

**LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL ENTRE LA FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA Y LOS RESIDENTES DEL
BARRIO COLOMBIA, LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS**

**MAESTRÍA EN ESTUDIOS SOCIALES
Línea de Intervención**

GLORIA ELENA PAVA DÍAZ

**UNIVERSIDAD DEL ROSARIO
2017**

Índice

1. Introducción	5
2. Justificación.....	7
3. Antecedentes.....	9
4. Contexto.....	13
4.1. Fundación Universitaria del Área Andina. Institución de Educación Superior	13
4.2 Fundación Universitaria del Área Andina. Presencia en el barrio y la localidad.....	15
4.3. Origen de las tensiones sociales entre Areandina y comunidad del barrio Colombia	22
4.3.1. Uso y ocupación de espacio público.....	23
4.3.2. Cambios en la seguridad ciudadana.....	24
4.3.3. Cambios en la percepción ciudadana.....	27
4.3.4. Principales Problemas Asociados a la Presencia de la Sede.....	28
5. Planteamiento del problema	33
6. Objetivos.....	36
6.1. Objetivo General	36
6.2. Objetivos Específicos.....	36
7. Marco Conceptual	37
7.1 Elementos que alteran la convivencia en el entorno	39
7.2. Gestión social, actores y entorno.....	43
7.3. Relaciones entorno y comunidad	46
7.4. Convivencia y cultura ciudadana	50
8. Marco Normativo	52
9. Diseño Metodológico.....	59
9.1. Población y muestra	61
9.2. Instrumentos y técnicas	62
9.2.1. Entrevista.....	63
9.2.2. Encuesta.....	64
9.2.3. Cartografía social.....	65
9.3. Consideraciones éticas – consentimiento informado.....	68
10. Resultados.....	69
10.1. Uso y ocupación del espacio público.....	71
10.2. Convivencia ciudadana.....	74
10.3. Percepción de seguridad.....	87
11. Conclusiones	96
12. Lineamientos para la estrategia de gestión social institucional	99
12.1 Introducción.....	99
12.2. Componentes de la estrategia de gestión social	101

12.2.1. Componente 1. Uso y ocupación del espacio público.	102
12.2.2. Componente 2. Convivencia ciudadana.	106
12.2.3. Componente 3. Percepción de seguridad.	111
12.3. Fases de ejecución de la estrategia de gestión social.	113
12.3.1. Fase 1. Acercamiento a la Comunidad.	114
12.3.2. Fase 2. Vinculación y participación.	114
12.3.3. Fase 3. Reconstruyendo.	115
12.3.4. Fase 4. Permaneciendo.	116
12.4. Eje transversal de seguimiento.	116
12.4.1. Procedimientos del eje transversal de seguimiento.	117
12.4.2. Acciones sistemáticas del eje transversal de seguimiento.	118
13. Anexos	121
Referencias	168

Índice de fotografías

Fotografía 1. Edificio sede principal Fundación Universitaria del Área Andina año 2010. Fuente: Archivo Institucional Areandina.	16
Fotografía 2. Evento de inauguración sede principal Areandina. Fuente: Archivo dirección de comunicaciones y prensa Fundación Universitaria del Área Andina.	17
Fotografía 3. Sede principal Fundación Universitaria del Área Andina, panorámica plazoleta principal. Fuente: Página web Areandina.	18
Fotografía 4. Edificio sede principal Fundación Universitaria del Área Andina año 2016. Fuente: Archivo Institucional Areandina.	19
Fotografía 5. Fundación Universitaria del Área Andina vista panorámica general de la entrada frontal y la plazoleta de eventos. Fuente: Archivo dirección de comunicaciones y prensa Fundación Universitaria del Área Andina.	22
Fotografía 6. Motos parqueadas frente a la sede principal del Área Andina, y frente a viviendas. Fuente: Elaboración propia.	24
Fotografía 7. Actividades de comercio formal e informal frente a la sede principal de la Fundación Universitaria del Área Andina. Fuente: Elaboración propia	35
Fotografía 8. Cartografía realizada por estudiantes. Fuente: estudiantes Areandina	92
Fotografía 9. Cartografía realizada por estudiantes Fuente: estudiantes Areandina	93
Fotografía 10. Cartografía realizada por estudiantes Fuente: estudiantes Areandina	94

Fotografía 11. Cartografía realizada por estudiantes	Fuente: estudiantes Areandina	95
--	-------------------------------------	----

Índice de mapas conceptuales

Mapa conceptual 1. Problemáticas generales que dificultan o alteran la convivencia. Fuente: Elaboración propia	40
Mapa conceptual 2. Sociedad humana y sistemas sociales, tensiones sociales derivadas. Fuente: Elaboración propia	47
Mapa conceptual 3. Recolección y procesamiento de la información. Fuente: elaboración propia	60

Índice de mapas

Mapa 1. Ubicación de la nueva sede de la Fundación universitaria del Área Andina en el barrio Colombia de la localidad de Barrios Unidos. Fuente: Elaboración propia basada en Google maps	20
Mapa 2. Mapa localidad Barrios Unidos. Fuente: (Google Maps, s.f.)	21

Índice de tablas

Tabla 1. Casos de Hurto a Personas Por Localidad. Casos de Hurto sucedidos por localidad entre los años 2012 a 2015. Fuente: Bogotá Como Vamos, Informe de calidad de vida 2015. (Bogotá Cómo Vamos , 2015).....	26
Tabla 2. Actuaciones Normativas y Jurídicas realizadas por la alcaldía de Barrios Unidos entre el periodo 2012 a 2014 en la localidad. Fuente: Alcaldía de Barrios Unidos (2014)	30
Tabla 3. Resumen aspectos normativos. Fuente: elaboración propia a partir de las consultas de la normatividad	58
Tabla 4. Propósito, categorías y técnicas. Fuente: elaboración propia	67
Tabla 5. Resumen de la estrategia de gestión social institucional. Fuente: elaboración propia.....	120

Índice de gráficas

Gráfica 1. Porcentaje según tipo de vinculación. Fuente: elaboración propia en google docs.	70
Gráfica 2. Calificación del espacio público. Fuente: elaboración propia en google docs.....	71

Gráfica 3. Relación de la universidad con los vecinos. Fuente: elaboración propia en google docs	76
Gráfica 4. Conceptos asociados con los establecimientos comerciales. Fuente: elaboración propia en google docs	79
Gráfica 5. Afectación de los establecimientos comerciales sobre el sector. Fuente: elaboración propia en google docs	82
Gráfica 6. Afectación de los vendedores informales en el sector. Fuente: elaboración propia en google docs	84
Gráfica 7. Hurtos frecuentes conocidos por la comunidad. Fuente: elaboración propia en google docs....	88
Gráfica 8. Test chi cuadrada. Significancia de los cruces. Fuente: elaboración propia en r project for statistical computing	90
Gráfica 9. Test chi cuadrada. Significancia de los cruces. Fuente: elaboración propia en r project for statistical computing	91

**LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN SOCIAL ENTRE LA FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA Y LOS RESIDENTES DEL BARRIO
COLOMBIA, LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS**

**Gloria Elena Pava Díaz¹
Universidad Del Rosario**

1. Introducción

Dentro de las opciones de grado dispuestas por la Universidad del Rosario para optar al título de Magister en Estudios Sociales con énfasis en profundización, se encuentra “la construcción de una línea de base o diagnóstico para una intervención social” (Universidad del Rosario, 2015, pág. 7), objeto del presente informe de práctica profesional.

La práctica sobre la que informa el presente documento, se desarrolla en la Fundación Universitaria del Área Andina, institución de educación superior ubicada en el barrio Colombia de la localidad de Barrios Unidos, generadora de transformaciones en el entorno, no solo por la alteración urbanística, sino por la modificación en la dinámica relacional, la ocupación y habitación del espacio y la convivencia en general entre los miembros de su comunidad y los actores del entorno.

Si bien, 25 de sus 32 años de trayectoria, ha estado distribuida entre los barrios Quinta Camacho y Colombia, la ampliación de la oferta formativa, sumado al reconocimiento con la acreditación de alta calidad de siete de sus programas, produjo un crecimiento de la comunidad institucional que hizo necesaria la construcción de una sede principal que recogiera la mayoría de las sedes habilitadas y proporcionara la centralización de servicios y procesos en las jornadas diurna, nocturna y fines de semana.

¹ Candidata a Magister en Estudios Sociales. Línea de profundización. Análisis y Gestión de la Intervención Social.

Derivado de lo anterior, en el año 2012, se inaugura en pleno corazón del barrio Colombia de la localidad de Barrios Unidos, la sede principal de Areandina. Con una estructura que supera los 22.000 metros cuadrados y que en el primer semestre del año 2017 alcanzó los 11.743 estudiantes presenciales, un cuerpo docente conformado por cerca de 900 profesionales y 400 funcionarios administrativos, quienes de lunes a domingo desde las siete de la mañana y hasta las diez de la noche transitan por la zona causando un impacto en la población residente y flotante². Impacto que trasciende la modificación arquitectónica de un espacio, más allá de concepto y diseño, marcando alteraciones no solo visuales, sino de las formas de habitar el espacio público.

