
3. CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONAL .....	49
3.1. CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS .....	49
3.2. POBLACIÓN BENEFICIARIA .....	52
3.3. EL DESPLAZADO EN LA CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS .....	54

3.3.1. Atención Humanitaria de Emergencia y Estabilización Socioeconómica.....	55
3.3.2. Acompañamiento psicosocial.....	56
3.4. EL TRABAJADOR SOCIAL EN LA CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS .....	57
4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA .....	59
4.1. DIAGNÓSTICO.....	59
4.1.1. Identificación Del Problema, Centros De Interés Y Oportunidades De Mejora.....	59
4.1.2. Pronóstico de la Situación.....	62
4.1.3. Identificación de Recursos y Medios De Acción. ....	62
5 PROCESO DE INTERVENCIÓN .....	64
5.1 CONVENIO CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS – AGENCIA PRESIDENCIAL PARA LA ACCIÓN SOCIAL Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL. ....	64
5.1.1. Objetivos.....	64
5.1.2. Descripción Del Proceso De Intervención.....	65
5.2. SEGUIMIENTO AL COMPONENTE DE INCENTIVOS ECONÓMICOS (PARA IDEA DE NEGOCIO) EN LAS FAMILIAS VINCULADAS AL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA POBLACIÓN DESPLAZADA .....	67
5.2.1. Diseño y aplicación de instrumento de recolección de información y análisis del mismo. ....	67
5.3 ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA. ....	85
6. EVALUACIÓN.....	86
6.1. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL.....	86
6.2. FACTORES INFLUYENTES PARA EL PROCESO DE INTERVENCIÓN.....	88
6.3. EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL .....	89
7. CONCLUSIONES .....	90

8. RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA.....	93
ANEXOS.....	97

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Matriz De Necesidades Axiológicas Y Existenciales .....	19
Cuadro 2. Satisfactores Violadores o Destruidores .....	21
Cuadro 3. Pseudo Satisfactores .....	22
Cuadro 4. Satisfactores Inhibidores .....	22
Cuadro 5. Satisfactores Singulares.....	23
Cuadro 6. Satisfactores Sinérgicos.....	23

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1: Tipologías familiares.....	70
Gráfico 2: Información del incentivo.....	72
Gráfico 3: Idea de negocio.....	74
Gráfico 4: Participación familiar en el negocio.....	75
Gráfico 5: Cambios familiares identificados.....	77
Gráfico 6: Manejo del recurso.....	78
Gráfico 7: Nuevos requerimientos.....	80
Gráfico 8: Rentabilidad del negocio.....	83
Gráfico 9: representación de las capacitaciones.....	85

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO 1: PRINCIPIOS BÁSICOS DE LOS TRABAJADORES SOCIALES .....	98
ANEXO 2: REPORTE FAMILIAR DEL ESTUDIO DE INDICADORES PSICOSOCIALES, CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS .....	101
ANEXO 3: INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOCIO-FAMILIAR RELATIVA AL COMPONENTE DE INCENTIVOS ECONÓMICO-CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS, BUCARAMANGA .....	104
ANEXO 4: CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO AL COMPONENTE DE INCENTIVOS ECONOMICOS .....	109

## RESUMEN

**TITULO:** EL ENTENDIMIENTO COMO MOTOR DE RESTABLECIMIENTO DE CONDICIONES DE VIDA DIGNA PARA POBLACION DESPLAZADA ATENDIDA POR CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS\*

**AUTOR:** Jose Fabian Estevez Lizarazo

**PALABRAS CLAVES:** Desarrollo a Escala Humana, Acción Comunicativa, Participación, Empoderamiento, Desplazamiento, Atención Humanitaria de Emergencia, Calidad de Vida, Sistema Social, Atención Integral.

### DESCRIPCIÓN

El conflicto armado en Colombia ha generado un constante deterioro del tejido social al expulsar de los territorios en disputa a sus pobladores, rompiendo sus vínculos sociales desarraigándolos de sus costumbres, tradiciones y dinámicas sociales.

Así las cosas, para el caso colombiano se ha formulado la ley 387 de 1997 la cual adopta las medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en Colombia, así mismo la sentencia t 025 de la corte constitucional que brinda nuevas herramientas a la población desplazada para el restablecimiento de sus derechos.

De esta manera el presente documento describe el proceso de intervención desarrollado en la Corporación Minuto de Dios, agente operador de la agencia presidencial para la acción social y la cooperación internacional "Acción Social", en el marco del sistema nacional de atención integral a la población desplazada, el cual se llevo a cabo bajo la metodología tradicional o normativa en el municipio de Bucaramanga y su área metropolitana desde la perspectiva de las teorías de Desarrollo a Escala Humana y la Acción comunicativa.

Durante este proceso se logró el acercamiento a la población en situación de desplazamiento, conociendo las problemáticas y necesidades de estos grupos sociales a partir de las actividades desarrolladas como las caracterizaciones familiares, el diagnóstico social y demás actividades pertinentes con el actuar profesional.

---

\* Trabajo de Grado

\*\* Facultad de ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Director Milton José Ortiz Picón

## ABSTRACT

**TITLE:** UNDERSTANDING AS THE RESTORATION MOTOR OF DECENT LIVING CONDITIONS FOR THE DISPLACED POPULATION SERVED BY MINUTE OF GOD CORPORATION\*

**AUTHOR:** Jose Fabian Estevez Lizarazo

**KEYWORDS:** Human Scale Development, Communicative Action, Participation, Empowerment, Displacement, Humanitarian Emergency Care, Quality of Life, Social System, Comprehensive Care.

### DESCRIPTION

The armed conflict in Colombia has generated a steady deterioration of the social weave to expel the residents from the disputed territories, breaking social ties uprooted from their customs, traditions and social dynamics.

So, for the Colombian case has formulated the 387 law of 1997 which adopts measures for the prevention of forced displacement, the care, attention, protection and socio-economic stabilization of internally displaced by violence in Colombia. Likewise the t sentence 025 of the Constitutional Court which provides new tools to displaced people to restore their rights.

In this form, the following document describes the intervention process developed in the Minuto de Dios Corporation, operator agent of the presidential agency to the social action and the International cooperation "Acción Social", under the national system of comprehensive care to the displaced population, which was held under the traditional methodology or rules in the Bucaramanga city and metropolitan area from the perspective of the human scale development and communicative action theories.

During this process, was to achieving the approach to population in displacement situation, knowing the problems and needs of these social groups from the developed activities as the family characterizations, the social diagnosis and other relevant activities with professional performance.

---

\* Grade Work

\*\* Humans Sciences Faculty. Social Work School. Director Milton José Ortiz Picón

## INTRODUCCIÓN

El conflicto armado en Colombia es un fenómeno social que se ha mantenido durante muchos años, afectando a la sociedad en todos sus aspectos: social, político, económico, familiar e individual, siendo la población civil no combatiente quien ha tenido que sufrir no solo los hechos generados por el conflicto, sino también sus consecuencias. Es por esta razón que desde hace algunas décadas el gobierno nacional con el apoyo de organizaciones no gubernamentales (ONGs), nacionales y extranjeras se ha venido preocupando por la protección y garantía de los derechos de estos grupos sociales.

La Corporación Minuto de Dios como agente operador del sistema nacional de atención integral a la población desplazada (SNAIPD) acoge a cientos de familias en situación de desplazamiento en la ciudad de Bucaramanga brindándoles atención integral con el fin de cumplir con los lineamientos de atención definidos por la ley en pro del mejoramiento de las condiciones de vida y el restablecimiento socioeconómico de estos grupos sociales.

De acuerdo a lo anterior, la Corporación Minuto de Dios con sede en Bucaramanga aborda la problemática mediante procesos de apoyo psicosocial los cuales se enfocan en la búsqueda del empoderamiento familiar y personal. Este empoderamiento pretende básicamente la superación de las condiciones de vulnerabilidad y exclusión a través de procesos de educación, capacitación y fortalecimiento de vínculos familiares, tales procesos permiten lograr formas de inclusión social lo cual incide en mejores oportunidades para empleo, vivienda, salud, educación y nutrición.

Teniendo en cuenta los factores necesarios para lograr la inclusión social, se abordan la educación y la comunicación como aspectos claves a fortalecer con el fin de lograr una adaptabilidad favorable al nuevo contexto al que se enfrenta una persona en situación de desplazamiento, de ésta manera, el primer capítulo del documento presenta en el marco referencial la teoría de desarrollo a escala humana de Manfred Max-Neef, en ésta se resalta como eje de intervención la necesidad axiológica del entendimiento, en sus aspectos existenciales referidos al ser, al tener, al hacer y al estar; y la teoría de la acción comunicativa, la cual analiza la comunicación para la acción dentro del mundo de la vida, que se constituye por la cultura, la sociedad y la personalidad.

Seguidamente el segundo capítulo presenta los lineamientos de tipo legal a nivel nacional e internación que definen las acciones a seguir para combatir dicho fenómeno, empezando por la declaración universal de los derechos del hombre como fuente de inspiración para la protección de los ciudadanos de cada república que la adopta en la carta constitucional, seguidamente se presenta la ley 387 de 1997 a través de la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia y la sentencia T 025 que es un fallo tutelar emitido por la corte constitucional con el fin de hacer eficientes y eficaces los procedimientos legales que otorgan derechos especiales a la población en situación de desplazamiento.

Continuando con las acciones legales que definen la forma de proceder frente a la crisis social, se presenta lo referente a la política pública, las medidas que se han tomado para enfrentar la problemática del desplazamiento a través de los planes de desarrollo municipal, departamental y nacional de los gobiernos de paso y las acciones pensadas para la atención y prevención de la misma.

Posteriormente se presenta una caracterización institucional de la Corporación Minuto de Dios como el agente operador del Sistema Nacional de Atención integral a la Población Desplazada (SNAIPD), programa de la agencia presidencial para la acción social y la cooperación internacional Acción Social en asocio con CHF Internacional (Cooperative Housing Foundation), la población beneficiaria durante el año 2007 y una breve conceptualización de sus líneas de acción.

Luego, en el capítulo 4 se presenta la caracterización de la experiencia profesional que inicia con la realización de un diagnóstico y una planeación basados en la metodología normativa o tradicional, seguido de la evaluación del proceso. Por último, se encuentra las conclusiones del proceso y algunas recomendaciones a ser consideradas.

## 1. MARCO REFERENCIAL

### 1.1. DESARROLLO A ESCALA HUMANA

El proceso de intervención social realizado en la Corporación Minuto de Dios tiene como eje primordial la acción del sujeto de intervención como protagonista de su propia transformación y sostenibilidad a largo plazo asumiendo responsabilidades frente a las generaciones futuras, esta intervención está centrada en las necesidades más sentidas de las personas en situación de desplazamiento las cuales son utilizadas como herramientas fundamentales para transformar las necesidades, en capacidades, objetivos y metas a futuro para facilitar así la satisfacción de necesidades posteriores mirándolas no como obstáculos sino como motores de desarrollo humano.

El principal propósito del Desarrollo a Escala Humana es promover *“un desarrollo que se refiera a personas y no a objetos y cuyo fin no sea ni el produccionismo ni el consumismo, sino la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales no solo referidas al poseer sino también al ser.”*<sup>1</sup> La tarea principal es, entonces, estimular la autoconfianza de los actores sociales a nivel local, en todos los ámbitos y en todos los aspectos, fundamentalmente entre los sectores de población *“económicamente invisibles”* de los llamados países en vía de desarrollo: sectores marginales y poblaciones desplazadas, entre otros grupos sociales con necesidades básicas insatisfechas.

*“Las necesidades humanas pueden dividirse conforme a múltiples criterios, para el caso del Desarrollo a Escala Humana, postula dos criterios de división: según*

---

<sup>1</sup> MAX-NEEF, Manfred. La Economía Descalza, señales desde el mundo invisible. Bogotá: Selene impresiones. 1985, p. 246.

*categorías existenciales; ser, tener, hacer, estar y según categorías axiológicas; subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad*".<sup>2</sup> Para explicar lo anterior, la teoría presenta de manera grafica la matriz de necesidades axiológicas y existenciales enseñando asimismo algunos ejemplos para comprenderla mejor al cruzar las mismas:

## Matriz de Necesidades Axiológicas y Existenciales

**Cuadro 1. Matriz De Necesidades Axiológicas Y Existenciales**

Existenciales Axiológicas	SER	TENER	HACER	ESTAR
<b>SUBSISTENCIA</b>	Salud física y mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	Alimentación, abrigo, trabajo.	Alimentar, procrear, descansar, trabajar	Entorno vital, entorno social
<b>PROTECCIÓN</b>	Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad.	Sistemas de seguridad social, legislaciones, ahorro, derecho, familia, trabajo.	Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, curar, defender.	Entorno vital, entorno social, morada.
<b>AFECTO</b>	Autoestima, solidaridad, respeto, tolerancia, pasión, generosidad, humor, receptividad, voluntad, sensualidad.	Amistades, parejas, familia, mascotas, plantas, jardines.	Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar.	Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro.
<b>ENTENDIMIENTO</b>	Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad.	Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar.	Ámbitos de interacción formativa: escuelas, universidades, academias, familia, agrupaciones, comunidades.
<b>PARTICIPACIÓN</b>	Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, humor, disposición, entrega, convicción, respeto, pasión.	Derechos, responsabilidades, obligaciones, atribuciones, trabajo.	Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar.	Ámbitos de interacción participativa: partidos, iglesias, asociaciones, comunidades, vecindarios, familias.
<b>OCIO</b>	Curiosidad, receptividad, imaginación, humor, despreocupación, tranquilidad, sensualidad.	Juegos, espectáculos, fiestas, calma.	Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar.	Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, paisajes.
<b>CREACIÓN</b>	Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad.	Habilidades, destrezas, método, trabajo.	Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar.	Ámbitos de producción y retroalimentación: talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad temporal.

<sup>2</sup> MAX-NEEF, Manfred et al. Desarrollo a Escala Humana, algunas proposiciones. (En línea) <http://www.ecoport.net>. (Consultado en 25 de febrero de 2007)

Existenciales Axiológicas	SER	TENER	HACER	ESTAR
<b>IDENTIDAD</b>	Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad.	Símbolos, lenguaje, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo.	Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer.	Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas.
<b>LIBERTAD</b>	Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia.	Igualdad de derechos.	Discrepar, optar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar.	Plasticidad espaciotemporal.

**Fuente:** MAX-NEEF, Manfred et al. Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Medellín, Colombia: Proyecto 20 Editores. 1997, p. 44.

La matriz del enfoque de Desarrollo a Escala Humana, no solo permite clasificar las necesidades de acuerdo a sus categorías axiológicas o existenciales, también hace posible postular los satisfactores para establecer unas condiciones mínimas fundamentales mediante las cuales se logre un mejoramiento progresivo en la calidad de vida de los seres humanos.

De igual manera permite definir el grado de vulnerabilidad o no de los derechos fundamentales de los ciudadanos. El modo como está operando el modelo de justicia frente a la garantía de derechos, que para el caso de la población en condición de desplazamiento forzado, eje central de la presente práctica profesional, es un ejemplo en cuanto a que todos los seres humanos deben tener acceso a sistemas de seguridad social, legislaciones que les brinden protección en su integridad física y la de su familia, en este caso la necesidad existencial de tener dichas condiciones de protección representa mayor vulnerabilidad e insatisfacción para este tipo de población.

No obstante lo anterior se debe tener en cuenta, al momento de definir los posibles satisfactores, la definición hecha por el enfoque teórico del Desarrollo a Escala Humana al respecto, ya que no todos resultan adecuados para abordarlos frente a una situación problemática como se muestra a continuación:

• **Satisfactores violadores o destructores**

*Son elementos de efecto paradójal. Aplicados con el pretexto de satisfacer una determinada necesidad, no sólo aniquilan la posibilidad de su satisfacción en un plazo inmediato o mediato, sino que imposibilitan además la satisfacción adecuada de otras necesidades. Parecen estar vinculados, por lo menos preferencialmente, a la necesidad de protección<sup>3</sup>.*

**Cuadro 2. Satisfactores Violadores o Destructores**

<b>Supuesto Satisfactor</b>	<b>Necesidad Que Se Pretende Satisfacer</b>	<b>Necesidades Cuya Satisfacción Imposibilita</b>
Armamentismo	Protección	Subsistencia, Afecto, Participación, Libertad
Exilio	Protección	Protección Afecto, Participación, Libertad, Identidad
Censura	Protección	Entendimiento, Participación, Ocio Libertad, identidad, creación

**Fuente:** MAX-NEEF, M. et al. Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Op Cit. p. 45

• **Pseudo satisfactores**

*Son elementos que estimulan una falsa sensación de satisfacción de una necesidad determinada. Sin la agresividad de los violadores o destructores; pueden en ocasiones aniquilar, en un plazo mediato, la posibilidad de satisfacer la necesidad que originalmente apuntan. Su atributo especial es que generalmente son inducidos a través de propaganda, publicidad u otros medios de persuasión.<sup>4</sup>*

---

<sup>3</sup> MAX-NEEF, Manfred et al. Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Medellín, Colombia: Proyecto 20 Editores. 1997, p. 45.