Por tanto, la práctica se centra en realizar una aproximación a las realidades y dinámicas propias del sector e inherentes a la presencia de Areandina, identificando las tensiones sociales resultantes de la configuración de las relaciones entre los actores presentes en el entorno. Bajo un enfoque metodológico mixto, empleando técnicas de recolección de datos como la cartografía social, la entrevista semi-estructurada y la encuesta, se analizan los datos desde la perspectiva cualitativa para facilitar la comprensión del contexto; y desde la perspectiva cuantitativa para establecer la caracterización de las variables. Producto de lo descrito se levanta un diagnóstico que permitirá formular lineamientos para una eficiente gestión social de Areandina con el entorno.

² Personas que se desplazan durante unas horas a un determinado lugar pero que tienen su lugar de habitación permanente en otro. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2007).

2. Justificación

Siendo la sede principal de la Fundación Universitaria del Área Andina una construcción nueva, y haciéndose visibles los impactos derivados de la misma, es importante realizar un análisis diagnóstico que permita identificar desde la mirada de los actores, las principales afectaciones, los mecanismos con los que se han afrontado los principales cambios en la dinámica de los residentes más antiguos y la visión de los nuevos habitantes: los comerciantes formales e informales, que si bien no pueden calificarse como residentes, estructuran su modo de vida en torno a la comunidad académica que compone dicha Institución de Educación Superior (I.E.S.). Es necesario identificar las percepciones de los residentes del sector sobre Areandina, su edificación y las alteraciones que ha traído a sus viviendas y a su vida cotidiana; conocer las acciones que desde la Institución se han realizado con la comunidad para construir y/o armonizar relaciones en torno al uso de los espacios públicos, seguridad y convivencia.

Las problemáticas sociales consecuentes, surgen desde la fase de construcción de la sede, que inició en el año 2010, pues no se contempló por parte de la institución realizar acciones participativas con la comunidad residente para mitigar el impacto generado por la infraestructura del edificio y las dinámicas propias de la universidad en su calidad de vida. La dinámica del sector se modificó de manera substancial sin que la comunidad tuviera tiempo de darse cuenta, y lo más delicado aún, sin tener la posibilidad de responder a los nuevos desafíos y a la afluencia de población flotante.

De un barrio residencial, se pasó a un espacio sobrepoblado, no solo de transeúntes, sino de vehículos, establecimientos comerciales, y población flotante: estudiantes, docentes, personal administrativo, comerciantes formales e informales y visitantes. Diariamente se parquean en el espacio público entre 120 y 150 motocicletas en jornadas prolongadas, y cerca de 18 carros que

rotan en la ocupación de la calle y de algunos andenes, en periodos que van desde 20 minutos hasta 8 horas³. A esto, se suma la llegada de vendedores informales que se establecen en las esquinas que circundan Areandina, saturando el espacio público.

Si bien, los problemas de seguridad en el barrio Colombia y en la localidad de Barrios Unidos no han presentado variación en los factores: hurto simple, vendedores informales, incremento del número de establecimientos comerciales; en la comunidad existe una visión de caos y de aumento en la ocurrencia de eventos que alteran el orden, la tranquilidad y la calidad de vida de los residentes, que estos atribuyen a la presencia de la sede de Areandina. Evidenciándose en constantes peticiones y quejas de los vecinos ante diferentes estamentos de la universidad.

En consecuencia, los vertiginosos cambios en la dinámica social del sector, en la ocupación del espacio físico y en las relaciones entre población residente y flotante, producto de la nueva edificación, generan tensiones sociales y modificaciones que se traducen en permanentes problemáticas de relacionamiento con el entorno que merecen ser estudiadas y necesariamente intervenidas, bien sea con la intención de mitigarlas, compensarlas o eliminarlas.

Por tanto, el desarrollo de este informe de práctica como documento de grado, se fundamenta, en la necesidad de conocer e identificar los impactos sociales que la Fundación Universitaria del Área Andina ha traído al sector, a fin de formular unos lineamientos para la gestión social orientados a mitigar el impacto y permitir una vinculación efectiva con el entorno.

³ Cifras identificadas en los recorridos exploratorios y ejercicio de observación inicial realizado en el año 2016. Ver anexo 1. Ficha de observación extractada del diario de campo.

3. Antecedentes

El Ministerio de Educación Nacional, dentro de los requisitos para otorgar el registro calificado a los programas educativos ofrecidos por las Instituciones de Educación Superior, exige el cumplimiento del componente de relaciones con el sector externo, que hace referencia a la manera en que se impacta a través del currículo y de los procesos formativos de los estudiantes a la sociedad, el sector productivo, las familias y el entorno en general. El Ministerio de Educación Nacional en los lineamientos, anota:

Debido al carácter social de la educación, las IES configuran diversos tipos de relaciones con el sector externo. En primer lugar, el sector externo atañe a todas las organizaciones que le permiten a la IES tener distintos niveles de interacción, y que se pueden materializar a través de los aspectos misionales de docencia, investigación o proyección social (extensión) en los que intervienen de manera definida estudiantes, docentes, administrativos, comunidad del contexto de la IES, sector productivo (industrial, cooperativo o de servicios) del ámbito privado o público, del orden regional, nacional o internacional. (Ministerio de Educación Nacional, 2013)

Para dar cumplimiento a este requisito, se deben considerar acciones internas que parten de la articulación de los programas con los Objetivos del Milenio y con los indicadores de desarrollo establecidos por el Estado.

Adicionalmente, cada institución educativa debe contar con una oficina de responsabilidad o proyección social, desde donde se coordinan estrategias de impacto en el entorno y se establecen protocolos de relacionamiento con la comunidad, además capitalizan los impactos de las investigaciones y el desarrollo de proyectos encaminados a la atención de las comunidades sociales de su entorno.

Revisando experiencias de otras instituciones de educación superior en temas de relacionamiento con el entorno, se encuentran varias estrategias de integración con la empresa

privada, despliegues de intervención desde profesiones específicas en comunidades vulnerables e iniciativas de intervención en materia de espacio público.

Un ejemplo de esta intervención son los trabajos realizados por la Pontificia Universidad Javeriana, sede Bogotá, con el túnel y la llamada “calle de vendedores” ubicada en las calle 41 a 45 con carrera 7, iniciada en el año 2014 y cuyo objetivo estaba centrado en la reubicación de los vendedores ambulantes en un sitio destinado por la alcaldía de Bogotá para tal fin. De acuerdo con la entrevista al vicerrector de Medio Universitario (Ver anexo 2), los vendedores se niegan a abandonar el sector, por la gran afluencia de clientes que este les representa. Diariamente atienden gran cantidad de clientes: estudiantes, funcionarios y directivos de la Universidad Javeriana y el hospital Universitario.

Para el desarrollo de esta estrategia se llevaron a cabo acciones conjugadas con la Policía Nacional, el Instituto para la Economía Social (IPES), la Alcaldía Local de Chapinero y las directivas institucionales; pues la problemática de la invasión del espacio público conlleva otras situaciones: microtráfico, hurto callejero y percepción de inseguridad, desde la visión del vicerrector de medio universitario.

Se indagó con las oficinas de responsabilidad social y bienestar universitario de seis instituciones educativas (Universidad Javeriana, Universidad Santo Tomás, Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Universidad Católica, Fundación Universitaria Libertadores y Universidad Minuto de Dios) acerca de las estrategias implementadas para relaciones con el entorno y en todas se encontraron similitudes en cuanto a prestación de servicios a comunidades vulnerables, a través de brigadas de sus estudiantes y proyectos pedagógicos de aula cuyo trabajo final integra acciones directas con la comunidad; no se encontraron antecedentes de proyectos

específicos de gestión social ni de estrategias de relacionamiento institucional con la comunidad de vecinos.

En dos de las instituciones de educación superior (Uniminuto y Libertadores) se encontraron planes detallados de conciliación con vecinos del sector, mediados por autoridades de la zona (Policía Judicial y Policía de Tránsito). La directora de bienestar universitario de Uniminuto manifestó en su entrevista que las problemáticas de la institución con el entorno estaban derivadas por la invasión del espacio público con el parqueo de motos y vehículos.

La atención de las inconformidades obligó a la institución a generar mecanismos radicales para desocupar el espacio: alianzas con Secretaría de Movilidad, operativos diarios con Policía de Tránsito que terminaban con levantamiento de los vehículos por parte de las grúas; ubicación de pendones y avisos publicitarios en los muros de las sedes, informando sobre la prohibición de parquear en estas zonas y aspectos sancionatorios en el reglamento estudiantil. Luego de casi un año de trabajo constante, se alcanzó el objetivo de liberar las bahías frente a las sedes universitarias. En esta institución tampoco se evidenciaron estrategias para la resolución de conflictos con la comunidad ni tendientes a mejorar las relaciones con el entorno.

Así mismo, la Fundación Universitaria Libertadores, llevó a cabo una intervención para evitar el parqueo de vehículos frente a sus sedes. Su aporte fue la adquisición de dos edificios destinados a parqueaderos que son administrados por ellos y garantizan un espacio seguro para vehículos y usuarios; según lo manifestado por la directora de bienestar universitario.

Finalmente, en la Fundación Universitaria del Área Andina tampoco se cuenta con una estrategia de gestión social ni se han desarrollado iniciativas conducentes a mejorar las relaciones con el entorno. De acuerdo con lo manifestado por la directora nacional de responsabilidad social, la institución se relaciona con el entorno a través de las prácticas

empresariales y con la comunidad a través de proyectos de mantenimiento o recuperación ambiental. (Ver anexo 3)

Actualmente con las disposiciones del Nuevo Código de Policía, Areandina se ve en la obligación de desalojar el espacio público de las motos que a diario se parquean en ambos costados de la calle, para ello en alianza con los departamentos de comunicaciones y bienestar universitario se viene liderando una campaña para generar conciencia y promover el uso de los parqueaderos “oficiales” - uno de ellos adquirido recientemente en arriendo por la institución- para garantizar una solución a los usuarios de estos espacios. Pero no se constituye aún en estrategia de intervención para la problemática.

Adicionalmente se presentan constantes conflictos con los habitantes del sector (residentes y comerciantes) derivados de lo descrito y del uso que se le da a los espacios, así como del ruido, el comportamiento de los estudiantes y la llegada de múltiples vendedores ambulantes. Varios de estos conflictos han sido escalados judicialmente a manera de querrela o demanda y su intervención se ha dejado en manos de la oficina jurídica institucional y en casos menores, al centro de conciliación, puntualiza la directiva.

No se cuenta con un programa o iniciativa para intervenir en el entorno y mejorar las relaciones, se atienden situaciones individuales o de momento por parte de la unidad en la cual se radica (ejemplo: bienestar universitario, responsabilidad social, planta física, etc.) pero no se tienen protocolos de intervención ni mecanismos institucionales de sistematización.

En conclusión, no se hallaron, en las instituciones de educación superior visitadas, estudios ni programas de intervención dedicados a mejorar las relaciones con el entorno, ni a la atención de los conflictos generados de la interacción entre la comunidad universitaria y la del barrio. En consecuencia, tampoco se hallaron estrategias de gestión social definidas.

4. Contexto

4.1. Fundación Universitaria del Área Andina. Institución de Educación Superior

Areandina, como se le conoce comercialmente, es una Institución de Educación Superior de carácter privado, con 33 años de trayectoria en el país formando estudiantes bajo la impronta del humanismo y la responsabilidad social. Cuenta con tres sedes: el domicilio principal en Bogotá, una seccional en Pereira y una sede en Valledupar, en las que imparte educación a cerca de 27.000 estudiantes distribuidos en las estrategias metodológicas presencial, distancia y virtual de sus programas de pregrado, posgrado y maestría. En Bogotá se concentran 17.000 estudiantes en total en las modalidades presencial, distancia y virtual. (Fundación Universitaria del Área Andina , 2016)

Dentro del pensamiento fundacional se destaca la concepción humanista que integra y armoniza las dimensiones del desarrollo humano con la técnica, la tecnología y la ciencia, independientemente de su ocupación, disciplina o profesión. Para cumplir con estos fines institucionales el Proyecto Educativo Institucional PEI (2003) establece que los estudiantes se formarán “en un ambiente de valores y convivencia familiar regido por la universalidad, la libertad, la tolerancia, el respeto, la pluralidad, la felicidad y el emprendimiento” (Fundación Universitaria del Área Andina, 2016, pág. 19)

Los 17.000 estudiantes Areandinos en Bogotá, se distribuyen en 89 programas presenciales, 21 programas virtuales y dos programas en la modalidad distancia agrupados en seis facultades: Ciencias Administrativas, Económicas y Financieras; Salud; Educación; Ingeniería y Ciencias Básicas; Diseño, Comunicación y Bellas Artes; y Ciencias Jurídicas, Humanísticas y Sociales. El porcentaje más alto de estudiantes pertenece a las facultades de salud y ciencias administrativas, económicas y financieras; siendo los programas con mayor

número de alumnos, enfermería, administración de empresas, entrenamiento deportivo y psicología. (Fundación Universitaria del Área Andina, 2016)

Para garantizar la atención de todos los estudiantes además de los servicios de admisión, registro y control y servicio al estudiante, la institución estructuró la dirección nacional del medio universitario desde donde acompaña a la comunidad estudiantil a lo largo de su paso por la vida universitaria, con los departamentos de bienestar universitario, orientación estudiantil y egresados, biblioteca y recursos educativos.

A cargo de la división de bienestar universitario se encuentran los programas formativos en cultura y deporte, liderazgo, el área social institucional, apoyo socio económico y salud; apalancada en el centro médico institucional. La atención y los servicios no se enmarcan únicamente en los estudiantes activos, por ello es importante puntualizar que en el plan de desarrollo Institucional del año 2010, la comunidad académica para la Fundación Universitaria del Área Andina es entendida como el conjunto de actores que integran el ámbito institucional: estudiantes, docentes, administrativos, familiares, egresados, proveedores y aliados estratégicos.

En párrafos anteriores se mencionó la visión humanística y socialmente responsable de la comunidad Areandina, hecho que es común para muchas instituciones de educación superior ya que se constituye en una de las funciones sustantivas de la academia. Conforme al documento emitido por la Asociación Colombiana de Universidades ASCUN (2011), se recalcan las funciones de investigación, formación y proyección que tiene la universidad, para dar soporte al concepto de la responsabilidad universitaria.

Por una parte, el logro de la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones, lo que se denomina gestión de la calidad universitaria. Por otra parte, el cumplimiento de las funciones en el marco de los requerimientos y de la dinámica de la sociedad, lo que se define como

pertinencia; es decir, de acuerdo con las condiciones y características de la evolución de la sociedad. (Asociación Colombiana de Universidades ASCUN, 2012)

El mismo documento, pone de manifiesto que es responsabilidad de la universidad dialogar con el entorno y mantener relaciones institucionales con todas las áreas de las funciones sustantivas: investigación y extensión como servicio a la sociedad. En ese orden de ideas, deben establecerse relaciones entre los servicios de la institución educativa y el gobierno, la política, las asociaciones culturales y en general con todo lo que implique interacción humana. En Areandina cuando se habla de Responsabilidad Social Universitaria, se hace referencia a la formación integral de profesionales con sensibilidad social, conocimientos éticos y orientación hacia el bien común, y no sólo a favor del beneficio particular.

4.2 Fundación Universitaria del Área Andina. Presencia en el barrio y la localidad

Desde el año 2010 cuando fue aprobado el presupuesto para la construcción de la nueva sede de la Fundación Universitaria del Área Andina, se inició desde el Departamento de Planta Física de la institución, el acercamiento a los residentes del sector con el único fin de hacer una oferta económica por la compra de sus viviendas, para obtener el terreno establecido para la construcción. En entrevista, el Director Nacional de Planta Física (ver anexo 4), afirmó que fueron los residentes quienes se acercaron al arquitecto director de la obra para ofrecer sus predios, luego de enterarse de que la institución estaba comprando las viviendas que tenía tomadas en arriendo.

Fotografía 1. Edificio sede principal Fundación Universitaria del Área Andina año 2010.



Fotografía 1. Edificio sede principal Fundación Universitaria del Área Andina año 2010.
Fuente: Archivo Institucional Areandina.

Producto de las negociaciones, Areandina compró un total de 12 predios dando inicio a la construcción de la edificación. La meta era comprar todos los predios comprendidos en la manzana de la calle 70 A entre la Avenida Caracas y la carrera 14 A, que están constituidos por aproximadamente 27 viviendas. Una vez que las obras de construcción iniciaron se logró realizar la compra de nueve predios más; en la actualidad, no ha sido posible llegar a acuerdos de compra con los propietarios de seis predios.

En la misma entrevista, se puntualiza que en el momento de planeación de la nueva sede no se contó con un equipo de profesionales del área psicosocial para que realizara acercamientos a la comunidad, con miras a socializar el proyecto y poner a los residentes en contexto de lo que ocurriría. Así pues, la obra sorprendió a residentes y transeúntes que desconocían el diseño, la magnitud y las implicaciones que la imponente construcción traería al barrio.

Si bien se surtieron todos los procesos legales y de seguridad establecidos por los entes competentes, no se contempló un abordaje social con la comunidad de vecinos residentes ni de

comerciantes del sector, quienes experimentan las implicaciones de los procesos de construcción sin acompañamiento alguno de la institución universitaria. De igual forma, tampoco se consideró gestión social institucional alguna para atender las problemáticas derivadas de la nueva situación entre Areandina y el entorno.

La inauguración de la sede, conforme a lo informado por la Dirección de Comunicaciones de Areandina, incluyó un despliegue de medios, autoridades reconocidas en materia de educación, política, autoridades religiosas y hasta personajes de la farándula nacional, pero no se incluyó a la comunidad residente del barrio Colombia en dicho evento cuyo registro fotográfico se puede apreciar en la fotografía 2.

Fotografía 2. Evento de inauguración sede principal Areandina.



Fotografía 2. Evento de inauguración sede principal Areandina. Fuente: Archivo dirección de comunicaciones y prensa Fundación Universitaria del Área Andina.

Un edificio con más de 22.000 metros cuadrados construidos, con un diseño arquitectónico moderno y con capacidad para atender en una sola jornada a 3.000 estudiantes⁴.

⁴ Cifras aportadas por la División de Bienestar Universitario

(Ver fotografía 3.). Su inauguración trajo a la institución un incremento en el número de matriculados que superó el 60% de los ingresos regulares, lo llamativo del diseño, las estrategias de mercadeo y la incursión en reconocidos medios de comunicación, sumados al fortalecimiento del departamento comercial, hicieron que tan solo con un año de inaugurada la sede, se quedará corta, generando la necesidad de construir una torre anexa habilitada únicamente para áreas administrativas.