<sup>4</sup> *Ibíd.* P. 46

**Cuadro 3. Pseudo Satisfactores**

Satisfactor	Necesidad Que Se Aparenta Satisfacer
Sobreexplotación de recursos naturales	Subsistencia
Limosna	Subsistencia
Modas	Identidad

**Fuente:** MAX-NEEF, M. et al. Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Op Cit. p. 46

• **Satisfactores inhibidores**

*Aquellos que por el modo en que satisfacen (generalmente sobresatisfacen) una necesidad determinada, dificultan seriamente la posibilidad de satisfacer otras necesidades. Su atributo es que, salvo excepciones, se hallan ritualizado, en el sentido de que suelen emanar de hábitos arraigados.<sup>5</sup>*

**Cuadro 4. Satisfactores Inhibidores**

Supuesto Satisfactor	Necesidad	Necesidades Cuya Satisfacción Inhiben
Paternalismo	Protección	Libertad, Entendimiento, Participación
Aula autoritaria	Entendimiento	Participación, Creación, Identidad, Libertad.
Televisión Comercial	Ocio	Entendimiento, Identidad, Creación

**Fuente:** MAX-NEEF, M. et al. Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Op Cit. p. 47

• **Satisfactores singulares**

*Aquellos que apuntan a la satisfacción de una sola necesidad, siendo neutros respecto de la satisfacción de otras necesidades. Son*

---

<sup>5</sup> Ibíd. p. 47

*característicos de los planes y programas de desarrollo, cooperación y asistencia. Su atributo principal es del ser institucionalizados.*<sup>6</sup>

**Cuadro 5. Satisfactores Singulares**

<b>Satisfactor</b>	<b>Necesidad Que Satisface</b>
Programa de suministro de alimentos	Subsistencia
Voto	Participación
Espectáculos deportivos	Ocio
Regalos	Afecto

**Fuente:** MAX-NEEF, M. et al. Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Op Cit. P. 47

• **Satisfactores sinérgicos**

*Aquellos que, por la forma en que satisfacen una necesidad determinada, estimulan y contribuyen a la satisfacción simultánea de otras necesidades. Su principal atributo es del ser contrahegemónicos en el sentido en que revierten racionalidades dominantes tales como las de competencia y coacción.*<sup>7</sup>

**Cuadro 6. Satisfactores Sinérgicos**

<b>Satisfactor</b>	<b>Necesidad</b>	<b>Necesidades Cuya Satisfacción Estimula</b>
<i>Lactancia materna</i>	<i>Subsistencia</i>	<i>Afecto, identidad Protección.</i>
<i>Educación popular</i>	<i>Entendimiento</i>	<i>Protección, Creación, identidad Participación, Libertad,</i>
<i>Juegos didácticos</i>	<i>Ocio</i>	<i>Entendimiento, Creación</i>

**Fuente:** MAX-NEEF, M. et al. Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Op Cit. p. 48

Es claro que no todos los satisfactores resultan adecuados para abordar una situación problemática determinada y teniendo en cuenta que el satisfactor

<sup>6</sup> *Ibíd.*

<sup>7</sup> *Ibíd.* p. 48

apropiado para una necesidad es el sinérgico, se ha considerado importante para el proceso de intervención generar procesos que permitan en primera instancia lograr la comprensión de la situación por parte de la población, lo cual solo se logra a través de la articulación del análisis conjunto.

Teniendo en cuenta este aspecto, para efectos de la práctica profesional se tomó como eje de intervención la necesidad axiológica del “entendimiento” a la luz de la necesidad existencial del “estar”, pues el desarrollo de actividades enfocadas en este sentido permite iniciar la valoración de las condiciones en las cuales esta necesidad puede ser explotada como por ejemplo: el conocimiento del lugar de recepción de la población desplazada así como las diferentes instituciones de apoyo, en especial las educativas que favorecen escenarios de interacción formativa como: escuelas, universidades, academias, familia, agrupaciones comunitarias, entre otras, sin embargo este conocimiento no se da por igual entre cada individuo, por eso se resalta la importancia de socializar cada experiencia conocida.

Al entender y socializar el funcionamiento de una sociedad parcial o totalmente desconocida es posible el mejoramiento de las relaciones familiares, garantizando la protección y unidad de un grupo así como la satisfacción de necesidades de afecto, identidad y libertad, Pero a raíz de esto surge una pregunta: ¿Cómo trabajar el entendimiento en una familia desplazada?, la respuesta puede ser encontrada en la acción comunicativa.

## **1.2. TEORÍA DE LA ACCIÓN COMUNICATIVA**

De acuerdo a los anteriores planteamientos sobre la teoría de desarrollo a escala humana, la satisfacción de la necesidad axiológica del entendimiento permite una mejor comprensión del entorno, satisfaciendo así otras necesidades, sin embargo esta debe abordarse desde una perspectiva que valore las condiciones de vida

social y cultural, así que se pensó en hacerlo desde la perspectiva de la teoría de la acción comunicativa, ya que en un análisis para entender una sociedad se busca *encontrar definiciones comunes de una situación para dentro de ellas perseguir las metas individuales*.<sup>8</sup>

Los individuos manifiestan conocimientos y expectativas que en los grupos humanos son de vital importancia para su desenvolvimiento y adaptación social. La acción comunicativa en una persona en situación de desplazamiento resulta importante para la adaptación en los lugares de recepción de dicha población pues no todos los individuos tienen las mismas experiencias sociales, por tanto tienen percepciones diferentes del contexto y mediante la exposición grupal de estas percepciones es posible llegar a consensos que permitan superar problemáticas socio-familiares, *“los actores no se refieren a algo en el mundo objetivo, en el mundo social o en el mundo subjetivo, sino que relativizan sus emociones sobre algo en el mundo teniendo presente la posibilidad de que la validez de ellas pueda ser puesta en cuestión por otros actores”*.<sup>9</sup>

*El mundo de la vida está constituido por la cultura, la sociedad y la personalidad. La racionalización de tal mundo implica una creciente diferenciación entre sus tres componentes. Habermas destaca que el mundo de la vida representa el “punto de vista de los sujetos” que actúan en la sociedad. Pero para una perspectiva externa a ella, para su análisis desinteresado, la sociedad aparece como un sistema con diferentes configuraciones estructurales cuya racionalización progresiva las va alejando del mundo de la vida en un proceso de “colonización” de este último por el sistema. La lucha contra la explotación y los movimientos sociales que buscan una mayor igualdad, mayores niveles de autorrealización, la paz y la*

---

<sup>8</sup> BRIONES, Guillermo. Filosofía y teorías de las ciencias sociales, dilemas y propuestas para su construcción. Domen, 1999. P. 171. (En línea) <http://www.geocities.com>. (Visitado en 28 de septiembre de 2008)

<sup>9</sup> *Ibíd.*

*preservación del medio ambiente deben contribuir a impedir una “colonización” negativa del mundo de la vida y a buscar una convivencia adecuada entre éste y el sistema.*<sup>10</sup>

Teniendo en cuenta el postulado de Habermas referente al mundo de la vida, es importante para una familia en situación de desplazamiento identificar en la estructura social del lugar de recepción el tipo de interacción sociocultural de la misma ya que esta puede brindar el apoyo para satisfacer necesidades a través de las instituciones u organizaciones que ofrezcan servicios comunitarios relacionados con salud, educación, capacitación, alimentación, empleo o cualquier otro que favorezca el mejoramiento en la calidad de vida, teniendo en cuenta la situación de vulnerabilidad socioeconómica en que llegan las familias y el desconocimiento relativo del contexto.

La familia en situación de desplazamiento trae consigo una carga cultural que en ocasiones es muy diferente a la que se maneja en la sociedad del lugar de acogida y es de acuerdo a la personalidad de cada individuo que el conocimiento del nuevo contexto puede ser abstraído, entendido y socializado, desde este punto de vista el mundo de la vida contiene los elementos necesarios para el entendimiento del sistema y estructura social, al socializar el conocimiento individual en familia se gana en identidad grupal y es posible evitar la “colonización negativa del mundo de la vida”

*La acción comunicativa, como parte de la acción social, colabora en los tres procesos que conforman la socialización:*

- *Recepción y reproducción cultural.*
- *Integración social.*

---

<sup>10</sup> *Ibíd.*

- *Desarrollo de la personalidad y de la identidad personal.*

*Por otra parte, el individuo habita en los tres mundos, objetivo, social y subjetivo, los cuales constituyen los presupuestos ontológicos de la acción comunicativa. Pero los tres mundos se hallan recortados y sobrepasados por un ámbito superior más general y básico que abarca el conjunto de situaciones de la realidad de cada uno: el mundo de la vida. El constituye el horizonte cognitivo y marco fundamental desde el que el individuo accede a los distintos ámbitos de la realidad; es el marco y lugar donde se realiza la acción comunicativa.<sup>11</sup>*

Así las cosas, se ha considerado importante, para el proceso de intervención, trabajar la necesidad de entendimiento desde la perspectiva de la acción comunicativa, tomando la comunicación y el mundo de la vida como elementos fundamentales para la satisfacción de esta necesidad y paralelamente la de otras.

### **1.2.1. Comunicación Humana.**

La comunicación humana es una manifestación recíproca de la vida en sociedad, ya que por medio de ella se reproducen las manifestaciones culturales que regulan el comportamiento de los individuos que la conforman. Las necesidades humanas solo pueden ser reconocidas a través de la manifestación expresa de estas en un contexto mediado por lo social a partir de la conducta individual.

*Toda conducta humana es vista como comunicación y/o transmisión de mensajes interpersonales. La comunicación es además el canal por el cual se moviliza la adaptabilidad y la cohesión familiar y una de sus funciones más importantes es brindar la posibilidad de intercambiar mensajes con otras personas y/o sistemas sociales a través de contenidos verbales (hablada o*

---

<sup>11</sup> *Ibíd.*

*escrito) y no verbales (mímica o fonética), permite por lo tanto que cada familia desarrolle sus propios códigos para comunicarse entre sí y con su entorno.*<sup>12</sup>

Los grupos sociales se desarrollan a partir de los intercambios de conocimiento, de esta manera se vuelve posible la consolidación de la cultura como máxima expresión de una sociedad.

En la comunicación humana se presentan situaciones evidentes o que no requieren ser demostradas, es lo que conceptualmente es llamado axioma. A continuación se presentan los axiomas de la comunicación:

**La Imposibilidad de no Comunicar:** es imposible no comunicarse, ya que debo comunicar que NO quiero comunicar.

**Los Niveles de Contenido y relaciones de la Comunicación:** Toda comunicación tiene un aspecto de contenido (significa algo) y un aspecto relacional (se establece mínimo entre dos partes).

Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente.

**La Puntuación de la Secuencia de Hechos:** la comunicación es interacción, toda comunicación se establece según una secuencia de puntuación. Siempre en cualquier comunicación hay una aceptación de la puntuación, es decir quién comienza la comunicación.

---

<sup>12</sup> BATESON, G y RUESCH, J. La comunicación. EN: LONDOÑO, Silvia Patricia. Aproximación a la caracterización de los patrones de interacción de las familias usuarias del ICBF de los centros zonales de Villavicencio, Granada y Puerto López de la regional META. Villavicencio, Meta. Colección de Investigaciones del ICBF. 2002. p. 36.

**Interacción Simétrica y Complementaria:** Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia.<sup>13</sup>

La importancia que presentan los diferentes axiomas de la comunicación es el hecho de entender la comunicación como una forma de interacción a través de la conducta, ya que la interacción no es posible al no manifestarse la intención de comunicar. Por otra parte el o los interlocutores que participen de un proceso comunicativo esperan un comportamiento recíproco en dicho proceso produciéndose así una retroalimentación o una complementariedad que permita a los actores sociales la construcción, modificación y entendimiento del mundo de la vida.

### **1.2.2. Sistema Familiar desde la Acción Comunicativa.**

La familia se considera un sistema social que permanentemente está en proceso de intercambio de información con su entorno que está constituido por las instituciones, las organizaciones, los individuos y la cultura, y este constituye asimismo el espacio vital para su desarrollo, en este sentido la familia adquiere su identidad a partir de los elementos constituyentes del mundo de la vida.

*La familia es una institución compleja, dinámica, fundamental para la vida social, pero al mismo tiempo permeada por los cambios del sistema social o sistema externo. Como sistema, la familia es la responsable de darles protección psicosocial a todos sus miembros y orientarlos para que logren una acomodación a la cultura en la que se desenvuelven.*<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> MADERAS, María Luz. Axiomas de la Comunicación. Argentina. 2006. (En línea) <http://www.monografias.com>. (consultado en 19 de septiembre de 2007)

<sup>14</sup> AGUDELO BEDOLLA, María Eugenia. Violencia en la Familia. EN: Reflexiones para la intervención en la problemática familiar. Santa fé de Bogotá: Consejería presidencial para la política social. febrero de 1995. P. 261-262

Desde este enfoque se considera a la familia como un sistema social natural que responde a necesidades axiológicas y existenciales inherentes a la supervivencia humana y que interactúa en sociedad mediante pautas culturales. *“Es un sistema abierto compuesto por subsistemas, demarcados por límites con diferentes grados de permeabilidad y diversas formas de jerarquías entre sus miembros, quienes organizan y regulan, de forma particular, sus interacciones mediante procesos comunicativos”*.<sup>15</sup> Por tal razón, la comunicación y la acción comunicativa son elementos fundamentales en la comprensión de la dinámica del sistema familiar, pues al entender las formas de interacción e interrelación de la familia y de esta con el sistema externo es posible identificar fortalezas y debilidades de la misma para hallar elementos que permitan una intervención profesional adecuada.

### **1.3. EL DESPLAZAMIENTO O EL CONFLICTO INTERNO EN COLOMBIA**

Colombia a partir de su consolidación como República, en el periodo postcolonial, ha estado inmersa en una serie de confrontaciones civiles armadas que expresa la dificultad de la sociedad para construir un proyecto de Estado en el cual se reflejen los intereses de todos los sectores sociopolíticos en la distribución del poder y la riqueza nacional.

Colombia ha sido el escenario de uno de los conflictos más complejos, el cual estuvo configurado por la distribución del poder a través del conflicto bipartidista que se agudizó desde la segunda mitad del siglo XX y que años más tarde abrió el camino para el surgimiento de nuevos grupos armados.

---

<sup>15</sup> BOTELLA, LUIS. Teoría de los constructos personales, aplicaciones a la práctica psicológica. Barcelona: Editorial Laertes, 1998. P. 38

Cada actor del conflicto, pone al descubierto su intención de influir a través del terror en la conducta del otro para intentar establecer un orden distinto en las relaciones socioeconómicas, políticas y culturales. En esta dinámica de confrontación armada ha sido la sociedad civil (no combatiente) quien ha sufrido las consecuencias de la coacción y la represión ejercida por parte de los grupos armados al margen de la ley e incluso la de la fuerza pública del gobierno<sup>16</sup>.

La violencia en Colombia estuvo configurada siempre mediante la lucha por el poder y las tierras; hoy día esta disputa se da por las ventajas económicas que ofrecen convirtiéndose así en una lucha por territorios, esta dinámica se ha generalizado en casi todo el país.

Mediante el uso de la violencia armada se modificaron, y continúan modificándose, las relaciones de tenencia de la tierra, para perpetuar o ampliar la concentración de su propiedad, en una dinámica de acumulación que ha fomentado en gran medida la violencia política y social. Por esta vía se han desocupado y/o repoblado territorios estratégicos para la implementación de proyectos agroindustriales o de explotación de recursos naturales, para la construcción de grandes obras públicas o para asegurar el control de zonas de cultivo y procesamiento de drogas ilícitas. Por último, tal vez en su forma más visible, se ha recurrido a la violencia para ocupar territorios con criterio de dominio político y militar<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> DECOUFLE, André. Sociología de las Revoluciones. Buenos Aires (Argentina): Proteo Editorial, 1968. P. 97.

<sup>17</sup> ROJAS Rodríguez, Jorge E. UN PAÍS QUE HUYE, Santafé de Bogotá, Editado electrónicamente por el Equipo Nizkor, mayo de 1999. (En línea) <http://www.codhes.org> (Consultado el 18 de Febrero de 2007).

Dentro de esta dinámica de confrontación armada no se ha guardado el más mínimo respeto por la dignidad humana o se ha tenido en cuenta la protección de los no combatientes. Esto ha repercutido en la dinámica demográfica del país entorpeciendo la estabilidad y desarrollo económico, social y político, el costo humano y social a causa de las muertes que cobró y sigue cobrando el conflicto armado interno se ha ido degradando constantemente mediante violaciones a los Derechos Humanos, no solo con acciones entre combatientes sino también dirigidas hacia la sociedad civil no combatiente.

Ante esta situación, los organismos internacionales de derechos humanos han ejercido presión para promover nuevas alternativas negociadas de solución al conflicto, pero mientras esto ocurre en medio de largos procesos el problema aumenta y se reproduce cada vez más, enfrentando otra gran consecuencia del conflicto como lo es el desplazamiento forzado, el éxodo sufrido por las familias que se ven obligadas a huir sin un rumbo definido empujadas por el miedo y la desesperanza.

Como desplazado se entiende toda persona o grupo familiar forzado a emigrar en el interior de su país, que deja el lugar donde vive o trabaja porque su vida o su integridad física, su seguridad y libertad personal han sido violadas o son amenazadas por uno o varios de los siguientes eventos causados por el hombre: conflicto armado interno, problemas y tensiones internas, violaciones masivas de los derechos humanos, infracciones al DIH u otras circunstancias originadas por las situaciones que podrían alterar o alteran de manera drástica el orden público<sup>18</sup>

Centenares de personas dentro del territorio nacional, ante la ausencia de garantías para sus vidas y sus bienes, se han visto obligadas a salir de

---

<sup>18</sup> *Ibíd.*

sus lugares de vivienda y trabajo para reacomodarse en otros espacios, casi siempre urbanos, en detrimento de sus derechos fundamentales<sup>19</sup>

Una persona, familia o comunidad que ha sido desplazada atraviesa por un complejo proceso de duelo debido a la pérdida de todo o casi todo por lo que ha luchado gran parte de su vida; su sistema de producción, el patrimonio individual y colectivo, sus redes sociales y el arraigo por su entorno cultural y geográfico, además debe enfrentarse al empobrecimiento, la estigmatización y la marginalidad, situaciones que encuentran al llegar a un entorno social ajeno a ellos.

Los desplazados enfrentan un dramático deterioro de su calidad de vida pero prefieren en su mayoría quedarse donde están ante la persistencia de los fenómenos de violencia en sus regiones de origen. Es evidente que, además de las violaciones a sus derechos civiles y políticos, los desplazados están sujetos a violaciones de derechos económicos, sociales y culturales como consecuencia del desarraigo y la desadaptación a que son sometidos; la situación es más evidente en el caso de los hogares con vínculos rurales obligados a abandonar el campo y la producción agrícola por diversas formas de violencia y sometidos a altos índices de desempleo o a oficios informales en la ciudad.<sup>20</sup>

Todo este panorama ha ido contribuyendo con grandes cuotas de deterioro del tejido social del país. Las ciudades, al sobrepasar aceleradamente su capacidad de saneamiento básico debido al crecimiento poblacional causado por la recepción de desplazados, enfrentan serios problemas de salud pública, esto sumado a la falta de oportunidades de educación y de empleo para la generación de ingresos, desencadenan un aumento en los índices de pobreza extrema, indigencia,

---

<sup>19</sup> *Ibíd.*

<sup>20</sup> *Ibíd.*

personas en situación de habitación en calle y delincuencia común, entre otros problemas sociales.