Fotografía 3. Sede principal Fundación Universitaria del Área Andina, panorámica plazoleta principal



Fotografía 3. Sede principal Fundación Universitaria del Área Andina, panorámica plazoleta principal. Fuente: Página web Areandina.

El crecimiento en el número de estudiantes consecuentemente implicó el incremento de la planta docente, de los funcionarios administrativos y de los funcionarios de apoyo externo; personal de aseo y seguridad. La ocupación de la sede, no solo entre semana sino también en fines de semana, alteró la dinámica del territorio, generando tensiones y problemáticas explícitas

en las relaciones de la Institución con el entorno, que comprometieron la convivencia desde el plano físico y las relaciones sociales hasta la salud física y mental de los habitantes del sector.

Fotografía 4. Edificio sede principal Fundación Universitaria del Área Andina año 2016.



Fotografía 4. Edificio sede principal Fundación Universitaria del Área Andina año 2016.
Fuente: Archivo Institucional Areandina.

Contextualizar espacialmente la problemática, implica ubicar al lector en el plano del Distrito Capital, y posteriormente en la localidad de Barrios Unidos a la que pertenece el barrio Colombia, territorio en el que se asienta la Fundación Universitaria del Área Andina, como se puede apreciar en el Mapa 1. La capital de nuestro país se encuentra conformada por 20 localidades, cada una de las cuales cuenta con su propio alcalde encargado de administrar recursos, velar por la seguridad, el progreso y la sana convivencia entre otras funciones. Barrios Unidos es la localidad número 12 del distrito y la quinta en menor extensión de toda la ciudad.

Mapa 1. Ubicación de la nueva sede de la Fundación universitaria del Área Andina en el barrio.



Mapa 1. Ubicación de la nueva sede de la Fundación universitaria del Área Andina en el barrio Colombia de la localidad de Barrios Unidos. Fuente: Elaboración propia basada en Google maps

De acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial, la localidad de Barrios Unidos está conformada por 44 barrios agrupados en cuatro unidades de Planeación Zonal (UPZ) que son: los Andes, Doce de octubre, los Alcázares y Parque el Salitre y su constitución data del año 1930. La página web de la Alcaldía Local de Barrios Unidos (2013) describiendo su historia puntualiza:

En sus comienzos el proceso urbanizador fue espontáneo e informal, sin criterios planificadores ni cobertura de servicios urbanos. Luego en un trabajo coordinado entre las autoridades y la comunidad, liderada por monseñor José Joaquín Caicedo, párroco del barrio Siete de Agosto, se conformaron los primeros barrios: Siete de Agosto, Benjamín Herrera y Colombia. Como lo corroborará Morales Cruz (1994), “a finales de los años 20 empieza su urbanización...catalogados por ese entonces como barrios obreros que con el tiempo mejoraron sus condiciones A comienzos de la década de los años cuarenta estos barrios tenían la fisonomía de comunidades organizadas, funcionales con gran sentido cívico de sus habitantes.” (Morales Cruz , 1994, pág. 30).

Mapa 2. Mapa localidad Barrios Unidos.



Mapa 2. Mapa localidad Barrios Unidos. Fuente: (Google Maps, s.f.)

Actualmente, Barrios Unidos se distingue por ser centro de comercio y servicios concentrados en barrios como el 7 de agosto, y el 12 de octubre destacados por actividades como compra y venta de repuestos automotrices y almacenes de muebles. En la mencionada página de la Alcaldía se apunta: “La localidad ha presentado un patrón de desarrollo mixto, prevalece el residencial aunque ha consolidado una importante actividad comercial, cultural, de servicios y empresarial” (Alcaldía Local de Barrios Unidos, 2016)

Si bien, la localidad de Barrios Unidos es identificada por las actividades comerciales desarrolladas en algunos de sus barrios, también conserva dentro de su territorio, barrios reconocidos por ser tradicionalmente residenciales. Finalmente, el contexto local se aterriza en el barrio Colombia, en donde tiene su sede principal (Ver fotografía 5.) la Fundación Universitaria del Área Andina, pertenece a la UPZ 98 (Alcázares), es un barrio principalmente

residencial con presencia de actividad comercial, establecimientos educativos de primaria, bachillerato, formación técnica, tecnológica, instituciones de educación superior y programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano. También se identifican sitios de ocio y entretenimiento, así como litografías, empresas de impresión y diseño, almacenes de insumos agropecuarios, peluquerías y restaurantes entre otros.

Fotografía 5. Fundación Universitaria del Área Andina vista panorámica general de la entrada frontal y la plazoleta de eventos.



Fotografía 5. Fundación Universitaria del Área Andina vista panorámica general de la entrada frontal y la plazoleta de eventos. Fuente: Archivo dirección de comunicaciones y prensa Fundación Universitaria del Área Andina.

4.3. Origen de las tensiones sociales entre Areandina y comunidad del barrio Colombia

De acuerdo con la entrevista sostenida con el Director Nacional de Planta Física, las problemáticas sociales consecuentes a la construcción de la sede surgieron en el año 2010, cuando se dejaron sin atender las situaciones de inconformidad generadas por el ruido y la producción de desechos propios de esta etapa, aspecto que desde la visión de los ingenieros y arquitectos a cargo del proyecto constituía la única causa de problemas con los vecinos del sector. Tampoco se pensó en las tensiones propias de la convivencia e interacción cotidiana entre residentes y población flotante.

La dinámica del sector se modificó de manera substancial sin que la comunidad tuviera tiempo de darse cuenta, y sin la posibilidad de responder a los nuevos desafíos generados por la magnitud de la afluencia de nuevos habitantes. Conforme a las entrevistas sostenidas con las Direcciones Nacionales de Medio Universitario y Responsabilidad Social, el Centro de Conciliación de la Institución y la representante de la Junta de Acción Comunal del barrio Colombia; estos cambios en el entorno se tradujeron en relaciones conflictivas y por ende en problemas de convivencia entre los residentes del sector y la Institución.

Los problemas de convivencia se derivan de causas como, el uso y ocupación del espacio público, visto por los residentes como la “invasión” de las zonas peatonales por vehículos, vendedores y transeúntes. Como segundo agente generador de conflicto se encuentran los cambios en la seguridad del entorno, incremento de actos de vandalismo y hurto a residentes, estudiantes y funcionarios de la entidad educativa; según lo referido por la Directora Nacional de Responsabilidad Social de la institución. Finalmente, como factor de conflicto se encuentra la percepción de los ciudadanos sobre el “caos” del entorno, ocasionado por Areandina y su aparente desinterés por mitigarlo. Como se expone a continuación:

4.3.1. Uso y ocupación de espacio público.

Diariamente se parquean, no solo en la vía pública frente a la sede, sino también en los andenes de las casas de los residentes del barrio, motocicletas y carros que además de obstaculizar el paso peatonal y las entradas a las viviendas dificultan el tránsito vehicular, como se aprecia en la fotografía 6. Las jornadas de levantamiento de estos vehículos por parte del departamento de tránsito se realizan con una periodicidad semanal, constituyéndose en otro motivo de alteración del orden social y de las relaciones entre la Institución, los residentes y el

entorno mismo. A esto se suma la llegada de vendedores informales y el incremento de los establecimientos comerciales que se ubicaron alrededor de la edificación y ocupan casi en su totalidad en espacio público.

Fotografía 6. Motos parqueadas frente a la sede principal del Área Andina, y frente a viviendas.



Fotografía 6. Motos parqueadas frente a la sede principal del Área Andina, y frente a viviendas.
Fuente: Elaboración propia.

4.3.2. Cambios en la seguridad ciudadana.

De forma paralela a lo descrito, se incrementaron los casos de robo. Frecuentemente se presenta el hurto de celulares a los estudiantes, quienes acuden al Departamento de Bienestar Universitario para establecer la queja y demandar soluciones. Durante el segundo semestre del año 2016 se recibieron de manera verbal 59 reportes de estudiantes víctimas de hurto de celular⁵, que fueron direccionados a formalizar su denuncia ante la policía.

Adicional a lo descrito, en el mismo periodo se recibió en la institución una visita de los miembros de la junta de acción comunal quienes refirieron el acontecimiento de robos a las viviendas y la recurrencia de atracos con uso de armas, pero sin reportes de datos sobre el

⁵ Estadística registrada en el archivo de la División de Bienestar Universitario de Areandina

número de casos. Según las estadísticas reportadas por Bogotá Cómo Vamos, en el informe de calidad de vida del año 2015, se puede evidenciar el incremento gradual del número de casos de hurto en la localidad de Barrios Unidos.

Durante los años 2013 y 2014, periodo en el cual la nueva sede de Areandina alcanzó su mayor despliegue publicitario, y con ello, el mayor número de estudiantes, se presentó un incremento sustancial en el número de casos de hurto, situación que los residentes del sector asocian con la presencia de la sede. En la tabla 1 se presenta un comparativo de los casos de hurto sucedidos en la ciudad de Bogotá entre el año 2012 y el año 2015 desagregados por localidad.

Tabla 1. Casos de hurto a personas por localidad.

Localidades	2012	2013	2014	2015
Usaquén	1.719	2.048	2.159	2.241
Chapinero	1.947	2.455	2.724	3.027
Santa Fe	1.326	1.783	1.975	1.702
San Cristóbal	578	803	849	922
Usme	424	454	505	586
Tunjuelito	506	578	615	711
Bosa	986	1.022	1.029	1.075
Kennedy	2.329	2.419	2.860	2.986
Fontibón	1.258	1.583	1.537	1.589
Engativá	1.936	1.927	2.073	1.660
Suba	2.213	2.456	2.964	2.687
Barrios Unidos	938	1.143	1.314	1.263
Teusaquillo	1.084	1.667	1.813	1.769
Los Mártires	779	930	1.065	952
Antonio Nariño	464	639	620	543
Puente Aranda	809	857	1.033	866
La Candelaria	405	572	693	452
Rafael Uribe	771	1.040	1.105	1.154
Ciudad Bolívar	861	796	744	810
Aeropuerto terminal	60	66	70	55
	11	5	6	3
Total Bogotá	21.404	25.243	27.753	27.517

Tabla 1. Casos de Hurto a Personas Por Localidad. Casos de Hurto sucedidos por localidad entre los años 2012 a 2015. Fuente: Bogotá Como Vamos, Informe de calidad de vida 2015. (Bogotá Cómo Vamos , 2015)

4.3.3. Cambios en la percepción ciudadana.

Si bien, conforme a la estadística presentada, los incidentes delictivos en el barrio Colombia y en la localidad de Barrios Unidos se atribuyen a las mismas actuaciones; existe la percepción de entorno inseguro entre residentes y población flotante, atribuido a Areandina; y la percepción de desinterés institucional por realizar acciones de atención. Lo mencionado se ratifica en la cartografía de inseguridad realizada por noticias RCN, en el primer semestre de 2016 que apunta sobre la localidad de Barrios Unidos “la Encuesta de Percepción y Victimización de la Cámara de Comercio de Bogotá, esta localidad tiene niveles medios de victimización, se ubican entre el 9 y el 10 por ciento, y se presenta una alta percepción de inseguridad entre sus habitantes” (Noticias RCN, s.f.).

Adicional a lo descrito, en el informe de gestión de la Alcaldía de Barrios Unidos (2012-2014), la asesoría de obras señala de manera puntual un proceso adelantado con Areandina por infracción en el uso del suelo, que además se encuentra en intervención de la contraloría. El preliminar 8791 consigna lo siguiente:

Problemática: Existe una infracción urbanística en cuanto al uso que funciona actualmente es de uso dotacional educativo – Universidad, la edificación se destinó en su totalidad para aulas de la mencionada universidad. El aislamiento posterior aprobado para este proyecto está vinculado con el aislamiento posterior de la sede principal de la universidad, conformándose un gran espacio al interior de la manzana que funciona como plazoleta y circulación peatonal que comunica las dos sedes de la universidad. El titular del predio solicitó dos licencias de construcción en la misma manzana; para predios individuales, pero finalmente, corresponden a un solo proyecto, que se vinculan por medio de dos aislamientos posteriores conformando un solo proyecto que se destinó en su totalidad para la Fundación Universitaria del Área Andina. (Alcaldía Local de Barrios Unidos, 2014, pág. 142)

4.3.4. Principales Problemas Asociados a la Presencia de la Sede.

Derivado del crecimiento vertiginoso de la comunidad académica de la Fundación Universitaria del Área Andina, subyacen problemáticas que generan el deterioro progresivo en las relaciones sociales y por ende en la convivencia, que demandan la identificación de los principales factores y la formulación de una estrategia de gestión social inmediata y sostenida que posibilite mitigarlos o compensarlos.

Visto desde el plano general, y de acuerdo con lo registrado en el Informe de Gestión de la Alcaldía de Barrios Unidos para el periodo 2012 - 2014, la Coordinación Normativa y Jurídica, oficina encargada de evaluar aspectos enmarcados en el régimen urbanístico, establecimientos de comercio, espacio público y propiedad horizontal, desarrolló una serie de operativos con apoyo interinstitucional (Policía, Secretaría de Movilidad), motivados por las quejas de los habitantes de la localidad para mantener la seguridad y restablecer el uso del espacio público.

Las cifras relacionadas en el informe ratifican lo expresado por los habitantes circunvecinos a la sede de la institución: un incremento en las tensiones sociales evidenciado en relaciones disfuncionales y conflictivas entre los residentes y Areandina, y visibles a través del incremento de visitas de vecinos para manifestar inconformidades por diferentes aspectos: uso del espacio público, ruido excesivo, faltas al respeto por parte de los estudiantes, etc. Situación que alcanza su cúspide durante el año 2013, momento en el que Areandina realiza el mayor despliegue publicitario de las nuevas instalaciones.

El sentir de la comunidad residente se soporta en los procesos que se han hecho oficiales a través de acciones de mediación legal como demandas y querellas, o detectados durante operativos de seguridad y control realizados por la Policía y Tránsito.

Pero, ¿dónde quedan aquellos que no fueron atendidos por entes oficiales? ¿Dónde se pueden hacer evidentes todas las alteraciones y tensiones sociales que se viven a diario? ¿Dónde se atienden las problemáticas que aquejan el conjunto social y de las cuáles nadie se quiere apersonar, por ser un problema de todos, pero a la vez de ninguno?

La tabla que se presenta a continuación permite hacer un comparativo entre el periodo 2012 - 2014 de los principales operativos realizados en la localidad de Barrios Unidos. (Ver tabla 2)

Tabla 2. Actuaciones Normativas y Jurídicas en la Localidad de Barrios Unidos

	2012	2013	2014	TOTAL
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO				
Expedientes Iniciados	171	230	174	575
Resoluciones de Cierre	90	89	32	211
Resoluciones de Multa	22	34	10	66
Resoluciones de Archivo	106	296	39	441
Resoluciones Recursos	107	90	38	235
Resoluciones de Revocatoria Directa	10	32	16	58
Resoluciones de pérdida de Fuerza Ejecutoria	7	10	16	33
Resoluciones de Suspensión	1	7	2	10
Formulación de Cargos	9	139	92	240
Total de Resoluciones	352	697	245	1.294
RESTITUCIÓN DE ESPACIO PÚBLICO				
Expedientes Iniciados	2	2	3	7
Resolución de Restitución	3	2	1	6
Resolución de Archivo	2	6	2	10
	2012	2013	2014	TOTAL
Resolución de Recursos	1	0	1	2
	2012	2013	2014	TOTAL
Resoluciones de Revocatoria Directa	1	0	0	1
Total Resoluciones	7	8	4	19
ESPACIO PÚBLICO RECUPERADO (m2)				
Hechos Notorios	170	3.122	1.909	5.201
Ejecución forzosa	0	255	0	225
Restitución Voluntaria	4.684	1.206	0	5.890
Obras Públicas	N/A	N/A	7.773	7.773
Total	4.854	4.553	9.682	19.089
PROPIEDAD HORIZONTAL				
Personas Jurídicas Inscritas	5	15	8	28
Certificados de Representación Legal	270	743	625	1.638
OPERATIVOS DE CONTROL				
Establecimientos Comerciales	48	72	30	150
Espacios Público	52	39	9	100
Total	100	111	39	250

Tabla 2. Actuaciones Normativas y Jurídicas realizadas por la alcaldía de Barrios Unidos entre el periodo 2012 a 2014 en la localidad. Fuente: Alcaldía de Barrios Unidos (2014)

Bajo esta perspectiva, es conveniente puntualizar que el origen de los problemas de convivencia entre Areandina, residentes y población flotante del barrio Colombia, radica en la deficiente gestión social de la institución. En ninguna etapa del plan se adelantaron acciones que permitieran por un lado socializar el proyecto e involucrar actores de la comunidad para trabajar en la mitigación de los impactos generados por esta nueva construcción, y por otro, generar una estrategia de relacionamiento que permitiera el abordaje y la resolución de conflictos presentados, afirmaciones expresadas en la entrevista con los Directores de Planta Física y Responsabilidad Social de la Fundación Universitaria del Área Andina.

Sumado a ello, desde el momento de la inauguración hasta la fecha se han venido recibiendo múltiples quejas de los residentes del sector enmarcadas en diferentes aspectos: La causa principal es la invasión del espacio público, pues al ser insuficientes los parqueaderos, el espacio vehicular y peatonal de la carrera 14 A, se ve totalmente ocupado por motos y carros ubicados a ambos costados de esta vía, haciendo casi imposible la movilidad peatonal, generando accidentes frecuentes y tránsito vehicular lento.

Como segunda fuente de inconformidad se encuentran los problemas de seguridad, pues en el segundo semestre del año 2016 los casos de hurto que se presentan regularmente, según reportes de la policía. No solo es el hurto tipo “raponeo” principalmente de celulares, ahora la modalidad de intimidación con arma cortopunzante, también se ha duplicado. Adicionalmente, están los robos de partes a los automóviles y motocicletas que se dejan parqueadas en la vía.

El tercer aspecto del que se quejan los residentes de este sector del barrio Colombia tiene que ver con la convivencia, expresada en los siguientes ítems: ruido constante generado por los estudiantes y por la sala de ensayos de los grupos musicales, ubicada en una zona en donde aún se mantienen las viviendas residenciales.

Le siguen las quejas derivadas del comportamiento de los estudiantes: consumo de bebidas embriagantes en espacios públicos, ocupación de los andenes de las viviendas, irrespeto ante llamados de atención por estar invadiendo espacios de las viviendas de los residentes, etc.