En el Departamento de Santander, el conflicto social y armado ha provocado el desplazamiento de alrededor de 55.000 personas, 32.000 de las cuales se han ubicado en la Ciudad de Bucaramanga.<sup>21</sup>

El desplazamiento como fenómeno social que altera el funcionamiento cotidiano de la capital santandereana, hace evidente problemas como el hacinamiento crítico en pensiones e inquilinatos, a nivel salud donde solo el 10% de ésta población se encuentra sisbenizada, el resto es atendida por demanda como vinculada, dentro del sistema de seguridad social pública. De otra parte, a pesar que la cobertura educativa bruta que brinda el Municipio de Bucaramanga que es del 98.8%5 en el año 2004, las familias no envían en su totalidad a los niños a las escuelas, lo cual contribuye a acrecentar el conflicto de abandono y exclusión.

Solo el 5% de los hombres y mujeres han terminado la secundaria completa, alrededor del 45% de las mujeres entre 11 y 15 años han tenido que dejar los estudios y cerca del 85% de los mayores de 20 años han dejado sus estudios y no han terminado la primaria.<sup>22</sup>

Frente a las problemáticas y situaciones creadas a causa del desplazamiento forzado, la Corporación Minuto de Dios en convenio con el programa Acción Social

---

<sup>21</sup> Vanguardia Liberal, edición del 4 de Abril de 2004. En Plan De Desarrollo Económico, Social Y De Obras Públicas Para Bucaramanga 2004-2007 "Bucaramanga Productiva Y Competitiva". Alcaldía De Bucaramanga, Mayo 29 de 2004. (En Línea) <http://www.bucaramanga.gov.co> (consultado el 20 de septiembre de 2007)

<sup>22</sup> OFICINA ASESORA DE PLANEACION. Plan De Desarrollo Económico, Social Y De Obras Públicas Para Bucaramanga 2004-2007 "Bucaramanga Productiva Y Competitiva". Alcaldía De Bucaramanga, Mayo 29 de 2004. (En Línea) <http://www.bucaramanga.gov.co> (consultado el 20 de septiembre de 2007)

de la presidencia de la república y CHF internacional (Cooperative Housing Foundation) se encuentran trabajando para mejorar las condiciones de vida de la población en situación de desplazamiento a través de unas líneas de acción que tienen que ver con la atención de emergencia y el apoyo psicosocial en búsqueda del empoderamiento de estos grupos humanos para su restablecimiento socioeconómico. Para tal efecto, el proyecto de la Corporación Minuto de Dios se apoya en una legislación de orden internacional y nacional dentro del marco de los Derechos Humanos y la Ley 387 de 1997.

## **2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

El desplazamiento forzado a causa del conflicto armado es un fenómeno que trasciende los límites físicos de un territorio, por tal razón se parte de la legislación internacional para dar explicación a la formulación de leyes colombianas al respecto.

### **2.1. DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS**

Tras la segunda guerra mundial, en 1948 la asamblea general de las Naciones Unidas aprueba la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la cual ha sido convertida en fuente obligatoria de inspiración para todo pacto o convenio internacional que en materia de derechos humanos acuerden todos aquellos países que la han ratificado, entre estos se encuentra la República de Colombia quien ha tratado de reflejarlo en su Carta Constitucional modificada en 1991.

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se emiten una serie de artículos tendientes a regir las acciones para defender los derechos e intereses de los ciudadanos. Algunos de estos artículos adquieren mayor relevancia respecto a las poblaciones en situación de desplazamiento y se presentan a continuación:

#### **Artículo 1**

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derecho y, dotados como están de razón y conciencia deben comportarse fraternalmente los unos a los otros.

### **Artículo 2**

Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

### **Artículo 3**

Todo individuo tiene derecho a la vida, la libertad y la seguridad de su persona.

### **Artículo 7**

Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley.

### **Artículo 12**

Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra injerencias o ataques.

### **Artículo 17**

Toda persona tiene derecho a la propiedad, individual y colectivamente. Nadie será privado arbitrariamente de su propiedad<sup>23</sup>.

Estos artículos recuerdan la importancia de la vida, la libertad, la protección y la propiedad para la humanidad, estos derechos toman importancia vital dadas sus características de indivisibilidad, universalidad y la relación de interdependencia entre los mismos, por tal razón el desplazamiento forzoso es una condición que golpea social, psicológica y económicamente a la población, de manera

---

<sup>23</sup> Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas. París, Diciembre 10 de 1948. (En línea) <http://www.un.org>. (Consultado el 20 de septiembre de 2007).

devastadora ya que es una situación que no vulnera un solo derecho, sino una serie fundamental de ellos atentando contra las posibilidades de desarrollo individuales, familiares y de los pueblos, tanto que imposibilita la satisfacción temporal de necesidades axiológicas y existenciales y en algunos casos de forma permanente, bloqueando las herramientas para la garantía de los mismos.

Actualmente Colombia enfrenta una situación de conflicto armado interno, por tal razón se ha visto en la necesidad de ratificar el protocolo del derecho internacional humanitario (DIH), el cual trata de limitar los efectos del conflicto armado protegiendo a las personas que no participan de los combates (sociedad civil, personal médico o religioso, enfermos, náufragos, prisioneros de guerra, entre otros.) y señala las restricciones en los medios para hacer la guerra, así como el trato adecuado a las personas que debido a estos conflictos se vean obligadas a huir de su lugar de residencia. Con base en esto, el alto comisionado de las naciones unidas para los refugiados (ACNUR) ha redactado una serie de principios para la protección de los derechos fundamentales de las personas o poblaciones víctimas de tal situación:

## **2.2. PRINCIPIOS RECTORES DE LOS DESPLAZAMIENTOS INTERNOS**

**Principios generales:** son los principios encargados de garantizar la igualdad de condiciones y acceso frente a los derechos y libertades protegidos por el DIH y las obligaciones y/o responsabilidades de las autoridades en su jurisdicción frente a esta situación además de la aplicación indiscriminada de dichos principios a quien los demande.

**Principios relativos a la protección contra los desplazamientos:** estos principios representan las acciones a seguir para prevenir y evitar el desplazamiento forzado.

**Principios relativos a la protección durante los desplazamientos:**

estos principios velan por el respeto de los derechos fundamentales de las víctimas de desplazamiento forzado y la continuidad de los procesos que para el caso se requiera hasta el momento de cesación de la condición de desplazado.

**Principios relativos a la asistencia humanitaria:** estos principios hacen referencia a la imparcialidad y no discriminación en la asistencia brindada a los desplazados y a la protección especial de la cual gozan los organismos en cargados de dicha labor.

**Principios relativos al retorno, reasentamiento y reintegración:** en estos principios se establecen las condiciones que se deben garantizar para tal propósito y la asistencia necesaria para la recuperación de lo perdido<sup>24</sup>.

Los principios rectores de los desplazamientos internos se encuentran en estrecha relación con la Declaración Universal de los Derechos Humanos en cuanto a que su fuente de inspiración son los derechos fundamentales de todo ser humano, siendo la condición de desplazado una situación que, como se menciona anteriormente, atenta contra casi todas las libertades individuales y familiares cuestionando la dignidad de los seres humanos.

Estos principios adquieren relevancia en los procesos de reparación y restitución de derechos de la población desplazada, ya que contiene los parámetros de intervención frente a esta problemática y regula los procedimientos a seguir de manera universal en cada contexto particular.

---

<sup>24</sup> Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). Principios Rectores de los desplazamientos internos. Bogotá. Editorial las Visiones, Enero de 1997. P. 9-23

En el orden de la legislación Colombiana, la Constitución Política, adherida a la declaración universal de los derechos humanos, contiene el grupo de derechos fundamentales que deben ser protegidos por las autoridades competentes; señala también los mecanismos y procedimientos para hacer efectivos derecho a la vida, la libertad, la igualdad, la identidad, la participación, la asociación, la seguridad social, al acceso a la tierra, y a la paz, especialmente cuando los ciudadanos se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el congreso de la República de Colombia emitió una ley por medio de la cual se ofrezca garantías de estos derechos a la población en situación de desplazamiento: la ley 387 de 1997.

### **2.3. LEY 387 DE 1997**

La presidencia y el congreso de la República de Colombia han formulado la ley 387 de 1997, a través de la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la República de Colombia.

El Gobierno Nacional, por medio de esta legislación, apoyará a la población desplazada que voluntariamente desee retornar a sus lugares de origen, que deseen elaborar un nuevo proyecto de vida en el lugar donde se encuentren después del desplazamiento o que prefieran reasentarse en un lugar diferente, desarrollando los componentes de consolidación y estabilización socioeconómica a través del programa de acción social y los organismos de apoyo con quienes se haya firmado el convenio (agente operador).

Asimismo, en el programa de atención a la población desplazada por la violencia se ha emitido la carta de derechos básicos de toda persona que haya sido víctima del desplazamiento, que reconoce al desplazado y a su núcleo familiar como sujeto de derecho al cual se le reconoce y se le garantiza la protección especial por parte del Estado en cuanto a ayuda humanitaria, acreditación ciudadana y respeto a todos sus derechos fundamentales.

Mediante la ley 387 de 1997 se regulan los procedimientos tendientes a garantizar la atención integral a la población desplazada por la violencia a través de su marco conceptual y de protección jurídica. Tales procedimientos son tenidos en cuenta por la Corporación Minuto de Dios en su portafolio de servicios regidos por Acción Social.

#### **2.4. SENTENCIA T 025 DE 2004 “NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LOS DESPLAZADOS”**

Teniendo en cuenta las condiciones de vulnerabilidad extrema en las cuales se encuentra la población desplazada, la omisión reiterada de brindarle una protección oportuna y efectiva por parte de las distintas autoridades encargadas de su atención y la violación a los derechos a una vida digna, a la integridad personal, a la igualdad, al trabajo, a la seguridad social, a la educación, al mínimo vital y a la protección especial debida a las personas de la tercera edad, a la mujer cabeza de familia y a los niños, la corte constitucional ordena una serie de herramientas legales para la protección de sus derechos fundamentales.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Documento Guía sobre Desplazamiento Forzado. Policía Nacional de Colombia, Ministerio de Defensa Nacional. Sentencia T025 de 2004. Bogotá, D. C. Colombia. (En línea) <http://www.un.org>. P. 41 (Consultado el 20 de septiembre de 2007).

La primera orden de la Corte fue declarar la existencia de un estado de cosas inconstitucional en la población desplazada, ya que no se manifiesta concordancia entre la gravedad de la situación de vulnerabilidad y los recursos que se destinan para asegurar los derechos reconocidos constitucionalmente a estos grupos sociales debido a la falta de capacidad institucional para implementar los mandatos constitucionales y legales, esto conlleva a que las instituciones de apoyo y las autoridades ajusten sus acciones con el fin de lograr la concordancia entre los compromisos adquiridos para cumplir los mandatos constitucionales y legales y los recursos asignados para asegurar el goce efectivo de los derechos de los desplazados. Para lograr tal coherencia, el Consejo Nacional para la Atención Integral a la Población Desplazada por la Violencia deberá adoptar un programa de acción, encaminado a corregir las falencias en la capacidad institucional para implementar los mandatos constitucionales y legales.

Las entidades que conforman el Consejo Nacional para la Atención a la Población Desplazada deben ofrecer a las organizaciones que representan a la población desplazada oportunidades para participar en las decisiones que se tomen con el fin de superar el estado de cosas inconstitucional e informar cada mes sobre los avances alcanzados. Las personas encargadas de atender a los desplazados deberán informar de manera inmediata, clara y precisa la carta de derechos básicos de toda persona que ha sido víctima de desplazamiento forzado interno; al haber un conocimiento claro y preciso sobre estos derechos, se espera que la acción de tutela no sea un requisito para acceder a cualquiera de los beneficios definidos en la ley para la población desplazada por la violencia, ya que esto promueve y no permite superar el estado de cosas inconstitucional.

## **2.5. POLÍTICA PÚBLICA RELATIVA AL DESPLAZAMIENTO**

El desplazamiento forzado se convirtió en una manifestación de la crisis humanitaria de la sociedad colombiana en medio de un conflicto armado interno con dinámicas violentas y agresiones a la población civil. La magnitud de esta problemática cuestiona la capacidad institucional y demanda de la sociedad en general la construcción de alternativas de vida digna para aquellas poblaciones que han sido desarraigadas a la fuerza de sus entornos de vida social.

Es por esto que en las últimas décadas los gobiernos de paso han tenido que diseñar estrategias dirigidas a la prevención, atención y superación del fenómeno, y a mitigar los efectos sobre la población desplazada, de esta manera se han venido creando junto a las políticas tradicionales de derechos humanos nuevas políticas públicas.

### **2.5.1. Plan Nacional De Desarrollo 2006-2010 “Estado Comunitario De Desarrollo”.**

El plan nacional de desarrollo 2006-2010 hace énfasis en los procesos de atención y goce efectivo de los derechos fundamentales, para esto se han creado unos lineamientos dirigidos a la integración social y restablecimiento socioeconómico de estos grupos poblacionales, así como el fortalecimiento de los sistemas de información con el fin de favorecer la capacidad de acción institucional y superar el estado de cosas inconstitucional de la población desplazada, tales lineamientos se mencionan a continuación:

- Brindar atención integral a la población en situación de desplazamiento.
- Avanzar en la integración o la reintegración socioeconómica.
- Articular los programas de estabilización socioeconómica de la población desplazada a los de reducción de la pobreza.

- Vincular los entes territoriales en la asignación de recursos para la atención de la población desplazada.
- Fortalecer los sistemas de información del servicio nacional de atención integral a la población desplazada (SNAIPD) y articularlos con el sistema de información de la población desplazada (SIPOD) y con el sistema de identificación de potenciales beneficiarios de programas sociales (SISBEN).
- Avanzar en la construcción de indicadores que permitan identificar la estabilización socioeconómica.
- Desarrollar la política de lucha contra la impunidad, en caso de violación de derechos humanos e infracciones al derecho internacional humanitario (DIH).
- Avanzar en materia de reconciliación entre víctimas y victimarios, aplicando las estrategias revisadas de reintegración social y económica para la población desmovilizada.
- Fortalecer la política de convivencia y seguridad ciudadana.<sup>26</sup>

### **2.5.2. Plan De Desarrollo Departamental 2004-2007 “Santander En Serio”.**

El plan de desarrollo departamental 2004-2007 tiene como objetivo, frente a la problemática de desplazamiento; Consolidar y articular una política pública de atención a la población víctima del conflicto mediante el fortalecimiento de escenarios de atención a población desplazada y víctima de minas antipersonales (MAP).

Esta política de atención contempla la atención a la población desplazada en varios frentes: en educación pretende impulsar procesos que permitan la

---

<sup>26</sup> DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 “Estado Comunitario de Desarrollo” (En línea) <http://www.dnp.gov.co> (consultado el 20 de septiembre de 2007)

incorporación al sistema educativo de la población en edad escolar y adulta. En el área de la salud busca mejorar las condiciones básicas en servicio y acceso a la misma. Con base en el programa de atención a las víctimas del conflicto armado se espera consolidar y articular una política pública de atención a la población desplazada y el fortalecimiento de escenarios de atención a víctimas de minas antipersonales, MAP. El programa Integración Economía Campesina a la Seguridad Alimentaria busca facilitar y promover el acceso y disponibilidad de alimentos sanos, suficientes y permanentes, mediante el fortalecimiento y consolidación de grupos de economía campesina.

Para estos fines se han fijado las siguientes metas:

- Apoyo al proyecto de sostenibilidad económica a miembros de la Asociación de trabajadores campesinos del CARARE ATCC en el corregimiento de la India Municipio de Landázuri y zona de influencia.
- Fortalecimiento institucional del comité Departamental y comités municipales de Atención a población desplazada del Departamento de Santander.
- Fortalecer el Fondo Departamental de Atención a Población Desplazada
- Apoyar el Plan de Acción de población desplazada en el Departamento de Santander
- Elaboración e implementación Interinstitucional del plan para la atención humanitaria de emergencia a población víctimas del desplazamiento ocasionado por el conflicto interno armado.
- Apoyar la segunda parte del macroproyecto de alianza Interinstitucional para la atención integral de la población desplazada y migrantes económicos del AMB de Bucaramanga.

- Crear un Fondo de crédito para apoyar financieramente las iniciativas de carácter económico a grupos de personas asociadas en micro, fami y pequeñas empresas.
- Instalación y puesta en funcionamiento de 3 microempresas de confecciones, 3 de calzado y marroquinería, 3 Carpintería, 3 Sector alimentos, 3 sector agropecuario, 1 Fabricación cajas de Cartón.
- Capacitación productiva a 150 desplazados en áreas a fines con las cadenas productivas de la región.
- Apoyo a 44 familias de población desplazada con vivienda (tutela).
- Apoyar 2 proyectos de retorno y estabilización económica a población desplazada por la violencia en los municipios de origen.
- Promover la reducción del riesgo generado por las minas y las municiones sin explotar (MUSE), así como la disminución de su impacto, a través de la promoción de una cultura de la prevención desarrollada mediante un proceso participativo e incluyente.
- Apoyo a 10 proceso productivos integrales a víctimas de minas antipersonales
- Aplicación y monitores de Software para la sistematización de víctimas de minas alimentado por las instituciones y observatorios de la región actualizado.
- Brindar asistencia médica humanitaria y psicológica a víctimas de minas antipersonales.
- Brindar atención integral a 200 niños y niñas por año victimas de desplazamiento, violencia, vulneración de derechos, etc. en el AMB de Bucaramanga y principales municipios expulsores de población desplazada.
- Brindar asesoría psicológica a grupos de mujeres vulneradas por la violencia especialmente las desplazadas por la violencia política.