Cabe anotar que este tipo de quejas se reciben de manera individual, en diferentes oficinas de la institución: bienestar universitario, responsabilidad social, rectoría, facultades y programas entre otros; y con la ayuda del centro de conciliación de la universidad se han atendido, pero no se ha generado una solución que sea permanente. Se atiende el caso en particular, pero no se aborda la problemática. Adicionalmente, no se cuenta con una ruta de atención para estos casos y tampoco se tiene establecido al interior de la institución un protocolo para direccionamiento y sistematización de quejas de la comunidad.

Finalmente, desde dirección de responsabilidad social de la Fundación Universitaria del Área Andina se han propuesto programas para vinculación con el entorno únicamente dirigidos hacia proveedores, egresados y padres de familia, pero no se encuentran evidencias de programas o de gestión social desarrollados con la comunidad residente del sector encaminados a la atención o intervención a las problemáticas de convivencia.

5. Planteamiento del problema

La implantación de Instituciones de Educación Superior en un sector comercial genera en la mayoría de los casos, valoraciones positivas por lo que en materia económica representa: nuevos clientes, crecimiento en la demanda de servicios como alimentación, insumos de papelería, actividades de recreación y ocio, etc. Pero cuando esta apertura se realiza en un sector que tradicionalmente ha sido residencial, la situación es diferente.

Como primera medida está la reacción ante impactos urbanísticos. El desarrollo de proyectos de infraestructura trae consigo impactos que se desencadenan de manera directa o indirecta, y que bien pueden ser positivos como negativos. Para este trabajo, la construcción de una sede nueva para la universidad no solo transformó visualmente el entorno; transformó las actividades económicas y con ello el desarrollo de las acciones rutinarias de vida de los residentes del barrio Colombia; traduciéndose en problemas de convivencia entre la comunidad académica institucional, las familias residentes y los comerciantes formales e informales que se asentaron en el barrio Colombia.

Este proceso de cambio que inició hace cerca de seis años, momento en el que se dio inicio a los procesos de construcción, no se ha detenido hasta hoy. Por el contrario, cada día se hacen evidentes transformaciones radicales e irreversibles. Al respecto el artículo Impactos Sociales de la Ingeniería Civil publicado en la revista de la Universidad de Catalunya (2015), afirma:

(...) Desde el punto de vista social, la construcción de infraestructuras supone diferentes repercusiones, ya que modificando el espacio que contiene las actividades económicas y las formas de vida, no sólo se afecta a la morfología territorial, sino también, y profundamente, a la sociedad: provoca o acelera la mutación de las estructuras y de las dinámicas de los colectivos afectados. El proceso de transformación social está determinado por el ritmo de la construcción

y acusado por el hecho de tratarse de una intervención planificada por instancias externas. (Departamento de Infraestructura del Transporte y Territorio, 2015)

Lo descrito por el estudio de la Universidad de Catalunya contribuye a ilustrar el problema actual del barrio Colombia en relación a la construcción de una sede académica de grandes proporciones. La vida de los residentes, en su gran mayoría personas adultas mayores⁶ se sometió a cambios para los que no estaban preparados: invasión del espacio público, aumento en el tránsito vehicular y de población flotante, ruido, situaciones de violencia y agresiones, e inseguridad, que hacen de la convivencia una situación en constante tensión.

De la mano del crecimiento, se modificó la dinámica económica, de acuerdo con lo referido en un censo realizado por estudiantes del Programa de Mercadeo y Publicidad de la Fundación Universitaria del Área Andina en el año 2016, de tres establecimientos comerciales existentes en el año 2012, actualmente, se cuentan más de 15 en una distancia no superior a 400 metros, hablando de locales oficialmente constituidos. Pero no se pueden dejar aparte las actividades informales: comidas rápidas, puestos de dulces, servicios de fotografía para ceremonias de grado y eventos especiales, flores, y alta oferta de variados artículos, como se puede apreciar en la fotografía 7.

Este incremento desmedido de locales comerciales multivariados (restaurantes, cafeterías, papelerías, fotocopadoras, peluquerías, entre otros) y vendedores ambulantes con ofertas diversas (comidas rápidas, accesorios para celulares, cuidado de vehículos) se ha convertido para los residentes del sector en otro constante motivo de tensión para las relaciones de convivencia con la institución.

⁶ Información de estudio de caracterización realizado 2016 por estudiantes del programa de mercadeo y publicidad de la Fundación Universitaria del Área Andina.

Fotografía 7. Actividad Comercial en el entorno de Areandina.



Fotografía 7. Actividades de comercio formal e informal frente a la sede principal de la Fundación Universitaria del Área Andina. Fuente: Elaboración propia

Continuando con lo expuesto en el artículo Impactos Sociales de la Ingeniería Civil publicado en la revista de la Universidad de Catalunya (2015), el departamento de infraestructura del territorio y el transporte puntualiza:

(...) además de los impactos ambientales y morfológicos, las infraestructuras indican una serie de impactos inducidos (cambios en la jerarquía de la red de asentamientos y en los factores de localización de las actividades económicas, potenciación de ciertas áreas y marginación de otras, etc.), y una serie de impactos en la economía (modificación del nivel de renta, de la cantidad y nivel de la población activa, inducción de actividades económicas, etc.). Así pues, en el diseño de la infraestructura, los factores territoriales y socio económicos son muy importantes ya que sus repercusiones se extenderán en el tiempo y en el territorio. (Departamento de Infraestructura del Transporte y Territorio, 2015)

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Diseñar los lineamientos para mejorar la gestión social de la Fundación Universitaria del Área Andina con los residentes del barrio Colombia, en la localidad de Barrios Unidos.

6.2. Objetivos Específicos

Elaborar el diagnóstico de las problemáticas de convivencia de la Fundación Universitaria del Área Andina con el entorno y sus actores.

Analizar los procesos de gestión social implementados por la Fundación Universitaria del Área Andina para las relaciones con los residentes del sector.

Describir las alternativas de solución a las problemáticas de convivencia identificadas en el diagnóstico para orientar acciones efectivas de respuesta.

7. Marco Conceptual

En este apartado se realizará la presentación de los conceptos necesarios para la elaboración del diagnóstico de las problemáticas que dificultan la convivencia de la institución con el entorno y el desarrollo de lineamientos que permitan mejorar la gestión social de la institución. Así mismo, se realizará la conceptualización de los elementos necesarios para comprender los impactos sociales, que son los generadores directos de los conflictos presentados entre Areandina y los residentes del barrio Colombia.

De otro lado, en este marco se abordarán los conceptos de gestión social, actores y entorno, elementos básicos en la formulación de los lineamientos propuestos como objetivo en el presente trabajo. Finalmente, se desarrollarán los temas propios de las dinámicas sociales, atendiendo las tensiones de la interacción y la convivencia ciudadana.

El primer concepto a abordar es el de Diagnóstico, Ander – Egg y María José Aguilar (1999) afirman:

Es un término proveniente de la medicina traspasada al campo de las ciencias sociales. Visto desde nuestras ciencias el diagnóstico da cuenta de una situación inicial que puede transformarse por medio de la implementación de un proyecto, que apunte al logro de una situación objetivo, es el nexo entre la investigación y la programación de acuerdo al momento lógico en que se presenta la estructura básica de procedimiento de los métodos de acción social (Ander-Egg, 1999, pág. 12)

Puesto en estos términos desde la mirada de Ander-Egg (1999) “El diagnóstico se constituye por un lado en unidad de análisis necesaria para la delimitación de un problema en investigación social y adicionalmente es una de las etapas de los métodos de intervención social” (Ander-Egg, 1999, pág. 22)

Se adoptan estas definiciones dada la relevancia que tiene para este proyecto: además de cumplir con la función de identificación, se constituye en la línea base para la formulación posterior de los lineamientos para el mejoramiento de la gestión social.

Un concepto enfocado desde la mirada organizacional es el que formula Andrade de Souza (1968) quien define el diagnóstico como “Un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, interna y externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones” (Andrade de Souza, 1968, pág. 28). Siendo Areandina una organización, desde la mirada de este autor la elaboración del diagnóstico se constituye en un insumo útil para evaluación de impacto institucional que sirva como guía en la formulación de planes desarrollo.

Haciendo alusión al diagnóstico comunicacional, Andrade de Souza (1968) menciona: "se trata en primer lugar de reconocer la situación de la institución, dentro del contexto, local, regional y nacional, y en segundo de reconocer los fenómenos comunicacionales vividos dentro de ella" (Andrade de Souza, 1968, pág. 242). Este enfoque del diagnóstico refuerza lo anotado anteriormente sobre el insumo de evaluación para formulación de programas de atención de las relaciones sociales y la convivencia de la comunidad institucional con los residentes del sector.

Ya teniendo clara la concepción de diagnóstico a la luz de los autores, es posible entrar a definir el término impacto social, y un concepto interesante para abordarlo es el que plantea la comisión técnica del proyecto SEA adelantado por la universidad de los Andes de Venezuela (2001) “El impacto es la consecuencia de los efectos de un proyecto. Los impactos y efectos se refieren a las consecuencias planeadas o no previstas de un determinado proyecto; para ellos, los efectos generalmente se relacionan con el propósito mientras que los impactos se refieren al fin”. (Universidad de los Andes, 2001, pág. 26)

Otra definición acuñada por Torres, Isaza & Chávez (2004) menciona que los impactos “son los logros derivados del desarrollo de un proyecto y que pueden observarse a largo plazo (después de año y medio)” (Torres, 2004, pág. 114). Definición que engloba la situación problema que genera este proyecto: años de deterioro en las relaciones con los residentes que desembocan en una mala convivencia con la institución.