- Establecimiento de 4 invernaderos hidropónicos en el AMB para 60 familias desplazadas.
- Realización de 6 estrategias de capacitación y orientación para la prevención de la violencia intrafamiliar en las provincias del departamento.
- Apoyo a la creación de tres proyectos productivos solidarios dirigidos a familias de desplazados por la violencia en el departamento.<sup>27</sup>

### **2.5.3. Plan De Desarrollo Económico, Social Y De Obras Públicas Para Bucaramanga 2004-2007 “Bucaramanga Productiva Y Competitiva”.**

Teniendo en cuenta las problemáticas sociales de hacinamiento, deficiencias en salud pública, cobertura educativa y exclusión social entre otras que trae consigo el desplazamiento, la Alcaldía de Bucaramanga asume la normatividad nacional e internacional vigente, teniendo como objetivo liderar procesos que culminen en acciones concretas para el mejoramiento de las condiciones de vida de las familias desplazadas, contando con el apoyo nacional y departamental, de instituciones privadas, oficiales, y ONGs que formulen y ejecuten programas y proyectos tendientes a la sensibilización de la nueva realidad que vive el desplazado e integrará programas en todas las áreas pertinentes al desarrollo social, garantizando la protección y promoción de los derechos humanos:

En la ciudad de Bucaramanga, se promoverá la cultura de paz, liderando proyectos de prevención de la violencia y migraciones, resolución pacífica de conflictos, promoción de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario, atención a desplazados y generadores de cultura de paz y desarrollo social por intermedio de la Oficina asesora de paz del Municipio, al

---

<sup>27</sup> SECRETARIA DE PLANEACIÓN. Plan de Desarrollo Departamental: Santander en Serio. Gobernación de Santander, Bucaramanga: Mayo 20 de 2004. (En línea) <http://www.derechoshumanos.gov.co> (consultado el 20 de septiembre de 2007)

abrir espacios para el trabajo mancomunado con los consejos Municipales de Paz, los cuales son organismos locales e interlocutores validos entre la sociedad civil y las instituciones estatales, además de entidades como la Personería, las Casas de Justicia, La Secretaría de Desarrollo Social, la Secretaria de Gobierno, las Inspecciones Civiles, las Comisarías y Juzgados de Familia, la Casa de Protección a Menores, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), la Defensoría del Pueblo y demás instancias municipales, velarán por la promoción, el conocimiento colectivo y el acatamiento de los pactos y compromisos adquiridos y usar todas las herramientas e instancias necesarias, convenios departamentales y nacionales, para hacerlos cumplir, impulsando estrategias pedagógicas dirigidas a la comunidad, que generen procesos de apropiación de los derechos humanos con fundamento de una respuesta civil, para lo cual se promoverá una cultura de la no violencia y el respeto al Derecho Internacional Humanitario, el fomento del pluralismo y la participación ciudadana, a través del respeto a la integralidad y dignidad humana de hombres y mujeres.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. Plan De Desarrollo Económico, Social Y De Obras Públicas Para Bucaramanga 2004-2007 “Bucaramanga Productiva Y Competitiva”. Alcaldía De Bucaramanga, Mayo 29 de 2004. (En Línea) <http://www.bucaramanga.gov.co> (consultado el 20 de septiembre de 2007)

### 3. CARACTERIZACIÓN INSTITUCIONAL

#### 3.1. CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS



La filosofía de la Corporación Minuto de Dios está enmarcada en la lucha por la igualdad y la justicia entre todos los hombres a la luz de los preceptos de la cristiandad, teniendo como misión:

La Corporación El Minuto de Dios, se compromete a velar por el desarrollo integral de la persona humana y de las comunidades marginadas, tanto urbanas como rurales, a la luz del Evangelio. Se entiende por desarrollo integral, la promoción de "todos los hombres y de todo el hombre" y "el paso para cada uno y para todos, de condiciones de vida menos humanas a condiciones más humanas".

.En su misión, la Corporación Minuto de Dios velará por hacer del programa de construcción de comunidades, un modelo que sirva de estímulo para lograr cambios estructurales en la organización del país; estimular a las personas y comunidades para que sean conscientes de la dignidad del ser humano, de sus derechos, de la realidad social, política y económica en la que viven, para que por medio de la participación y la

solidaridad, busquen la superación de las condiciones adversas al crecimiento espiritual, personal y social.<sup>29</sup>

La Corporación Minuto de Dios tiene su sede principal en la ciudad de Bogotá, desde allí se coordinan los diferentes programas que tenga a cargo cada sede en otras ciudades del país, las cuales deben rendir informes mensuales de la acción profesional en las áreas Administrativas y Psicosociales. La directora, el equipo psicosocial (psicólogos y trabajadores sociales), la auxiliar contable, las secretarias, el ingeniero de sistemas y la auxiliar en oficios varios conforman el equipo humano de la Corporación Minuto de Dios con sede en Bucaramanga, adicionalmente cuentan con el apoyo académico de estudiantes que allí realizan pasantías en diferentes profesiones como Trabajo Social, Administración de Empresas, Derecho y Psicología.

La Corporación Minuto de Dios tiene como programa bandera las soluciones de vivienda digna para poblaciones vulnerables y marginadas, sin embargo actualmente se encuentra adherida al programa “Acción Social” de atención integral a la población desplazada, mediante un convenio con la presidencia de la república y CHF internacional, como agente operador del programa. Cuenta con el apoyo de un equipo multidisciplinario de profesionales en las áreas de las ciencias sociales como Trabajo Social, Psicología, Derecho y también en las áreas administrativas como secretariado, Contaduría, Administración e Ingeniería de Sistemas.

Posterior a la declaración de desplazamiento de las personas realizada en la defensoría del pueblo, la personería o la procuraduría, se hace la inscripción de estas en el sistema único de registro, luego son remitidos por la UAO (Unidad de Atención y Orientación) al agente operador del convenio (Corporación Minuto de

---

<sup>29</sup> Corporación Minuto de Dios. (En línea) <http://www.minutodedios.org> (Consultado el 20 de octubre de 2007).

Dios) e inician una fase de recepción donde se inscriben en el programa y posteriormente se realiza una caracterización de la familia que incluye datos como: lugar de procedencia y condiciones de vida anteriores al desplazamiento, identificación y ubicación actual, composición y tipología familiar, niveles de escolaridad, condiciones y servicios de salud, orientación vocacional, ocupación, capacitación, ingresos, formación y participación política, entre otros. Con esta información no solo se observan las necesidades, sino también las capacidades y potencialidades de los diferentes grupos y miembros familiares para canalizarlos en programas y actividades para el mejoramiento de su calidad de vida, después de este proceso se registran los datos en el sistema nacional de información de la población desplazada (SIPOD).

El programa de atención integral a la población desplazada tiene como objetivos:

- Brindar apoyo psicosocial orientado a disminuir el impacto emocional del desplazamiento de las familias beneficiarias del programa.
- Promover procesos de reconstrucción familiar y social.
- Gestionar procesos orientados al fortalecimiento de capacidades locales institucionales y de procesos de organización y participación de la población desplazada.

El logro de estos objetivos se realiza a través de tres ejes de intervención o líneas de acción:

- Atención humanitaria de emergencia
- Atención psicosocial

- Incentivos económicos: apoyo otorgado con el fin de lograr el restablecimiento socioeconómico.<sup>30</sup>

Adicional a estos ejes de intervención, la Corporación Minuto de Dios proporciona a las familias beneficiarias unos servicios complementarios, los cuales brindan información, gestión y asesoría para acceder fácil y ágilmente a servicios de salud, vivienda, educación, validación del bachillerato, capacitación y tramitación de documentos. Paralela y simultáneamente la Corporación Minuto de Dios brinda apoyo y orientación psicosocial por parte de las áreas de Trabajo Social y Psicología durante el tiempo que requiera la atención y asesoría jurídica, para manejar los problemas de índole legal de sus beneficiarios aún después del tiempo estipulado (prórroga de atención) por acción social.

### **3.2. POBLACIÓN BENEFICIARIA**

En Bucaramanga y su Área Metropolitana se alberga gran cantidad de población en condiciones de desplazamiento, que se ubican principalmente en las zonas periféricas, en barrios de invasión que no tienen las condiciones mínimas de ocupación del espacio como lo son los servicios básicos sanitarios, la cobertura institucional necesaria en educación, salud y organizaciones comunales manteniendo en muchos de los casos condiciones de hacinamiento que desencadenan en ocasiones otras problemáticas como abuso sexual o violencia intrafamiliar.

A este panorama se suma que en muchos de los casos la ubicación de los albergues se encuentra en territorios de alto riesgo de desastres naturales, como

---

<sup>30</sup> Agencia Presidencial Para La Acción Social Y La Cooperación Internacional "Acción Social". (En línea) <http://www.accionsocial.gov.co> (Consultado el 20 de octubre de 2007).

lo son los albergues de la ribera del Río de Oro en el municipio de Girón y en las escarpas de Bucaramanga, también las personas ubicadas en las zonas periféricas de los municipios de Floridablanca y Piedecuesta. Estas personas son procedentes de diferentes zonas del país en especial del Magdalena Medio y la zona alta de los Llanos Orientales. Estas problemáticas han sido estudiadas y analizadas por parte del equipo psicosocial de la Corporación Minuto de Dios:

Las personas víctimas de desplazamiento forzoso son personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad por razones como:

- a. La pérdida parcial o total de todos sus bienes, con las consecuencias de Asunción del nuevo estatus, reducción de posibilidades frente a la satisfacción de necesidades básicas.
- b. La imposibilidad en la mayoría de los casos, de vincularse en el sector productivo por razones de educación, posibilidades físicas, bajo desarrollo de habilidades y competencias que les sirvan en el área urbana, los altos índices de desempleo.
- c. Los procesos de duelo desencadenados por la pérdida de personas queridas y la recuperación de episodios traumáticos.

Entre otras problemáticas que los hacen una población merecedora de especial cuidado y protección<sup>31</sup>.

Las caracterizaciones hechas por el equipo humano de la institución permiten observar que la población beneficiaria del programa de atención integral a la población desplazada son respectivamente familias nucleares, extensas, mono-parentales y recompuestas que provienen de diferentes partes del país; desde los departamentos de Bolívar, Cesar, Norte de Santander y Arauca, siendo este último

---

<sup>31</sup> JIMÉNEZ, Gloria. Población desplazada en Bucaramanga, Caracterización y Marco Contextual. Informe Final Escuela de Desplazamiento Forzado. UNAB, Bucaramanga, Mayo de 2007. p. 27

uno de los departamentos más expulsores de personas debido a la dinámica de violencia que allí se presenta.

También provienen del departamento de Santander, desde municipios ubicados especialmente en la zona del Magdalena Medio; Barrancabermeja, Puerto Wilches, Puerto Olaya y la región del Carare-Opón.

### **3.3. EL DESPLAZADO EN LA CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS**

La acción institucional de la Corporación Minuto de Dios se encuentra regida por el programa Acción Social de la presidencia de la República y la Ley 387 de 1997, por tanto el marco conceptual en materia de desplazamiento se encuentra regido por dicha ley, la cual plantea las condiciones o características que debe tener una persona o grupo poblacional para declarar su condición de desplazado:

Es desplazado toda persona que se ha visto forzada a migrar dentro del territorio nacional, abandonando su localidad de residencia o actividades económicas habituales, porque su vida, su integridad física, su seguridad o libertad personales han sido vulneradas o se encuentran directamente amenazadas, con ocasión de cualquiera de las siguientes situaciones: conflicto armado interno, disturbios y tensiones interiores, violencia generalizada, violaciones masivas de derechos humanos, infracciones al DIH u otras circunstancias emanadas de las situaciones anteriores que puedan alterar o alteren drásticamente el orden público<sup>32</sup>.

---

<sup>32</sup> Congreso de la República de Colombia, ACNUR. Ley 387 de 1997, medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia de la República de Colombia. Gente Nueva Editorial. Noviembre de 2006. p.7.

Teniendo en cuenta la definición que hace la ley 387 de 1997 acerca del desplazado, cabe añadir que la condición de vulnerabilidad de estos actores sociales continua al llegar a los lugares de recepción y acogida, debido al afrontamiento de las pérdidas humanas y materiales o al desarraigo cultural, por tal razón la restitución de sus derechos empieza con una atención en su lugar de destino que brinda un apoyo inmediato a fin de satisfacer sus necesidades básicas de subsistencia. Esta atención tiene un carácter temporal, ya que dichos grupos poblacionales deben independizarse de las instituciones de apoyo y lograr su estabilización socioeconómica; estas concepciones también son tenidas en cuenta por la mencionada ley de desplazamiento y se señalan a continuación.

### **3.3.1. Atención Humanitaria de Emergencia y Estabilización Socioeconómica.**

La atención humanitaria de emergencia y la estabilización socioeconómica de las familias desplazadas por la violencia son ejes de atención fundamentales en la Corporación Minuto de Dios:

Se entiende por atención humanitaria de emergencia la ayuda temporaria e inmediata encaminada a acciones de socorro, asistencia y apoyo a la población desplazada, a fin de mitigar las necesidades básicas en alimentación, salud, atención psicológica, alojamiento, transporte de emergencia, elementos de hábitat interno y salubridad pública. Se tiene derecho a la atención humanitaria de emergencia por espacio máximo de tres (3) meses, prorrogables excepcionalmente por otros tres (3) meses más.

Se entiende por la estabilización socioeconómica de la población desplazada por la violencia, la situación mediante la cual la población sujeta a la condición de desplazado, accede a programas que garanticen la satisfacción de sus necesidades básicas en vivienda, salud, alimentación y educación a

través de sus propios medios o de los programas que para tal efecto desarrollen el Gobierno Nacional, y las autoridades territoriales, en el ámbito de sus propias competencias y de acuerdo con la disponibilidad presupuestal<sup>33</sup>.

La atención humanitaria de emergencia brindada a las personas en situación de desplazamiento a través de la institución de apoyo, está encaminada a suavizar el impacto producido por la llegada de los desplazados a un contexto desconocido bajo condiciones de vulnerabilidad. Esta atención busca el empoderamiento progresivo de las personas a través de la formulación de proyectos de vida individuales y familiares para la estabilización socioeconómica, condición que se pretende alcanzar a través de procesos de acompañamiento psicosocial que fortalezca los vínculos familiares y la inserción de las familias al tejido social comunitario de la ciudad.

### **3.3.2. Acompañamiento psicosocial.**

Otro componente fundamental para la atención integral a la población desplazada es el apoyo y acompañamiento psicosocial, esto es: el “proceso integral, interdisciplinario, interinstitucional e intersectorial, con el fin de proporcionar herramientas a los individuos, a la familia y a la comunidad, para restablecer su capacidad de afrontamiento y desarrollo psicológico, funcional y social; de tal manera que puedan retomar o recrear su proyecto de vida”.<sup>34</sup>

El componente de atención psicosocial está dirigido entonces al desarrollo de “procesos de apoyo que propician la recuperación y el restablecimiento de los daños sociales, culturales y psíquicos, este acompañamiento está encaminado a

---

<sup>33</sup> *Ibíd.* P. 20-21

<sup>34</sup> SACIPA, Stella, et. al. Guía de orientaciones para el acompañamiento psicosocial a población en situación de desplazamiento. Bogotá D.C, Colombia: CHF Internacional. 2005, p. 13

la afirmación de las personas desplazadas como sujetos de su propia historia, y a la reconstrucción del tejido social comunitario”<sup>35</sup>.

### **3.4. EL TRABAJADOR SOCIAL EN LA CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS**

El trabajador social en la Corporación Minuto de Dios debe ser una persona con excelentes relaciones interpersonales e interinstitucionales, tener experiencia en trabajo con población vulnerable o en situación de desplazamiento, para realizar procesos de organización comunitaria, guión de vida y orientación ocupacional, con habilidades en formulación, planeación, seguimiento y evaluación de proyectos sociales, un amplio conocimiento de la zona de influencia del programa, sensibilidad social, altamente propositivo y disposición de servicio.

Así mismo la acción del trabajador social en todos los campos de desempeño debe estar regida por los preceptos y definiciones conceptuales de los derechos humanos y la justicia social contemplados en su código de ética profesional, los cuales definen el humanismo de la profesión, contribuyendo así al desarrollo integral de los seres humanos, hombres y mujeres, a través de sus principios básicos (Ver anexo 1).

De esta manera se configura entonces el perfil del Trabajador Social en el área comunitaria para el trabajo con la Corporación Minuto de Dios y más específicamente el trabajo con poblaciones vulnerables. Corresponde a cada profesional (o profesional en potencia) en Trabajo Social asumir o no estas consideraciones para canalizarlas en pro del bienestar social con equidad y justicia, en el marco del desarrollo a escala humana y los derechos humanos.

---

<sup>35</sup> *Ibíd.* p. 15

Es así como la atención brindada por medio de la Corporación Minuto de Dios, aunque en un principio se centra en una dinámica asistencial, en tanto que brinda atención temporal para satisfacer las necesidades axiológicas de subsistencia, también ofrece posteriormente a esta atención humanitaria de emergencia elementos de autoformación para asumir la responsabilidad del proceso de mejoramiento de su calidad de vida, mediante actividades de apoyo psicosocial y servicios de información complementarios en salud, educación y capacitación para estimular la creación de unidades económicas familiares auto-sostenibles, que satisfagan las necesidades inmediatas más sentidas y que a la vez contribuyan a la satisfacción de necesidades posteriores.

## **4. CARACTERIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA**

### **4.1. DIAGNÓSTICO**

En el aspecto metodológico, cabe mencionar que se ha tenido en cuenta el modelo de diagnóstico social elaborado por María José Aguilar y Ezequiel Ander-Egg.

#### **4.1.1. Identificación Del Problema, Centros De Interés Y Oportunidades De Mejora.**

Las personas afectadas por el desplazamiento forzado, que han sido beneficiadas por el programa y que se han tenido en cuenta para el estudio de indicadores psicosociales mencionado anteriormente, manifiestan asumir en un primer momento una actitud grupal dispuesta hacia la protección a través de la unidad familiar por medio de la cual autosatisfacen las necesidades de afecto y protección.

Dada la situación de vulnerabilidad en que se encuentra un individuo después de vivir un acontecimiento de esta índole se podría decir que asume una estrategia de resiliencia para afrontar tal situación con los medios con que hasta ahora se cuenta. A medida que cada persona empieza a reubicarse laboralmente los roles sociales se van modificando y los momentos de encuentro familiar se reducen debido a que intenta acomodarse al nuevo contexto.

De esta manera las relaciones intrafamiliares y la comunicación desmejoran y se vuelven instrumentales ya que se centran en los factores de trabajo e ingreso

dejando de lado el sentir como persona, así estas relaciones de afrontamiento pasan del plano afectivo al plano económico.

Por medio de una adecuada comunicación se refuerzan las manifestaciones afectivas a través de las cuales se interactúa con el sistema externo (instituciones, colegio, iglesia, JAC, entre otros), la no socialización del diario vivir de cada persona con su grupo social primario (la familia) provoca un desconocimiento de las dinámicas sociales del entorno en términos de apoyo e información necesaria para enfrentar una nueva vida.