Finalmente, se quiere presentar la definición de Guzmán (2004):

Los resultados finales (impactos) son resultados al nivel de propósito o fin del programa. Implican un mejoramiento significativo y, en algunos casos, perdurable o sustentable en el tiempo, en alguna de las condiciones o características de la población objetivo y que se plantearon como esenciales en la definición del problema que dio origen al programa. Un resultado final suele expresarse como un beneficio a mediano y largo plazo obtenido por la población atendida (Guzman, 2004, pág. 87)

En definitiva, se entienden por impactos sociales todos aquellos factores que generan transformaciones a partir de la modificación física de un territorio donde se llevan a cabo actividades económicas, de producción y hábitos de vida.

7.1 Elementos que alteran la convivencia en el entorno

Para el desarrollo del presente proyecto de grado es necesario establecer conceptos asociados a las problemáticas de convivencia generadas por la sede principal de Areandina en el corazón del barrio Colombia, y el mapa a continuación se constituye en una guía de los conceptos que se abordarán; elementos que además se encuentran directamente interrelacionados.

Mapa Conceptual 1. Problemáticas Generales que Alteran la Convivencia



Mapa conceptual 1. Problemáticas generales que dificultan o alteran la convivencia. Fuente: Elaboración propia

El primero al que se hará referencia es al término informalidad, entendido desde el enfoque de trabajo informal. Gasparini y Tornarolli (2007) definen como trabajadores informales a quienes se ubican de las siguientes categorías: a) Auto-empleado no calificado; b) Asalariado empleado en una micro-empresa privada, y c) el trabajador que no recibe remuneración alguna. Así mismo, desde la mirada legal, son considerados trabajadores informales aquellos que no tienen derecho a pensión de retiro por empleo. (Gasparini, 2017)

El empleo informal ha sido redefinido por la Organización Internacional del Trabajo OIT (1993), en su último informe, enfatiza en las marcadas diferencias y en lo heterogéneo que puede llegar a ser el trabajo informal, y para hacer más comprensibles las mencionadas diferencias incluyen conceptos como trabajo informal voluntario y trabajo decente.

En los últimos años se han firmado pactos nacionales e internacionales que incluyen una nueva noción, que ha empezado a ser considerada por las administraciones distritales: el trabajo

decente, la OIT (2012) considera que la noción de Trabajo Decente no solo se aplica a los trabajadores en la economía formal, sino también a “trabajadores asalariados no regulados, trabajadores por cuenta propia y trabajadores en el hogar”, con lo cual realmente se extiende el alcance del concepto de ‘Empleo Decente’ a ‘Trabajo Decente’. Este concepto desarrollado por la OIT (2012) expone:

Para establecer las características que debe reunir una relación laboral acorde con los estándares de libertad, igualdad, seguridad y dignidad humana. Se basa en el reconocimiento de que el trabajo es fuente de dignidad personal, estabilidad familiar, de paz social, crecimiento económico y de democracias que actúan en beneficio de todos, además de aumentar las oportunidades de trabajo productivo y el desarrollo sostenible de las empresas. (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2012, pág. 10)

Es imposible hablar de vendedores informales o de comercio informal sin abordar el tema del espacio público, pues necesariamente un aspecto está ligado al otro. Según Borja (1998) el espacio público se puede valorar por las relaciones sociales que en él se suscitan y por la multiplicidad de culturas que se mezclan con facilidad entre los diferentes grupos. Al respecto afirma:

El espacio público es un concepto *jurídico*: un espacio sometido a una regulación específica por parte de la Administración pública, propietaria o que posee la facultad de dominio del suelo y que garantiza su accesibilidad a todos y fija las condiciones de su utilización y de instalación de actividades. El espacio público moderno proviene de la separación formal (legal) entre la propiedad privada urbana (expresada en el catastro y vinculada normalmente al derecho de edificar) y la propiedad pública (o dominio público por subrogación normativa o por adquisición de derecho mediante cesión) que normalmente supone reservar este suelo libre de construcciones (excepto equipamientos colectivos y servicios públicos) y cuyo destino son usos sociales característicos de la vida urbana (esparcimiento, actos colectivos, movilidad, actividades culturales y a veces comerciales, referentes simbólicos monumentales, etc.) (Borja, 1998)

Las cualidades del espacio público hacen que sea propicio para el ejercicio de los derechos ciudadanos y civiles y la construcción de comunidad en torno al concepto de ciudadanía. Borja (1998) continúa en su escrito diciendo:

El espacio público supone pues dominio público, uso social colectivo y multifuncionalidad. Se caracteriza físicamente por su accesibilidad, lo que le hace un factor de centralidad. La calidad del espacio público se podrá evaluar sobre todo por la intensidad y la calidad de las relaciones sociales que facilita, por su fuerza mixturante de grupos y comportamientos y por su capacidad de estimular la identificación simbólica, la expresión y la integración culturales. Por ello es conveniente que el espacio público tenga algunas calidades formales como la continuidad del diseño urbano y la facultad ordenadora del mismo, la generosidad de sus formas, de su imagen y de sus materiales y la adaptabilidad a usos diversos a través de los tiempos. (Borja, 1998)

Los conceptos emitidos por este autor muestran el espacio público como un espacio de relacionamiento social y de construcción de interacciones donde confluye la colectividad y la subjetivación. Ratificando este comentario aparece Rabotnikof (1997) define a la esfera pública planteada por Habermas conforme a tres características: a) Burguesa: Los propietarios independientes generan procesos de comunicación libres de dominación. b) Liberal: consolidación paralela de la esfera pública y privada para interferir en el poder político, y c) Democrática: Control del poder a través de lo público y lo político. (Rabotnikof, 1997). Habermas (1994) plantea un espacio público caracterizado por la capacidad de expresión y crítica pública al servicio de la sociedad. (Habermas, 1994). Diferentes posturas que coinciden en que es un espacio de relacionamiento y construcción de comunidad social.

7.2. Gestión social, actores y entorno

La definición de Cohen (2005) enmarca la gestión social desde lo económico y lo político y la define como “el análisis de la formulación, evaluación, implementación y monitoreo de las políticas, programas y proyectos sociales, y de las condiciones institucionales y organizacionales necesarias para obtener resultados adecuados” (Cohen & Franco, 2005, pág. 175). Esta visión necesariamente implica la relación e involucramiento de los diferentes grupos de actores para conseguir resultados sostenibles y que contribuyan al abordaje e intervención de impactos sociales presentes en una comunidad.

La Presidencia de la República en el año 2006 emitió un concepto donde la gestión social “se orienta a la consecución y ejecución de programas y proyectos que tienen como intención, entre otros objetivos, mejorar las condiciones sociales de la comunidad, propiciar su integración en torno a ideales comunes y canalizar conocimientos y recursos que posibiliten mejorar los entornos y la calidad de vida de sus miembros” (Presidencia de la República, 2006). Desde el concepto anterior, la gestión social podría entenderse como la acción colectiva emprendida por sujetos que buscan el beneficio común y el bienestar para la comunidad y su entorno.

Por su parte, el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU) en la Guía de Gestión Social para el Desarrollo Urbano Sustentable (2015) define la gestión social como:

Proceso de operativizar las políticas públicas, de manera particular en cada una de las áreas de atención de los diferentes sectores y en donde la participación ciudadana es lo fundamental. Desde concebirla como un tema de divulgación y mitigación de los impactos sociales de los proyectos de la Entidad a enfocarse en un tema importante para el desarrollo de la ciudad como es la cultura ciudadana, y en los últimos tiempos de superar su injerencia solamente en los proyectos específicos que desollara la Entidad, a realizar una gestión social integral en el territorio donde tiene incidencia. (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015, pág. 11)

El desarrollo de la gestión social desde la conceptualización del IDU implica el involucramiento de diferentes participantes, por ello menciona en la guía que “su quehacer tiene implícito la implementación de estrategias bajo un abordaje interdimensional, interdisciplinario e interinstitucional” (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015, pág. 11).

Dicha interinstitucionalidad da cuenta de uno de los actores sociales involucrados en un fenómeno. Pensar en los actores sociales, implica detenerse a pensar en todos los sujetos, entidades, organizaciones e instituciones que ejercen influencia en las decisiones de un entorno social. Matus (1987) define los actores sociales como “motores de cambio, productores de eventos sociales y protagonistas del cambio situacional”. (Matus, 1987, pág. 32) En este sentido, el autor los identifica como sujetos organizados en torno a un objetivo común y que generalmente asumen la representación de un grupo social particular; pueden ser instituciones. “Los actores sociales pueden ser pensados en tanto fuerzas sociales como una mediación entre población e instituciones, asumiendo un sentido de cohesión e instrumentalidad colectiva” (Matus, 1987, pág. 32)

Por su parte, Chiara y Di Virgilio (2009) señalan que los actores sociales constituyen “formas concretas” (Chiara & Di Virgilio, 2009, pág. 79), que se entienden como individuos y organizaciones con capacidad de ejercer incidencia en un contexto determinado, al ser identificados y legitimados por su relación con variados campos de acción.