“Las personas pueden debilitarse social, física y emocionalmente si no reciben o perciben señales de amparo de sus seres significativos que le hagan sentir seguros y valiosos. Los sistemas de apoyo informales (vecinos, amigos, familia, etc) son recursos esenciales en la provisión de asistencia afectiva y financiera, ayuda en las tareas del diario vivir y actúan como un enlace con las agencias de servicios sociales”.<sup>36</sup>

El grado de afectación de esta situación se manifiesta de igual manera en la apatía o desinterés de este tipo de población hacia los procesos de apoyo psicosocial que se ofrecen por parte de las instituciones de ayuda, ya que se recurre a estas, generalmente, por asuntos económicos como ha sido observado en la Corporación Minuto de Dios, aun cuando en la respectiva caracterización inicial de cada una de las familias y en los talleres dirigidos por el equipo psicosocial se manifiestan cambios negativos en términos de comunicación intrafamiliar a causa de la nueva dinámica asumida.

El surgimiento de estos cambios resulta desfavorable para la creación o el fortalecimiento de estrategias de afrontamiento ya que no se analizan los

---

<sup>36</sup> SANCHEZ S, Carmen Delia. Gerontología Social. Argentina: Espacio Editorial, 2000. p.176

problemas y necesidades a profundidad pues la necesidad imperativa es el diario vivir y no el desarrollo y proyección social como individuos.

“La comunicación es importante y necesaria porque permite identificar los intereses del otro, aclarar los propios y comprender los deseos, expectativas y temores que se sienten en las relaciones con los demás y es el elemento fundamental en la solución de problemas y diferencias”.<sup>37</sup>

En estos términos, se hacen necesarias acciones de mejoramiento de las relaciones comunicativas ya que estas favorecen las relaciones interpersonales y las formas de satisfacer las necesidades mediante la expresión de ideas u opiniones para la construcción conjunta de estrategias que faciliten el entendimiento de la dinámica social.

La Corporación Minuto de Dios brinda a la población desplazada, a través de sus ejes de intervención, la información necesaria para que estas conozcan la estructura sociopolítica de la ciudad evitando la exclusión social por el desconocimiento de la estructura social, sin embargo a las reuniones con carácter informativo organizadas por la Corporación no asisten todos los integrantes de las familias sino que envían a algunos representantes, es imperativo que al interior de estas se dé un flujo informativo que permita la socialización de las experiencias vividas por cada uno de los miembros del grupo familiar, para que estos conozcan y entiendan de manera adecuada la estructura social. “el entendimiento busca un acuerdo que termine en la comprensión mutua del saber compartido, de la confianza recíproca y de la concordancia de unos con otros”<sup>38</sup>.

---

<sup>37</sup>Alcaldía de Medellín, Secretaria De Bienestar Social. Cartilla para padres y colección padres eficaces. Medellín 1994, P.6

<sup>38</sup> Vargas-Mendoza, J. E. Teoría de la Acción Comunicativa: Jurgen Habermas. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C., 2006. (En línea) <http://www.conductitlan.net>. (consultado en 28 de Noviembre de 2008)

#### **4.1.2. Pronóstico de la Situación.**

La inadecuada comunicación por parte de las personas en situación de desplazamiento con su grupo familiar en el lugar de recepción, a causa de los cambios en sus roles por una nueva dinámica social, favorece la no socialización de experiencias vividas por los demás seres queridos, de igual forma la preocupación por los bienes materiales y los medios para conseguirlos son percibidos como más importantes que las relaciones interpersonales y la satisfacción de necesidades existenciales. Esto provoca la individualización y ruptura de vínculos sociales o familiares.

#### **4.1.3. Identificación de Recursos y Medios De Acción.**

Las relaciones interpersonales están determinadas en gran medida por los procesos comunicativos, a partir de estos se interactúa con los demás sistemas sociales, pero cuando dichos procesos se deterioran y su importancia merma, la interacción con el medio social externo igualmente disminuye.

Cuando la comunicación al interior de un sistema se debilita, hay menos posibilidades de retroalimentar las vivencias cotidianas de cada uno de los individuos y así el conocimiento de las realidades específicas de cada uno se individualizan y la interacción con los sistemas externos se torna difícil, de esta manera se pierde el sentido de pertenencia hacia el macrosistema al cual pertenece, ya que: “un sistema toma su identidad a partir de los elementos que la constituyen”.<sup>39</sup>

Por tal razón, se considera importante para el proceso de intervención partir de la teoría de desarrollo a escala humana a la luz de la satisfacción de la necesidad de

---

<sup>39</sup>Instituto Mexicano de la Juventud, Redes que previenen. México: enero de 2000. p. 31

entendimiento, favoreciendo ámbitos de interacción formativa para lo cual la familia y la comunidad representan un recurso esencial. La intervención en los procesos comunicativos permite estudiar e investigar situaciones cotidianas que faciliten el desarrollo de una conciencia crítica para fijar metas personales y familiares estableciendo relaciones adecuadas y funcionales con el sistema social externo, teniendo en cuenta que las personas con el lenguaje son capaces de actuar y obtener conocimiento.

De esta manera la persona o familia que se encuentra en situación de vulnerabilidad social, como es el caso de los desplazados, puede ver en su entorno un amplio abanico de oportunidades que le permitirían estar en una situación no marginal respecto al conjunto de la sociedad, pero para esto debe mejorar su interacción en su sistema interno el cual provee, a través de la adecuada comunicación, los insumos interrelacionarse con el sistema externo con el fin de satisfacer necesidades que requieran de integridad social.

A través del actuar comunicativo se puede crear un conjunto de saberes que generen cambios en el mundo de la vida, entendiendo al desplazado como sujeto con características culturales que desarrollan procesos comunicativos en un medio social con diferentes dinámicas en el cual debe generar consensos grupales que permitan su entendimiento.

## **5 PROCESO DE INTERVENCIÓN**

El proceso se dio en dos momentos, inicialmente se trabajó en el convenio firmado por la Corporación Minuto de Dios y la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, en el que se atendía población desplazada, dado que concluyó éste, la intervención se centró en el seguimiento al componente de incentivos económicos (para idea de negocio) en las familias vinculadas al sistema nacional de atención integral a la población desplazada.

### **5.1 CONVENIO CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS – AGENCIA PRESIDENCIAL PARA LA ACCIÓN SOCIAL Y LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL.**

#### **5.1.1. Objetivos**

**Objetivo general:** Orientar la conformación de una propuesta de apoyo psicosocial enfocado a las familias beneficiarias del sistema nacional de atención integral a la población desplazada (SNAIPD), para fortalecer sus vínculos con el sistema social externo mediante el fortalecimiento de los procesos comunicativos y de autogestión sociofamiliar.

#### **Objetivos específicos**

- Convocar a las familias beneficiarias del SNAIPD que se encuentren interesadas en participar, para la presentación de la propuesta y conformar los grupos que participarán en el proyecto

- Establecer espacios de diálogo con la población objetivo con el fin de detectar el grado de satisfacción de las necesidades existenciales del entendimiento y las acciones precisas para la estructuración del proyecto.
- Sistematizar los resultados, de acuerdo a la información recolectada de las mesas de trabajo, para la generación de documentos.
- Socializar y Retroalimentar con las familias participantes los resultados del trabajo realizado conjuntamente, mediante una mesa redonda en donde se manifiesten las críticas pertinentes para la validación y posterior construcción del proyecto

### **5.1.2. Descripción Del Proceso De Intervención**

Durante el desarrollo del proceso de intervención se realizaron actividades a fin de indagar acerca del interés que las familias pudieran tener sobre el quehacer profesional. En las reuniones convocadas por el equipo psicosocial en la sede de la Corporación y en algunas visitas familiares efectuadas por el estudiante en práctica se conocieron las necesidades más apremiantes de la población atendida.

En principio se contactó a los beneficiarios del programa interesados en participar de la propuesta y se les invitó a una reunión, allí se presentó a los diferentes grupos familiares la propuesta, exponiendo los principales puntos de la misma en lo referente a la matriz de necesidades axiológicas y existenciales de la teoría de Desarrollo a Escala Humana enfatizando en la necesidad del entendimiento, durante esta reunión se observó el interés de los participantes y se hicieron propuestas tentativas frente a los requerimientos logísticos del proceso.

Los principales espacios y momentos que facilitaron el desarrollo de esta fase del proceso de intervención fueron:

**Visitas Familiares:** En las visitas familiares se valoraron las condiciones de vida y el entorno sociofamiliar, durante el periodo de la práctica se realizaron aproximadamente 120 visitas familiares, en las cuales además de observar los aspectos anteriormente mencionados se determinaron algunas de las necesidades más inmediatas de las familias y su evolución en el proceso de restablecimiento socioeconómico, a partir de esto se brindó la información necesaria a las familias en materia de servicios básicos como salud, vivienda y educación, por lo general en estas visitas se brindaba orientación en procedimientos para gestionar Sisben y ARS, en algunos casos se vio la necesidad de brindar apoyo psicosocial ya que en este espacio salían a flote temas relacionados con eventos traumáticos para la familia los cuales era necesario canalizarlos para favorecer la superación de los mismos y perseguir el empoderamiento familiar.

**Talleres dirigidos sobre servicios complementarios:** estos talleres se desarrollaban una vez al mes en la sede de la Corporación con el fin de hacer seguimiento al proceso de restablecimiento socioeconómico de las familias desplazadas y constituían oportunidades fijas de encuentro con las familias en donde se intercambiaban experiencias y saberes. Los talleres se relacionaban con la presentación de servicios complementarios a la atención humanitaria de emergencia que brindan otras instituciones del Estado, allí se brindaba la información necesaria para desarrollar capacidades de gestión para encontrar mejores oportunidades y condiciones de vida para las familias.

**Acompañamiento en actividades psicosociales de reconocimiento de logros:** Las actividades psicosociales de reconocimiento de logros se realizaban una vez al mes, en la culminación del proceso de atención trimestral propuesto por el Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada (SNAIPD). Estas eran realizadas en sedes recreativas en donde se reconocían tanto logros como dificultades en el proceso de restablecimiento sociofamiliar y económico. Estos encuentros constituyeron oportunidades para tener charlas informales e

intercambio de conocimientos y sentimientos entre las familias y el personal de la institución.

Con las actividades implementadas se dio cumplimiento al primer objetivo específico y una parte del segundo, sin embargo en este punto el proceso se vio obstaculizado por el término del convenio que la Corporación tenía con la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, ya que éste exigió la presentación de informes evaluativos antes de la fecha del cierre de convenio (mayo 30 de 2007) y las actividades programadas pasaron a un segundo plano, centrándose el quehacer en el cierre, entrega de informes finales y documentos soporte de la intervención institucional con la población atendida.

## **5.2. SEGUIMIENTO AL COMPONENTE DE INCENTIVOS ECONÓMICOS (PARA IDEA DE NEGOCIO) EN LAS FAMILIAS VINCULADAS AL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA POBLACIÓN DESPLAZADA**

### **5.2.1. Diseño y aplicación de instrumento de recolección de información y análisis del mismo.**

A continuación se describe el proceso de aplicación de un instrumento que se diseño con el fin de recolectar información que permitiera analizar el impacto del componente de incentivos económicos (para idea de negocio) en las familias vinculadas al sistema nacional de atención integral a la población desplazada, dicho proceso se desarrollo en tres etapas:

#### **Etapas 1**

En la primera etapa, se realizo el diseño del instrumento mediante el cual se recolectó la información, en esta fase del proceso se realizo una revisión documental donde se hallaron los datos pertinentes para formular las preguntas

además de la identificación de las familias que recibieron el incentivo económico para el desarrollo de una idea de negocio.

Con la información obtenida de los documentos archivados en la institución se elaboro un borrador del instrumento para la recolección de datos. Las variables tenidas en cuenta para el diseño del instrumento estuvieron estrechamente relacionadas con los elementos propios de la dinámica familiar como lo son la comunicación, trabajo en equipo, proyección social y manejo de los recursos económicos. El instrumento fue revisado y avalado por parte del equipo psicosocial (Ver anexo 3).

## **Etapas 2**

Después de revisar la base de datos de beneficiarios del incentivo económico, se tuvo en cuenta las familias que recibieron este apoyo en los últimos cuatro meses, en este lapso el recurso se otorgó a 84 familias de las cuales se seleccionaron a 22 de manera aleatoria quienes fueron visitadas en sus hogares con el fin de aplicar el instrumento y constatar la veracidad de la información. Esta fue una de las etapas más largas en el proceso ya que las familias desplazadas se encuentran generalmente en zonas periféricas de la ciudad de Bucaramanga y algunas en los municipios aledaños que conforman el área metropolitana.

## **Etapas 3**

Después de recolectada la información se procedió a realizar la tabulación de los datos con sus respectivos gráficos, para su análisis y posterior presentación de resultados que se muestran a continuación:

Se ha considerado importante realizar una revisión del tipo de familias que acogieron este apoyo, a fin de poder establecer algunos puntos de análisis que permitan orientar mejor las acciones en esta etapa, por lo tanto se partió de una

breve conceptualización de las diferentes tipologías familiares, y de su representación en la población en estudio.

**Tipologías familiares.** Las familias son clasificadas de acuerdo al número de miembros que la componen y a los diferentes grados de consanguinidad.

- La tipología familiar predominante es la nuclear, este es el tipo de familia tradicional, compuesta por la pareja (hombre y mujer) y los hijos de la unión. Esta se ve representada en un 45% de los hogares encuestados.
- Otra tipología que predomina pero en menor medida que la anterior (27%) es el hogar monoparental el cual se identifica por la ausencia del padre o la madre, en este generalmente prevalece la jefatura femenina.
- La familia extensa, que se compone por la cohabitación de varios núcleos familiares consanguíneos bajo el mismo techo o de diferentes parientes como primos, hermanos, abuelos, tíos, etc., representa un 23% de los encuestados. Un aspecto a resaltar respecto a la dinámica del desplazamiento forzado es que familiares de quienes han sido desplazados llegan a sus hogares bajo las mismas condiciones que ellos, ampliando el grupo familiar y en ocasiones cambiando su tipología de nuclear a extensa.
- El hogar recompuesto esta conformado por la pareja y los hijos contraídos dentro y fuera de la unión marital (los míos, los tuyos, y los nuestros), y representan un 5% de la muestra.

**Gráfico 1: Tipologías familiares**



**Fuente:** base de datos del proceso de recolección, información capturada en el proceso de seguimiento al componente de incentivos económicos 2007

**Momento de recepción de información para acceder al incentivo económico para idea de negocio.** Teniendo en cuenta el proceso que se adelanta con las familias vinculadas, se debe hacer claridad en este punto, ya que son varios los momentos en que se mantiene un contacto directo con el beneficiario. Dichos momentos son:

- **1er momento: recepción y acogida:** Se realiza a la llegada del usuario a la Institución, durante éste se adelanta una caracterización de cada hogar y se brinda la información de los incentivos, derechos y beneficios de los cuales puede gozar cada usuario, entre esta información se incluye la del incentivo económico.
- **Talleres 1, 2, y 3:** Se constituyen en oportunidades fijas de encuentro para con las familias una vez cada mes con el fin de hacer seguimiento al proceso de restablecimiento y adaptación de las familias al nuevo contexto; cabe anotar que a estos momentos pueden acudir las familias que no están recibiendo apoyo en alimentos, y es en dichos talleres en donde esta

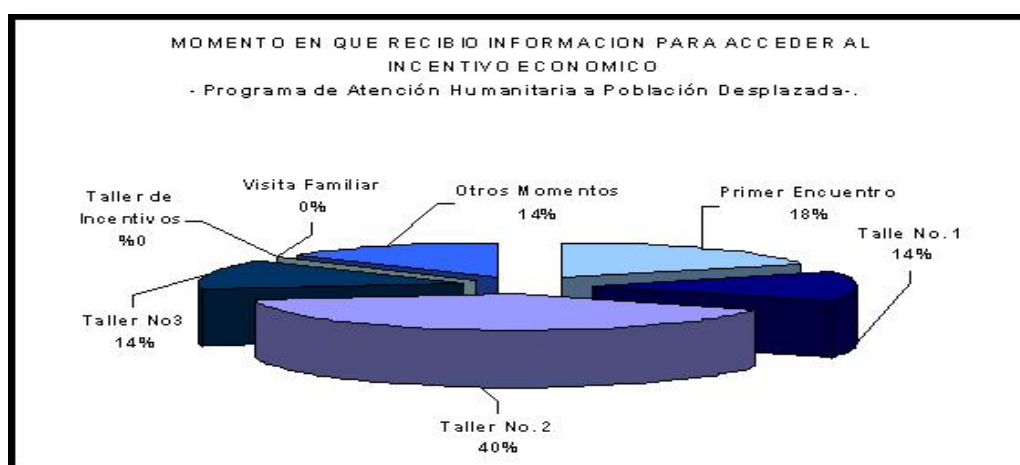
información sobre incentivos -junto con otras- se recuerdan, a fin de que las familias la interioricen y puedan aprovechar el recurso.

Un 41% de los encuestados manifiesta haber recibido la información del incentivo económico en el taller de la segunda entrega de mercados, ya que es en éste en donde se trabaja con las familias desplazadas, la información y conocimientos que tiene cada uno para asumir una idea de negocio, como una nueva oportunidad ocupacional en un entorno diferente en relación con aquel en donde se desarrollaba. De igual forma hay que resaltar que un 18% de los encuestados recibió la información en el primer encuentro con la institución, y a un 14% que declara haberse enterado respectivamente en el tercer taller y en los otros momentos de encuentro en que surja el interrogante. Además de su relación con la otra entrega de mercado y en la visita familiar.

- **Taller de incentivos: Curiosamente**, las familias encuestadas reconocen que la información sobre el incentivo económico no la recibieron en este tipo de taller exclusivo, pero sí se acercaron a éste con el fin de conocer como se debía presentar la idea de negocio y que trámites debían realizar para alcanzar este beneficio.
- **Visita Familiar:** La visita familiar se constituye en un momento de encuentro en donde el profesional valora las condiciones de vida, el entorno y las potencialidades que posee la familia para adelantar una idea de negocio. A pesar de que este es uno de los puntos tratados en la visita, los beneficiados no identificaron en este momento de encuentro como el que dio origen a su postulación a los incentivos económicos.
- **Otros momentos:** Durante el proceso de atención se presentan otras ocasiones de contacto con los profesionales; es así como en la visita familiar, las atenciones individuales, las actividades recreativas, entre otras, que los beneficiarios obtuvieron esta información. Además, hay que rescatar la labor

que desde la recepción se pudo brindar para que varias familias alcanzaran este tipo de apoyos contemplados en el programa.

**Gráfico 2: Información del incentivo**



**Fuente:** base de datos del proceso de recolección, información capturada en el proceso de seguimiento al componente de incentivos económicos 2007

### **Concepto del beneficiario acerca del incentivo**

- Al entrar a revisar la suficiencia del capital disponible por incentivo, se encontró que para la mayoría de los encuestados (73%) el incentivo económico resulta insuficiente, sin embargo, dicho criterio está supeditado al tipo de negocio y a la manera como fue manejado el recurso, ya que se encontraron familias (53%) que no invirtieron la totalidad del incentivo en el negocio sino que se vieron en la necesidad de cubrir otros gastos dejando solo una parte para la inversión.
- El 23% que considera suficiente el incentivo iniciaron negocios a pequeña escala que han crecido con el tiempo y el 50% de éste porcentaje invirtieron la totalidad del recurso en su idea de negocio.

Otro aspecto clave a mencionar es que del 23% de encuestados a los que se hace mención, el 83.33% presenta una cultura de ahorro lo cual les ha

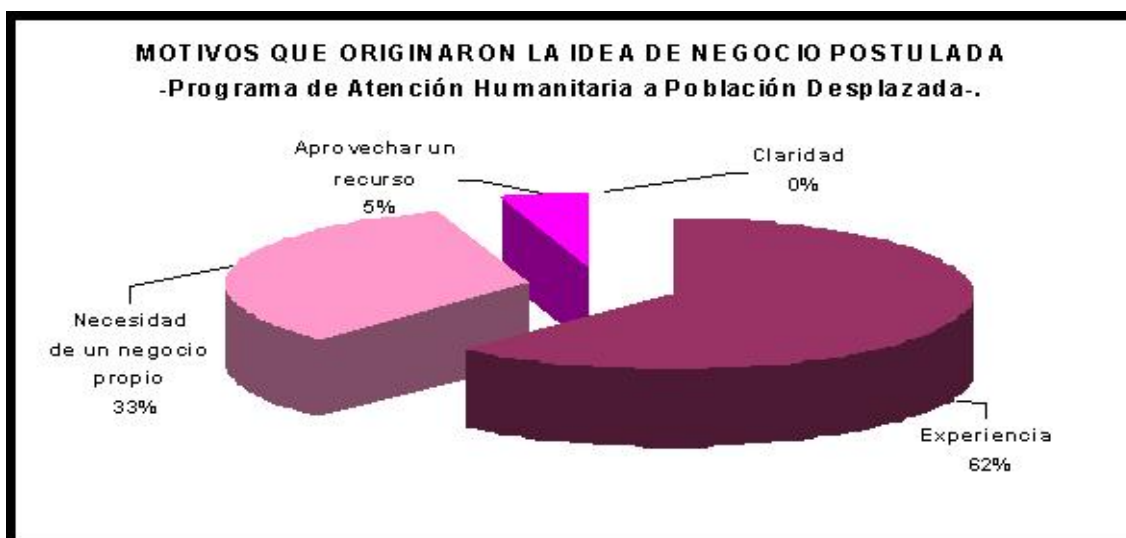
permitido fortalecer el negocio, este mismo porcentaje tuvo en cuenta la opinión de uno o varios miembros familiares lo cual puede resultar provechoso para participar del negocio, representando esto una disminución en los costos de producción. La experiencia o el conocimiento sobre el negocio también permite desarrollar el mismo, un 66.66% de ellos ya tenía experiencia sobre este.

### **Motivos que originaron la idea de negocio**

Para que las familias pudieran acceder a la entrega del incentivo económico se debe partir de la formulación de una idea de negocio por parte del beneficiario, esta idea debía estar fundamentada en la necesidad o las capacidades de las personas.

- Es así como el 62% de los encuestados se basó en su experiencia para desarrollar su idea, esto represento una ventaja para las familias que de allí partieron ya que el 69% de ellos han podido ahorrar y fortalecer su negocio, el 38.5%, además, pueden cubrir todos los gastos familiares.
- Entre tanto, un 33% de la población partió de la necesidad de una fuente de ingresos que no estuviera sujeta a las tasa de empleo o desempleo, de este porcentaje, el 12.5% puede cubrir todos los gastos familiares, el 50% ahorrar y el 25% fortalecer negocio.
- También se observa un 5% que vio la oportunidad para aprovechar un recurso adicional, este porcentaje forma parte del 14% que no realizo la inversión.

**Gráfico 3: Idea de negocio**



**Fuente:** base de datos del proceso de recolección, información capturada en el proceso de seguimiento al componente de incentivos económicos 2007

### **Opinión familiar sobre la idea de negocio**

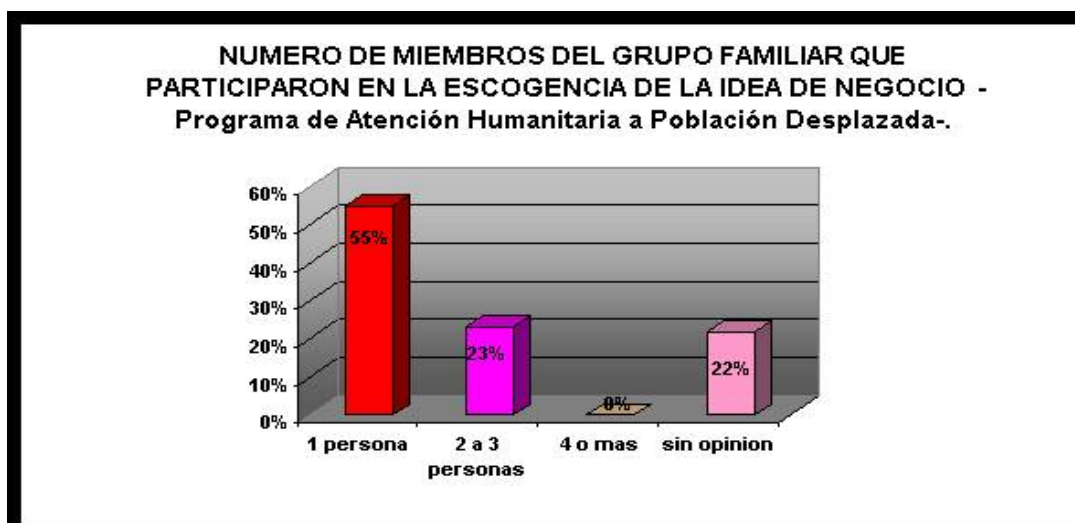
- Del 77% de personas que tuvieron en cuenta la opinión de alguien del grupo familiar para la idea de negocio, el 70.6% de ellos tuvo en cuenta la opinión de un solo miembro más de la familia el cual por lo general es la pareja mientras que el 29.4% restante lo consulto con alguien más.
- Aunque hay un 23% que no tuvo en cuenta la opinión de algún miembro de la familia es preciso mencionar que de este porcentaje un 80% son hogares monoparentales con hijos menores y por tal razón las decisiones por lo general están en manos de la o el jefe de hogar.

### **Participación familiar en el negocio**

La vinculación familiar al negocio establecido significa una reducción en costos de producción, así mismo es un mecanismo de estabilidad laboral y de unidad familiar bajo el cual se da sentido de pertenencia hacia el grupo.

- El 55% de los encuestados solo vincularon una persona del grupo familiar al negocio, de estos el 54% solo logran cubrir una parte de los gastos familiares, mientras que un 9% logran solventar todos los gastos; el 27% fortalecieron el negocio y el 36% logran escasamente mantener el negocio.
- Por otro lado, del 23% de los encuestados vinculan entre dos y tres personas de grupo familiar, de ellos el 43% logran solventar todos los gastos y el 85% han logrado, con el tiempo, fortalecer el negocio.
- En contraste con lo anterior, 22% de los encuestados no contaron con la vinculación adicional de algún miembro de la familia y como se menciona anteriormente, de éste porcentaje un 80% son hogares monoparentales con hijos menores y por tal razón las decisiones por lo general están en manos de la o el jefe de hogar-

**Gráfico 4: Participación familiar en el negocio**



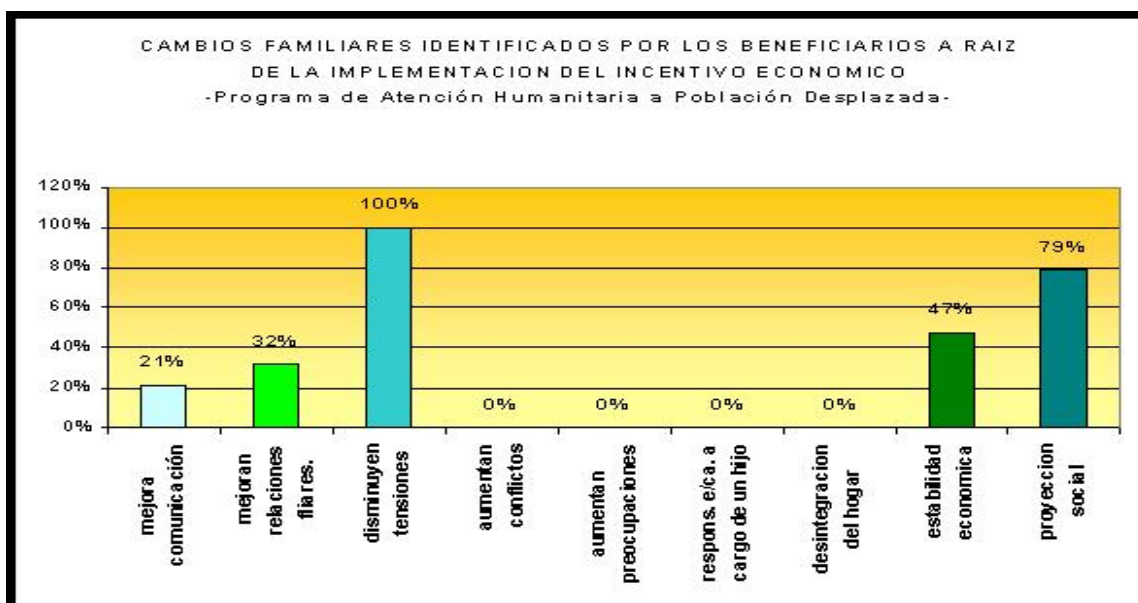
**Fuente:** base de datos del proceso de recolección, información capturada en el proceso de seguimiento al componente de incentivos económicos 2007

## **Cambios familiares identificados**

En la representación gráfica de los cambios familiares solo se incluye el 86% de los encuestados ya que el 14% restante representa el grupo de quienes no invirtieron, por tanto no hubo cambios sociofamiliares a causa del incentivo y no han sido tenidos en cuenta para el análisis de las preguntas que involucran el negocio como algo ya establecido que se presentan a continuación, por otra parte se debe tener en cuenta en la interpretación del gráfico, que la pregunta formulada para esta fase del análisis es de respuesta múltiple, debido a que en la exploración documental preliminar se pudo inferir que el uso adecuado del incentivo económico genera varios cambios, por tanto las preguntas con éste tipo de respuestas contiene otros porcentajes adicionales.

- El 86% entonces constituye el 100% de los encuestados que invirtieron en su idea de negocio, este porcentaje de población manifiestan una disminución en las tensiones tanto familiares como sociales debido a que su situación socioeconómica depende en menor medida del hecho de buscar un empleo.
- El 79% de los encuestados vieron en el incentivo un elemento de proyección hacia la comunidad ya que el negocio los ha involucrado directamente con esta proporcionándoles cierto sentido de pertenencia hacia el municipio que los acogió y que los incluye en su sistema socioeconómico.
- La estabilidad económica representa para los encuestados el fortalecimiento del negocio, el cubrimiento de todos o parte de los gastos familiares así como el ahorro, el 47% de quienes hicieron la inversión en su idea de negocio manifiestan haber logrado dicha estabilidad económica, de éstos el 66.6% han logrado fortalecer el negocio, el 88.8% pueden cubrir sus gastos familiares y el 55.5% de ellos han podido ahorrar parte de sus ganancias.
- Aunque la comunicación (21%) y las relaciones familiares (32%) mejoraron en niveles más bajos que los demás ítems, es importante resaltar el hecho de que no se manifestaron cambios negativos en términos de conflictos, preocupaciones o desintegración total o parcial del grupo familiar.

**Gráfico 5: Cambios familiares identificados**



**Fuente:** base de datos del proceso de recolección, información capturada en el proceso de seguimiento al componente de incentivos económicos 2007

### Manejo del recurso económico

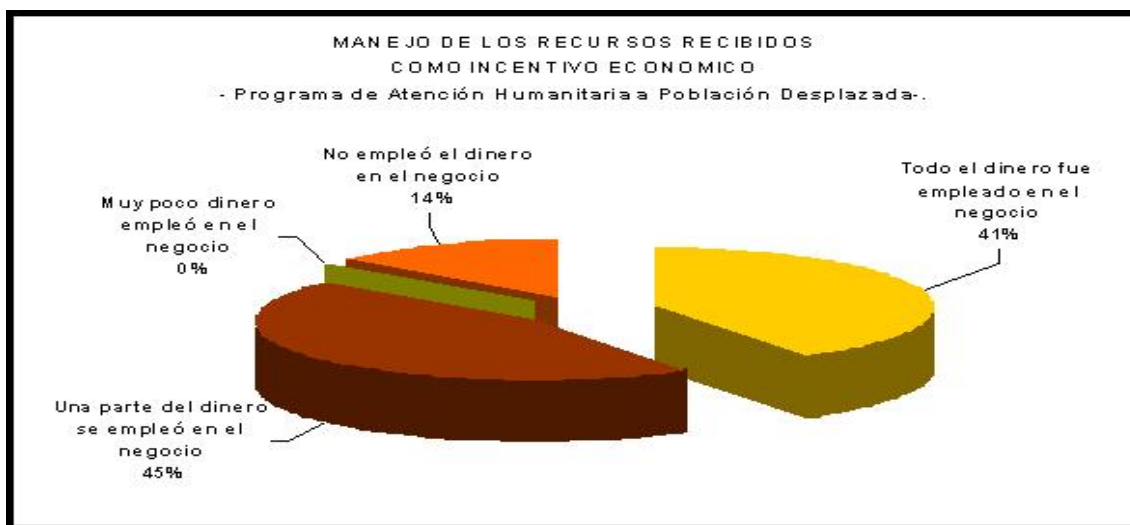
El uso que las familias dieron al incentivo económico es de gran importancia para el análisis del estudio, ya que aquí se observa si se empleó para el propósito inicial, por tal razón el análisis se centra principalmente en el grupo que invirtió el dinero exclusivamente para desarrollar la idea de negocio.

- La forma en que se maneja el recurso del incentivo económico es importante para el adecuado desarrollo de la idea de negocio, un 41% de los encuestados invirtieron la totalidad del dinero en su idea de negocio, de este porcentaje de encuestados se puede observar de acuerdo a los demás datos que el 44% logran solventar todos los gastos familiares y el 55% fortalece el negocio. La experiencia tiene gran influencia para la inversión total del dinero pues esta permite visualizar el futuro del negocio, pues del 41% que invirtió todo el dinero en el negocio, el 77.7% manifiesta partir del conocimiento y la

experiencia previa de esta nueva actividad económica y este mismo porcentaje manifestó lograr una relativa estabilidad económica y proyección hacia su comunidad. Un aspecto importante a resaltar es que un poco más de la mitad (55:5%) de este 41% analizado de los encuestados son hogares monoparentales.

- Por otra parte, el 45% de los encuestados invirtieron en su idea de negocio solo una parte del dinero entregado pues se pudo observar en la visita realizada que son negocios pequeños que no requieren mucho capital, además manifestaron tener alguna emergencia que los obligo a usar parte de ese dinero para salir de esta.
- Finalmente el 14% de los encuestados manifiestan haber tenido inconvenientes que les obligo hacer uso de este dinero para solucionar problemas económicos inmediatos.

**Gráfico 6: Manejo del recurso**



**Fuente:** base de datos del proceso de recolección, información capturada en el proceso de seguimiento al componente de incentivos económicos 2007

## **Nuevos requerimientos del negocio**

Empezar un negocio en un lugar diferente del que se esta acostumbrado a vivir requiere de adaptarse a ese nuevo contexto y estar preparado para los nuevos requerimientos y cambios que el negocio exige. Para el adecuado análisis de este aparte es necesario tener en cuenta que la pregunta formulada es de respuesta múltiple.

- El establecimiento de nuevas relaciones sociales es el requerimiento más recurrente dentro del estudio con una representación del 79%, de éste porcentaje el 80% manifiesta como cambio familiar haberse proyectado socialmente a la comunidad.
- Por otra parte el 53% de los encuestados expresan como requerimiento del nuevo negocio el conocimiento y la ubicación del nuevo contexto.
- Finalmente el 5% de los encuestados requirió de la ubicación de proveedores y posibilidades de crédito e igual porcentaje para el conocimiento de la competencia.

**Gráfico 7: Nuevos requerimientos**



**Fuente:** base de datos del proceso de recolección, información capturada en el proceso de seguimiento al componente de incentivos económicos 2007

### **Control de movimientos diarios del negocio**

Durante el proceso de capacitación que se lleva a cabo para desarrollar la idea de negocio, se insiste en la importancia de llevar un libro de registro de los movimientos de dinero en el negocio para tener un mejor control sobre el mismo, sin embargo se observa que el 53% de quienes invirtieron en su negocio no lleva ningún tipo de control de estos movimientos, mientras que el 47% si lleva un libro de registros y anotaciones. El control de movimientos del negocio permite tener conocimiento sobre entradas, costos, gastos y ganancias y con esto hacer un manejo más adecuado de los recursos.

### **Rentabilidad del negocio**

La rentabilidad del negocio familiar está determinada por la capacidad económica de la familia para sostener la misma, ahorrar y/o buscar más ingresos mediante el

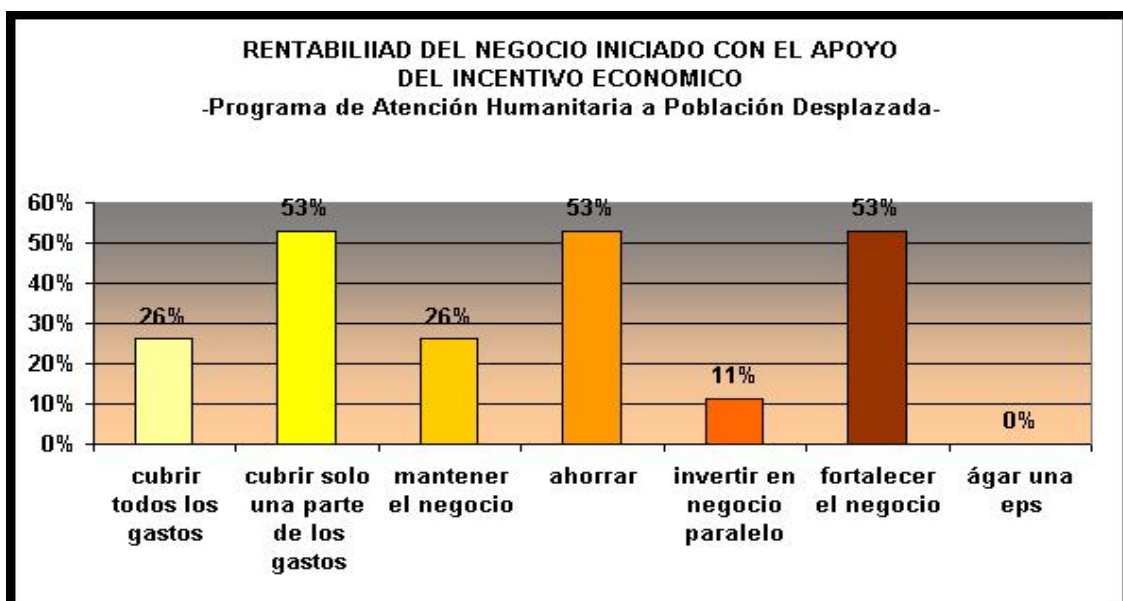
fortalecimiento del negocio o la creación de un negocio paralelo o simultáneo al principal. Para este aparte también se formuló una pregunta con opción de respuesta múltiple teniendo en cuenta que la rentabilidad de un negocio permite satisfacer varias necesidades económicas en la familia.

- El 26% de los encuestados ha logrado cubrir todos los gastos familiares, de éste porcentaje el 80% invirtieron con la totalidad del recurso en el negocio y llevan el control de los movimientos diarios del negocio, de la misma manera manifiestan haber tenido una mejoría en sus relaciones familiares; es relevante mencionar que el total de quienes lograron tal rentabilidad partieron de sus experiencias para desarrollar su idea de negocio, llegando a lograr estabilidad económica y proyección social hacia su comunidad.
- El 53% de los encuestados afirma que solo pueden cubrir una parte de los gastos, de éstos el 80% no llevan un control de movimientos en su negocio e invirtieron solo una parte del recurso en el negocio. El 60% de los que solo cubren parte de sus gastos, plantearon su idea de negocio como la necesidad de crear un negocio propio del cual solo alcanzaban a tener idea, cabe resaltar que el 70% de ellos tienen disposición hacia el ahorro y afirman que a pesar de que hay gastos que no se pueden cubrir, el negocio les permite ahorrar al menos una mínima parte de los ingresos para ser utilizada posteriormente en la satisfacción de otras necesidades económicas que quedan en espera.
- Por otro lado, el 26% manifiestan que los ingresos del negocio escasamente alcanzan para mantener el negocio, de estos el 40% han podido fortalecer el negocio para mejorar tal situación y un 20% buscan el mejoramiento a través del ahorro y la inversión en otra actividad.
- En cuanto al ahorro, un 53% manifiesta que el negocio permite destinar recursos al ahorro ya sea para el fortalecimiento del mismo (60%) o para

mejorar sus condiciones. Igualmente todos estos manifiestan haber alcanzado proyección social dentro de su comunidad y el 50% estabilidad económica.

- Del 11% que manifiestan haber invertido en un negocio paralelo, han fortalecido su negocio y el 50% de ellos puede ahorrar. La inversión en un negocio paralelo esta supeditada a la dificultad de conseguir ingresos suficientes con la actividad principal.
- Quienes han podido fortalecer el negocio representan un 53% de la muestra, de los cuales un 60% lo han logrado a través del ahorro. Resulta interesante que un 70% de ellos recibieron capacitaciones las cuales les brindaron herramientas para este fin mediante el conocimiento de técnicas para el adecuado manejo del negocio, sumado a esto esta la experiencia previa al establecimiento del negocio que representa un 90% de la muestra, el 50% invirtió la totalidad del recurso y el 60% vincula de 2 a 3 miembros de la familia y cuentan con estabilidad económica.
- Respecto a la inversión en salud, esta no se logra porque no es vista como una necesidad a satisfacer por sus propios medios ya que se sienten respaldados por el SISBEN y la ARS.

**Gráfico 8: Rentabilidad del negocio**



**Fuente:** base de datos del proceso de recolección, información capturada en el proceso de seguimiento al componente de incentivos económicos 2007

### Capacitaciones

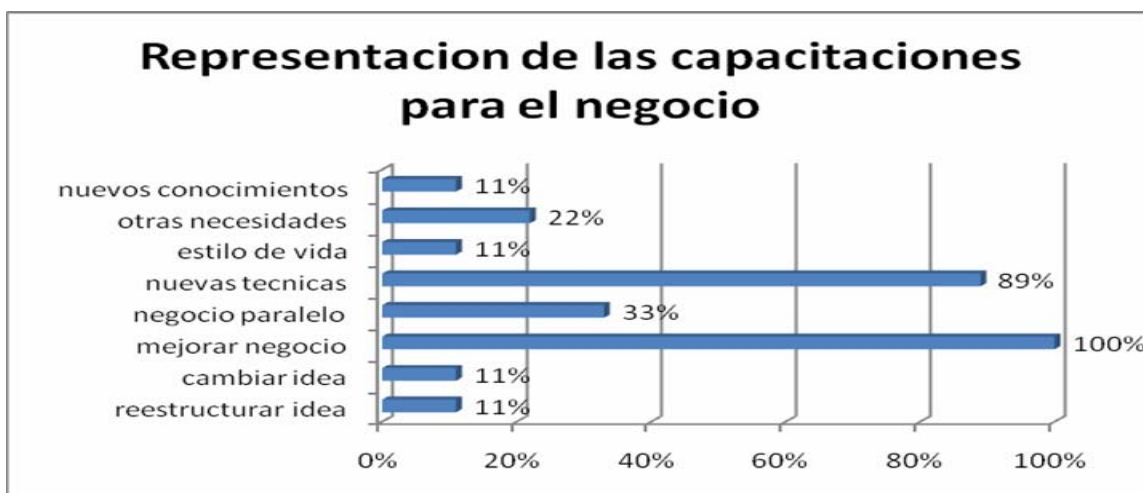
De forma paralela a la atención humanitaria de emergencia en la Corporación Minuto de Dios se brindan servicios de capacitación de acuerdo a las necesidades ocupacionales de sus beneficiarios, algunos de ellos parten de estas capacitaciones para desarrollar su idea de negocio, sin embargo hay un 59% de la muestra en este análisis que no recibieron capacitaciones de este tipo, ya sea por falta de tiempo o porque el tipo de capacitación que se ofreció no fue acorde con el negocio establecido, frente a un 41% que si asistieron a capacitaciones. El 78% de estos últimos manifiesta haber partido de la experiencia personal y hubo un fortalecimiento del negocio con el tiempo.

## **Representación de las capacitaciones en el negocio**

Las capacitaciones ofrecidas representan nuevas oportunidades para un negocio o para la vida misma. Teniendo en cuenta que un 41% de los encuestados que fueron beneficiarios del incentivo económico recibieron capacitación, solo ellos se han tenido en cuenta para el siguiente análisis, por otra parte es importante resaltar que la pregunta mediante la cual se realizó el gráfico es también de múltiple respuesta.

- Para el 41% que recibieron capacitación (es decir el 100% de quienes recibieron capacitación), esta representó una oportunidad para mejorar su negocio ya que fue acorde con el mismo,
- Para el 89 % las capacitaciones representaron el conocimiento de nuevas técnicas para el adecuado manejo del negocio,
- El 33% vio la oportunidad para iniciar un negocio paralelo al ya establecido,
- el 22% manifiesta haber identificado a través de las capacitaciones otras necesidades por satisfacer, como leer, escribir o conocer sobre el manejo de cuentas,
- El 11% de las personas que asistieron a capacitación coincide en que gracias a la capacitación tuvieron la oportunidad para cambiar o reestructurar su idea de negocio posiblemente por la inviabilidad o baja rentabilidad del negocio inicial, este mismo porcentaje de población manifiesta que dichas capacitaciones contribuyeron al mejoramiento del estilo de vida familiar y encontró la ocasión para la aplicación de nuevos conocimientos.

**Gráfico 9: representación de las capacitaciones**



**Fuente:** base de datos del proceso de recolección, información capturada en el proceso de seguimiento al componente de incentivos económicos 2007

### **5.3 ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA.**

*Toma de citología, Liga Santandereana de Lucha Contra el Cáncer: Paralelo a las actividades de la Corporación Minuto de Dios, durante el mes de mayo de 2007, la Liga Santandereana de Lucha Contra el Cáncer desarrolló una campaña para hacer la toma de citología con motivo del mes de la madre, para esto ofreció a las beneficiarias del SNAIPD 30 cupos con los cuales se logró una convocatoria satisfactoria a 25 mujeres.*

## **6. EVALUACIÓN**

La evaluación del proceso de práctica profesional, se desarrolló teniendo en cuenta 4 aspectos básicos: el primero está relacionado con el proceso desarrollado de la práctica institucional y su pertinencia para la profesión de Trabajo Social, el segundo con los resultados obtenidos; el tercero con las dificultades y facilitadores presentes en el desarrollo de la intervención y finalmente el rol del Trabajador social en la institución.

### **6.1. EVALUACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL**

El proceso de intervención desarrollado en la Corporación Minuto de Dios, con sede en Bucaramanga, estuvo relacionado con los requerimientos exigidos por la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional en el marco del Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada.

En este orden de ideas, las acciones estuvieron relacionadas con el acercamiento a familias víctimas del desplazamiento forzado, este acercamiento permitió tener un conocimiento directo, objetivo y humano de esa realidad que día a día ha afectado negativamente a la sociedad civil no combatiente vulnerando ampliamente el tejido social del país. A partir de este conocimiento se compartieron experiencias de vida que aunque llenas de llanto y dolor también llevan consigo una luz de esperanza que se enciende en medio del seno de la familia y ha sido gratificante ver como las personas frente a todas las dificultades logra sobreponerse a las adversidades con el apoyo de sus semejantes con quienes comparten sentimientos comunes.

De esta manera la llegada de las familias desplazadas a la Corporación Minuto de Dios representa para ellos no solo el espacio físico en donde reciben la ayuda material o psicológica para enfrentar el nuevo cambio de vida sino también la oportunidad de compartir nuevas experiencias sin temor a la estigmatización, a través de este intercambio de experiencias las familias a la vez que desahogan sus emociones reprimidas por el miedo y el dolor se sienten motivadas a salir adelante, en momentos así es donde resulta importante para el profesional en trabajo social desarrollar la capacidad de escucha, capacidad que anhela ver el desplazado que ha sido callado a través del temor.

Haber conocido y reconocido las potencialidades que las familias tienen para hacerse a una mejor calidad de vida también fue un gran logro para el proceso de práctica profesional, sin embargo resulta preocupante ver como algunas familias no consiguen asimilar fácilmente su situación para salir de su papel de víctimas, lo que los subsume en una dinámica de dependencia institucional, además la sobreoferta institucional también aporta su grano de arena en el fortalecimiento de dicha dependencia.

Es esta dependencia una de las más grandes dificultades que se presentan en el momento de intervenir en las problemáticas socio-familiares de la población mencionada ya que su atención se desvía de la búsqueda del empoderamiento a una constante solicitud de asistencia con fines inmediatos sin pensar en el futuro, lo cual dificulta la convocatoria para procesos con fines educativos.

La Corporación Minuto de Dios representó, en términos tanto académicos y profesionales así como personales, la esencia de una escuela, ya que la permanencia en esta institución fue un constante aprendizaje más allá de las aulas de la universidad. Aunque lo planeado no fue posible desarrollarlo en su totalidad a causa del cierre del convenio, el acercamiento hecho durante el transcurso del proceso de práctica y las visitas familiares para la aplicación del instrumento

brindaron bases sólidas para reafirmar dicha planeación ya que surgieron elementos importantes para comprender que la educación y capacitación son esenciales para afrontar los nuevos retos de la vida y que la comunicación en familia permite desarrollar mas adecuadamente las metas personales y familiares.

## **6.2. FACTORES INFLUYENTES PARA EL PROCESO DE INTERVENCIÓN**

### **Factores positivos**

- Apoyo de un equipo de trabajo comprometido y eficiente con calidad humana y profesional.
- Horizontalidad en la jerarquía de trabajo al interior de la institución lo cual favorece el clima organizacional y el trabajo en equipo.
- Apoyo incondicional de la profesional de trabajo social en la institución tanto en aspectos profesionales como personales.
- Apoyo económico y logístico por parte de la corporación para cumplir con las exigencias institucionales y académicas.

### **Factores negativos**

- La fecha de cierre de convenio que se cruzó con la última etapa del proceso de intervención.
- Dispersión geográfica y cambios constantes de domicilio y teléfono de las familias para cualquier propósito.

- Poca disposición de las familias para actividades educativas, las cuales estuvieron determinadas por beneficios materiales y económicos.

### **6.3. EL ROL DEL TRABAJADOR SOCIAL**

- El rol del trabajador social en el proceso de práctica en la Corporación Minuto de Dios asumió el papel de educador ya que las personas en situación de desplazamiento buscan orientación y apoyo para el conocimiento del nuevo contexto en lo que se refiere principalmente a servicios sociales de educación, capacitación, servicios de salud empleo y orientación ocupacional
- También se asumió el papel de orientador familiar, pues en los momentos de recepción de las familias y en las visitas familiares salieron a flote traumas y emociones reprimidas que debieron ser canalizados adecuadamente lo cual requirió una amplia capacidad de escucha.
- El rol de gestor también fue importante para brindar apoyo en el acceso a los servicios sociales, lo cual exige manejar excelentes relaciones interpersonales e interinstitucionales.
- El proceso de práctica exigió un amplio conocimiento de la zona de influencia del programa, sensibilidad social y disposición de servicio. Así mismo estuvo determinado por el desarrollo de habilidades investigativas para la observación y el diseño y aplicación de instrumentos de recolección de datos tendientes a su posterior análisis.

## 7. CONCLUSIONES

- La comunicación al interior del hogar representa un satisfactor sinérgico en la dinámica familiar ya que favorece la satisfacción de la mayor parte de necesidades al facilitar la interacción con los demás sistemas sociales. De esta manera se satisface no solo la necesidad de entendimiento y subsistencia sino también de afecto, protección, participación e identidad.
- Teniendo en cuenta lo anterior, las actividades necesarias para lograr un mejoramiento en la calidad de vida de las familias desplazadas deben estar enfocadas en el fortalecimiento la comunicación familiar y en el conocimiento y reconocimiento de las capacidades y potencial humano que dichas familias poseen para que el proceso de adaptación y/o estabilización sea menos traumático.
- Cuando se consulto a los encuestados sobre lo que consideraban necesario para el mejoramiento del negocio, todos coincidieron en que lo que se necesita es mas capital, sin embargo cabe resaltar la importancia de la experiencia para la formulación de la idea de negocio como criterio fundamental para el éxito del mismo, ya que esta permite una visualización mas adecuada y centrada en el objetivo de crear una alternativa para la generación de ingresos lo cual permite la utilización optima del recurso independiente del monto y esto conlleva a una mejor rentabilidad del negocio en términos de satisfacción de necesidades del hogar.
- La creación de unidades económicas familiares inciden en el mejoramiento de las relaciones familiares, ya que los espacios de encuentro son mas frecuentes y permiten compartir experiencias propias de la división de roles.

- La sobreoferta institucional victimiza la población desplazada cuando centra su atención, principalmente en factores asistencialistas.
- Mientras las personas y familias no superen su situación de víctimas el proceso de empoderamiento se hace cada vez más difícil.
- El Trabajo Social con poblaciones desplazadas requiere de una especial capacidad del profesional para lograr convocatorias en donde se realicen procesos educativos centrados en el empoderamiento a través del reconocimiento, desarrollo y generación de capacidades para la supervivencia en un nuevo contexto superando la situación de víctima, además debe contar con una excelente capacidad de escucha para saber canalizar adecuadamente las problemática personales y familiares.

## **8. RECOMENDACIONES**

- La formación en mecanismos de participación ciudadana debe ser un aspecto de especial consideración en el portafolio de servicio de toda institución de apoyo humanitario.
- Las acciones institucionales deben centrarse más en aspectos como educación, capacitación y generación de empleo ya que al finalizar los tres meses de asistencia muchas familias se vuelcan hacia otras instituciones a buscar asistencia extra.
- Las capacitaciones que se ofrecen se deben enfocar en el fortalecimiento de capacidades ya identificadas por las personas para visualizar oportunidades viables y rentables para la generación de ingresos económicos en la familia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Presidencial Para La Acción Social Y La Cooperación Internacional “Acción Social”. (En línea) <http://www.accionsocial.gov.co> (Consultado el 20 de octubre de 2007).
- AGUDELO, María Eugenia. Violencia en la Familia, Consejería presidencial para la política social. Santafé de Bogotá, febrero de 1995.
- ANDER, Egg. Diagnóstico Social; conceptos y metodología. Buenos Aires: Editorial Lumen, 1995.
- ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS REFUGIADOS (ACNUR). Principios Rectores de los desplazamientos internos. Bogota. Editorial las Visiones, Enero de 1997.
- ASAMBLEA GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS. Declaración Universal de los Derechos Humanos. París, Diciembre 10 de 1948. (En línea) <http://www.un.org>. (Consultado el 20 de septiembre de 2007).
- BOTELLA, Luís. Teoría de los constructos personales; aplicaciones a la práctica psicológica. Editorial Laertes. Barcelona 1998.
- BRIONES, Guillermo. Filosofía y teorías de las ciencias sociales, dilemas y propuestas para su construcción. Domen, 1999. (En línea) <http://www.geocities.com>. (Visitado en 28 de septiembre de 2008)

- CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, ACNUR. Ley 387 de 1997, medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención, protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia de la Republica de Colombia. Gente Nueva Editorial. Noviembre de 2006.
- CONSEJO NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL. Ley 53 de 1997. Código de Ética Profesional de los Trabajadores Sociales en Colombia. Bogotá. Enero 25 de 2002.
- CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS. (En línea) <http://www.minutodedios.org> (Consultado el 20 de octubre de 2007).
- Declaración Universal de los Derechos Humanos. Asamblea General de las Naciones Unidas. París, Diciembre 10 de 1948. (En línea) <http://www.un.org>. (Consultado el 20 de septiembre de 2007).
- DECOUFLE, André. Sociología de las Revoluciones. Proteo Editorial. Buenos Aires (Argentina). 1968
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION. Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 “Estado Comunitario de Desarrollo” (En línea) <http://www.dnp.gov.co> (consultado el 20 de septiembre de 2007)
- Documento Guía sobre Desplazamiento Forzado. Policía Nacional de Colombia, Ministerio de Defensa Nacional. Sentencia T025 de 2004. Bogotá, D. C. Colombia. (En línea) <http://www.un.org>. P. 41 (Consultado el 20 de septiembre de 2007).

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Documentación. Presentación De Tesis, Trabajos De Grado Y Otros Trabajos De Investigación. Bogotá: ICONTEC, 2006.
- JIMÉNEZ, Gloria, et al. Población desplazada en Bucaramanga, Caracterización y Marco Contextual. Informe Final, Escuela de Desplazamiento Forzado. UNAB, Bucaramanga, Mayo de 2007
- LONDOÑO, Silvia Patricia. Aproximación a la caracterización de los patrones de interacción de las familias usuarias del ICBF de los centros zonales de Villavicencio, Granada y Puerto López de la regional META. Colección de Investigaciones del ICBF. Villavicencio, Meta. 2002.
- LUHMANN, Niklas. Teoría de la sociedad y pedagogía. Barcelona: Paidós, 1996.
- MADERAS, María Luz. Axiomas de la Comunicación. Argentina. 2006. (En línea) <http://www.monografias.com>. (Consultado en 19 de septiembre de 2007)
- MAX-NEEF, Manfred, et- al. Desarrollo a escala humana: Una opción para el futuro. Medellín, Colombia: Proyecto 20 Editores. 1997.
- MAX-NEEF, Manfred. La Economía Descalza. Señales desde el mundo invisible. Selene impresiones. Bogotá. 1985.
- OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN. Plan De Desarrollo Económico, Social Y De Obras Públicas Para Bucaramanga 2004-2007 “Bucaramanga Productiva Y Competitiva”. Alcaldía De Bucaramanga, Mayo 29 de 2004. (En Línea) <http://www.bucaramanga.gov.co> (consultado el 20 de septiembre de 2007)

- Principios Básicos De Los Trabajadores Sociales: Documento aprobado por la asamblea general de la Federación Internacional De Trabajadores Sociales celebrado en Colombo, Sri Lanka, del 6 al 8 de julio de 1994. publicado por Federación Internacional De Trabajadores Sociales / Oslo, Noruega /Octubre 1994
- ROJAS, Jorge E. Un País que Huye, Santafé de Bogotá, Editado electrónicamente por el Equipo Nizkor, mayo de 1999. (En línea) <http://www.codhes.org> (Consultado el 18 de Febrero de 2007).
- SACIPA, Stella, et all, Guía de Orientaciones Para el Acompañamiento Psicosocial A Población En Situación De Desplazamiento, CHF Internacional, Bogotá D.C, Colombia, 2005.
- SECRETARIA DE PLANEACIÓN. Plan de Desarrollo Departamental: Santander en Serio. Gobernación de Santander, Bucaramanga: Mayo 20 de 2004. (En línea) <http://www.derechoshumanos.gov.co> (consultado el 20 de septiembre de 2007)
- SECRETARIA GENERAL DE LA CORTE CONSTITUCIONAL, agencia oficiosa en tutela. Sentencia T-025 de 2004, Nuevas herramientas para los desplazados.
- VARGAS-MENDOZA, J. E. Teoría de la Acción Comunicativa: Jurgen Habermas. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C., 2006. (En línea) <http://www.conductitlan.net>. (Consultado en 28 de Noviembre de 2008)

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1: PRINCIPIOS BÁSICOS DE LOS TRABAJADORES SOCIALES<sup>40</sup>**

- Todo ser humano posee un valor único, lo que justifica la consideración moral hacia cada persona.
- Cada individuo tiene derecho a la autorrealización, hasta donde no interfiera con el mismo derecho de los demás, y tiene la obligación de contribuir al bienestar de la sociedad.
- Cada sociedad, independientemente de su organización, debe funcionar de manera que proporcione los máximos beneficios a todos sus miembros.
- Los Trabajadores Sociales tienen un compromiso con los principios de la justicia social.
- Los Trabajadores Sociales tienen la responsabilidad de dedicar sus conocimientos y técnicas, de forma objetiva y disciplinada, a ayudar a los individuos, grupos, comunidades y sociedades, en su desarrollo y en la resolución de los conflictos personales y/o sociales y sus consecuencias.
- Los Trabajadores Sociales deberán proporcionar la mejor atención posible a todos aquellos que soliciten su ayuda y asesoramiento, sin discriminaciones injustas basadas en diferencias de sexo, edad,

---

<sup>40</sup> Principios Básicos De Los Trabajadores Sociales: Documento aprobado por la Asamblea General de la Federación Internacional de Trabajadores Sociales celebrado en Colombo, Sri Lanka, del 6 al 8 de julio de 1994. Publicado por Federación Internacional de Trabajadores Sociales / Oslo, Noruega /Octubre 1994

incapacidad, color, clase social, raza, religión, lengua, creencias políticas o inclinación sexual.

- Los Trabajadores Sociales respetan los derechos humanos fundamentales de los individuos y los grupos definidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y otros acuerdos internacionales derivados de dicha Declaración.
- Los Trabajadores Sociales tienen en cuenta los principios de derecho a la intimidad, confidencialidad y uso responsable de la información, en su trabajo profesional. Los trabajadores sociales respetan la confidencialidad justificada, aún en los casos en que la legislación de su país esté en conflicto con este derecho.
- Los Trabajadores Sociales deben trabajar en estrecha colaboración con los clientes y usuarios, y en interés de los mismos, pero prestando el debido respeto a los intereses de las demás personas involucradas. Se debe motivar a los clientes y usuarios a que participen lo más posible y deben ser informados de los riesgos y posibles ventajas de las propuestas de actuación que se les ofrezcan.
- Los Trabajadores Sociales esperan, generalmente, que los clientes y usuarios se responsabilicen, en colaboración con ellos, de las actuaciones que puedan afectar a su vida. Sólo deberían adoptarse medidas coercitivas a favor de una de las partes implicadas en un conflicto, después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes en litigio. Los trabajadores sociales deben evitar, en lo posible, recurrir a medidas legales coercitivas.

- El Trabajo Social es incompatible con el apoyo, directo o indirecto, a los individuos, grupos, fuerzas políticas o estructuras de poder que destruyan a otros seres humanos con el terrorismo, la tortura u otros medios violentos similares.
- Los Trabajadores Sociales toman decisiones justificadas éticamente y las mantienen, teniendo en cuenta la "Declaración Internacional de Principios Éticos de la FITS" y los "Criterios Éticos Internacionales para los Trabajadores Sociales" adoptados por sus asociaciones y colegios profesionales nacionales.

**ANEXO 2: REPORTE FAMILIAR DEL ESTUDIO DE INDICADORES PSICOSOCIALES, CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS**

<b>VARIABLE</b>	<b>CAMBIOS SIGNIFICATIVOS</b>
<b>Relaciones familiares</b>	<p>Al momento de la primera aplicación, la familia se mantiene más reunida tratando de encontrar soluciones a su situación actual, pero con el paso del tiempo, cada uno de sus miembros empieza a reubicarse o a retornar a su labor habitual (trabajo, estudio), y con ello, los momentos de encuentro se reducen o giran más en torno a la actividad que se desarrolla.</p> <p>De igual forma, se evidenció que la necesidad de apoyo afectivo, protección y consuelo son algunos de las necesidades personales que en un primer momento entra el grupo familiar a autosatisfacerse.</p> <p>Las relaciones familiares se fortalecen al interior de la familia y en algunos casos, se alimentan del apoyo que reciben de personas de su entorno social más inmediato, su vecindario.</p> <p>En las circunstancias tan particulares que estos grupos familiares han vivido y partir de las cuales se originó el desplazamiento, se evidencia en ellos un alto nivel de cohesión, pues el sentirse en peligro, observados y analizados es una constante que sólo después de un periodo largo (seis meses) se logra ir superando.</p>
<b>comunicación familiar</b>	<p>La comunicación es un factor esencial en la convivencia humana, y especialmente, al interior del grupo familiar, pues es allí en donde se inicia el proceso de satisfacción de necesidades básicas y de formación social del ser humano.</p> <p>Estos dos aspectos fueron tomados como punto de partida por las familias encuestadas, pues centraron su análisis de afectación o modificación de sus patrones de comunicación en ellos, ya que analizando los tres momentos de la aplicación: su llegada, un punto intermedio y un punto final, se encontró que quienes consideran que ésta aumentó, en el primer momento el nivel de comunicación es alto pues se tienen muchas necesidades por satisfacer, seguidamente, se entra a brindar orientación sobre cómo desenvolverse en esta nueva ciudad, motivos por los cuales se intensifica la comunicación, la cual decae, cuando los miembros del grupo familiar ya se encuentran medianamente establecidos.</p> <p>Para quienes disminuyó, sí se evidencia un progresivo deterioro de ésta al interior del grupo familiar, en muchos casos, por influencia de la incursión en un nuevo medio laboral que les demanda mucho tiempo, el cual es tomado</p>

	<p>del que antes, era tiempo dedicado a la familia, esto con el único fin de garantizar un ingreso y una estabilidad económica para el hogar, afectándose progresivamente y de manera negativa, los niveles de comunicación al interior de estos hogares.</p> <p>Para aquellos que consideraron en un inicio que sus niveles de comunicación no se habían afectado, se encontró con sorpresa que sí ocurrió, pero que dicho cambio no ocasionó reacciones negativas entre los miembros del grupo familiar.</p> <p>Los adultos (parejas) emplean más los momentos de encuentro en la noche para comentar y decidir sobre situaciones que prefieren que sus hijos desconozcan.</p>
<b>VARIABLE</b>	<b>CAMBIOS SIGNIFICATIVOS</b>
<b>comunicación familiar</b>	<p>La comunicación entre adultos se centra en el factor trabajo vs dinero, quedando de lado el aspecto relacionado con su “sentir como persona”, como padre o madre, con sus sentimientos de angustia o pérdida, el por qué de sus estados de ánimo, puesto que en calidad de cabeza de familia, hay que decirlo así: “... Uno no se puede derrumbar, porque sino, quien le pone el pecho al mundo y saca adelante a esta familia....!”</p> <p>Los padres visualizan un ambiente que ofrece muchos distractores e inseguridad para sus hijos, por tales motivos, establecen mecanismos de control que antes no empleaban para con sus hijos, situación que genera reacciones agresivas –algunas veces- en especial, en los hijos adolescentes.</p> <p>La comunicación en la relación padres-hijos se torna difícil, ya que los hijos pequeños deben permanecer encerrados en las habitaciones para evitar problemas de convivencia con el vecindario, y con los hijos adolescentes porque ellos se han vuelto muy tímidos y retraídos o por el contrario, han establecido nuevos lazos sociales y desean compartir con sus amistades mas tiempo del permitido por los padres; ante estas situaciones, algunos padres solicitan apoyo para mejorar las relaciones familiares.</p>
<b>Organización Familiar</b>	<p>Dentro de los cambios significativos más notorios se encuentran: La incursión de la mujer en un mercado laboral, generalmente de mano de obra no calificada. El desempeño de labores caseras a cargo de la figura masculina, ya sea ésta del esposo/compañero o de un hijo (a) mayor.</p> <p>La mujer se interesa más por capacitarse en todo tipo de actividad manual y/o aquella que pueda desarrollar de manera independiente desde su hogar, a fin de poder retomar el cuidado de sus hijos y seguir produciendo ingresos para garantizar el sostenimiento del hogar.</p>

	<p>Se encontraron hogares en donde ambos padres apoyan la realización de las actividades domésticas, situación que flexibiliza los compromisos de casa y motiva para que ambos salgan a tratar de ubicarse laboralmente.</p>
<p><b>Toma de Decisiones</b></p>	<p>Debido a las situaciones que algunas de las familias han debido enfrentar, en este momento, el proceso de toma de decisiones recae sobre la cabeza de familia (declarante), ya que es él o ella quien más conoce la dinámica de la ciudad, quien mejor se desenvuelve, quien se logró ubicar laboralmente y por ende, es quien aporta, motivos que le dan la autoridad para ejercer esta función de tomar las decisiones que mas favorezcan al grupo familiar.</p> <p>En un porcentaje bastante inferior se nota que la capacidad de decidir le es delegada al compañero (a), argumentando para ello que se hace porque "...así siempre ha sido", situación que recae en la opinión que emita el hombre sobre cualquier aspecto, frente a lo cual la mujer no tiene nada que objetar. Esta situación se presenta en los casos de familias típicas campesinas que provienen de sectores en donde el poder de decisión se centra en el hombre, así las decisiones que él tome no sean siempre las mejores o las que más favorezcan al grupo familiar.</p>

**ANEXO 3: INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN SOCIO-FAMILIAR RELATIVA AL COMPONENTE DE INCENTIVOS ECONÓMICO-CORPORACIÓN MINUTO DE DIOS, BUCARAMANGA**

**COMPONENTE DE INCENTIVOS ECONÓMICOS EN LAS FAMILIAS BENEFICIARIAS DEL PROYECTO DE ATENCIÓN HUMANITARIA A**



**Acción Social**



**POBLACIÓN DESPLAZADA**

**IDENTIFICACIÓN FAMILIAR**

No. COD. FAMILIAR \_\_\_\_\_

FAMILIA TIPO:

- a. Nuclear
- b. Extensa
- c. Monoparental
- d. Recompuesta
- e. Otra

**I. OPORTUNIDAD DEL INCENTIVO ECONÓMICOS**

1. EN CUAL DE LOS SIGUIENTES MOMENTOS RECIBÍ INFORMACIÓN ACERCA DEL COMPONENTE DE INCENTIVOS ECONÓMICOS:

- a. Cuando llegó (1º. Encuentro)
- b. En el primer taller
- c. En el segundo taller
- d. En taller de incentivos
- e. En la visita familiar
- f. En el tercer taller
- g. En otro momento .

2. CONSIDERA QUE EL VALOR DEL INCENTIVO ES:

- a. Suficiente
- b. Escaso

## II. VIDA FAMILIAR

1. ¿PARA LA SELECCIÓN DE LA IDEA DE NEGOCIO SE TUVO EN CUENTA LA OPINIÓN DE ALGUNOS MIEMBROS DEL GRUPO FAMILIAR?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

DE UNA

DE 2 A 3

DE 4 ó MAS

PERSONA\_\_\_\_\_

PERSONAS\_\_\_\_\_

PERSONAS\_\_\_\_\_

2. ¿EL APOYO ECONÓMICO BRINDADO, QUE CAMBIOS GENERO EN LA COTIDIANIDAD DE LA VIDA FAMILIAR? (**selección de respuesta múltiple**)

- a. Se mejoró la comunicación
- b. Se mejoraron las relaciones familiares
- c. Se disminuyeron las tensiones.

- d. Se aumentaron los conflictos.
- e. Se aumentaron las preocupaciones.
- f. Se permitió a un hijo asumir la responsabilidad económica del hogar.
- g. Se desintegró el hogar
- h. Se brindó estabilidad económica al grupo familiar
- i. Se propicio la proyección del grupo familiar en la comunidad

3. EL FUNCIONAMIENTO DE SU NEGOCIO LE HA OBLIGADO A: **(selección de respuesta múltiple)**

- a. Conocer, ubicarse y movilizarse en la ciudad
- b. Establecer nuevas relaciones sociales (para promocionar sus productos)
- d. Ubicar a proveedores y posibilidades de crédito
- e. Conocer la competencia (sus fortalezas y debilidades)

4. ¿CUANTOS MIEMBROS DEL GRUPO FAMILIAR ESTÁN VINCULADOS ACTIVA Y PRODUCTIVAMENTE EN EL NEGOCIO?:

UNA	DE 2 A 3	4 ó MÁS
PERSONA_____	PERSONAS_____	PERSONAS_____

**III. IDEA DE NEGOCIO**

1. SOBRE SU IDEA DE NEGOCIO, USTED TENIA:

- a. claridad
- b. conocimiento / experiencia
- c. necesidad de crear su propio trabajo
- d. necesidad de aprovechar un recurso económico adicional

2. ¿COMO SE MANEJARON LOS RECURSOS ASIGNADOS PARA LA IDEA DE NEGOCIO?

- a. Se invirtió la totalidad del dinero en el negocio
- b. Se invirtió parte en el negocio y otra parte para gastos familiares
- c. Se solventaron gastos familiares y una mínima parte en el negocio
- d. No se invirtió en el negocio

3. En su negocio se lleva control del movimiento diario

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4. LA RENTABILIDAD DE SU NEGOCIO LE PERMITE: **(selección de respuesta múltiple)**

- a. solventar TODOS los gastos familiares
- b. cubrir SOLO PARTE de los gastos familiares
- c. escasamente mantener el negocio
- d. ahorrar
- e. invertir en otra actividad paralela
- f. fortalecer el negocio
- g. pagar los servicios médicos por medio de una EPS

5. LAS CAPACITACIONES QUE SE OFRECIERON REPRESENTARON: **(selección de respuesta múltiple)**

- a. Una asesoría para reestructurar su idea de negocio
- b. Una orientación para cambiar su idea de negocio
- c. Una oportunidad para mejorar su negocio
- d. Una idea para crear una alternativa de negocio paralela
- e. Conocer técnicas para el adecuado manejo de su negocio

- f. Aprender algo para mejorar el estilo de vida familiar
- g. Identificar otras necesidades por satisfacer (Ej: escribir/leer)
- h. Aplicar nuevos conocimientos

6. COMO CONSIDERA USTED QUE PODRÍA MEJORAR SU  
NEGOCIO\_\_\_\_\_

**ANEXO 4: CRONOGRAMA GENERAL DE ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO  
AL COMPONENTE DE INCENTIVOS ECONOMICOS**

ETAPA	ACTIVIDAD	SEMANAS							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Diseño	Revisión de documentos	X							
	Diseño del primer borrador		X						
	Creación del instrumento			X					
Aplicación	Selección de familias			X					
	Recolección de información				X	X	X		
Tabulación y análisis	Tabulación							X	
	Análisis y presentación							X	X