De acuerdo con lo consignado por los autores citados, los actores sociales se constituyen en el insumo para la formulación de proyectos de atención o de intervención social, al ser fuente directa para acercarse a las realidades de las comunidades y conocer las necesidades, problemáticas o iniciativas surgidas en ellas.

Teniendo claro el proceso de gestión social que según lo expuesto por el IDU (2015) en su guía de gestión social para el desarrollo urbano sustentable “ha evolucionado en los últimos años... hasta convertir la gestión social en aspectos centrales de las actividades de construcción de infraestructura en la ciudad” (Instituto de Desarrollo Urbano, 2015, pág. 14).

Clarificado el concepto de gestión social e identificados los actores claves hacia quienes se debe enfocar, se procede a gestar un plan que permita la interacción entre lo individual y lo colectivo. Y precisamente este es el enunciado que se debe incluir a continuación dentro de este marco conceptual, entorno. El entorno se entiende por todos aquellos elementos que rodean un espacio determinado, puede ser una empresa, un espacio público, un conjunto residencial, etc.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de México ANUIES (2013) define la vinculación con el entorno como:

Una actividad estratégica de las IES que contribuye significativamente a las tareas de formación integral de los estudiantes; la producción y transferencia de conocimientos socialmente útiles que aporten soluciones a los problemas más urgentes de la sociedad y que incidan en el bienestar social, el crecimiento económico y la preservación de la riqueza de los recursos naturales; y la transferencia de conocimientos a la sociedad, así como la difusión de la cultura, el arte y el deporte en la sociedad. (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior ANUIES, 2013, pág. 82)

En Colombia, el Ministerio de Educación Nacional incluye este concepto dentro del componente de proyección social exigible a las universidades e instituciones de educación superior para otorgar y renovar registros calificados de programas académicos, y para efectos de acreditación de alta calidad. Y se exige la presentación de medios de verificación de los programas implementados con la respectiva relación de impactos y actores involucrados.

7.3. Relaciones entorno y comunidad

Al igual que la relación trabajo informal – espacio público es dependiente, la vinculación con el entorno también contiene el concepto de planificación urbana como un factor que determina los modos de relaciones sociales.

La planificación urbana también conocida como ordenamiento territorial, tradicionalmente ha sido relacionada con las disposiciones del Estado en cuanto a diseño, administración y mantenimiento de las ciudades. Tewdwr-Jones (1999) reconocido urbanista puntualiza al respecto “desde el sector público está considerada como una actividad regulatoria, burocrática y relacionada con procedimientos” (Tewdwr-Jones, 1999, pág. 43). Si se analiza la planificación urbana desde una perspectiva más amplia, es necesario reconocer que no es solo competencia del Estado, que depende de la intervención de actores privados y de la comunidad.

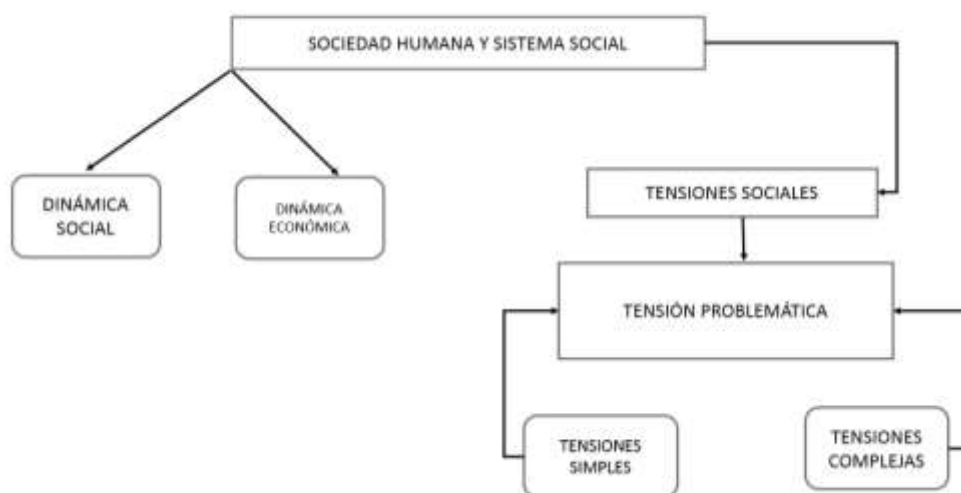
Friedmann, (1998) reafirma lo anterior cuando expone: “Los planificadores urbanos ya no sólo son técnicos que trabajan para la burocracia estatal y política, sino también para los desarrolladores urbanos y las organizaciones de la sociedad civil” (Friedmann, 1998, pág. 51); así pues se trata de un proceso que tiene efectos directos en estructuración y reestructuración social y económica, que requiere de un concepto que trascienda de las reglas y disposiciones legales a los componentes sociales.

Para intervenir en aspectos de entorno y relaciones, necesariamente se debe abordar el concepto de convivencia y el punto de partida para ello, es el concepto de sociedad humana a partir del cual se hace posible analizar las tensiones en la interacción y formular estrategias de gestión y atención.

En el siguiente mapa conceptual se presentan las temáticas que conducen este segmento del marco conceptual y que para efectos del trabajo se constituyen en un eje articulador tanto

para la elaboración del diagnóstico como para la formulación de lineamientos de mejora para la gestión social interna y externa de la Fundación Universitaria del Área Andina.

Mapa Conceptual 2. Sociedad y Dinámicas



Mapa conceptual 2. Sociedad humana y sistemas sociales, tensiones sociales derivadas. Fuente: Elaboración propia

El balance de desarrollo poblacional, ambiental, social y económico publicado por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial en el año 2004 entiende sociedad humana como:

El conjunto de individuos que comparten un mismo territorio, un mismo patrimonio simbólico y una misma estructura de regulación social y de producción material, a partir de los cuales se orienta y organiza la acción humana, en función de una idea de bienestar y una meta desarrollo material y no material compartida por la sociedad”. Así, el sistema social se entiende entonces como el conjunto de los subsistemas y las estructuras de regulación y control social, económico, científico-tecnológico y el simbólico-cultural que regula y ordena las relaciones entre los individuos y entre éstos y el ambiente (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2004, pág. 14)

Desde lo descrito en la guía entonces, como estructura de regulación se entenderían las instituciones sociales (familia, escuela, trabajo) y las estatales de control del Estado. Como estructuras económicas estarían los modos de producción y de consumo; y el sistema simbólico-cultural estaría basado en el conjunto de representaciones y prácticas de relacionamiento social.

Lo anterior es complementado por el concepto de *habitus* planteado por Bourdieu (1993), en el cual el individuo adopta sus decisiones de forma que pueda manipular el sistema en su propio beneficio; un mundo práctico que se constituye en relación con el *habitus* como sistema de estructuras cognitivas y motivacionales.

El *habitus* produce prácticas individuales y colectivas, produce historias, asegura la presencia activa de las experiencias pasadas que, depositadas en cada organismo bajo la forma de principios de percepción, pensamiento y acción, tienden con mayor seguridad que todas las reglas formales y normas explícitas, a garantizar la conformidad de las prácticas y su constancia a través del tiempo. Desde la perspectiva de Bourdieu, este *habitus* tiende a engendrar todas las conductas razonables o de sentido común, posibles dentro de la regularidad, al mismo tiempo tiende a excluir las conductas destinadas a ser negativamente sancionadas por ser incompatibles con las condiciones objetivas. Y son precisamente las interacciones y las prácticas (hábitos) el punto de partida de los conflictos y las tensiones sociales que alteran la convivencia.

En este orden de ideas, la guía del Ministerio, propone que las interacciones hacen referencia a intercambios no solo de bienes y servicios sino de prácticas y valores; son permanentes y reguladas por los mismos sistemas para funcionar en armonía. Sin embargo, cuando los intercambios no ocurren en las condiciones adecuadas de cantidad, calidad o equidad, se generan tensiones problemáticas que afectan las relaciones e inciden directamente en la convivencia. Así, la dinámica social es entendida en esta misma guía, como el conjunto de

interacciones humanas mediadas por componentes de valor moral, creencias y prácticas reguladas por agentes de control social y de control normativo de carácter legal.

Así mismo, la dinámica económica es descrita como el movimiento, cambio y transformación del ambiente para la producción de los bienes materiales necesarios a la satisfacción de las necesidades sociales, se genera en la interacción entre los hombres, su organización social y el ambiente. (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2004, pág. 15)

La interacción sucede simultáneamente entre ambas dimensiones así como las tensiones, sin que esto signifique la necesidad de una intervención, pero cuando las tensiones en los términos de la relación alteran o transforman las dinámicas es necesario intervenirlas para devolver el equilibrio y reconstruir las prácticas de relación. La metodología del Ministerio también establece cuando las tensiones se tornan problemáticas:

Un proceso se convierte en una tensión problemática cuando la tensión es creciente y desborda la capacidad de respuesta institucional, o no puede ser resuelta por los mecanismos corrientes del ambiente, la sociedad, el conocimiento, la tecnología, de manera que se generan impactos negativos en alguna de las dimensiones involucradas. Estas TEI se reconocen cuando las alcanzan altas intensidades, pueden volverse crónicas y generan impactos indeseables en otras esferas de la organización ambiental, social y/o económica, así como de la propia dimensión poblacional-demográfica”. (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2004, pág. 22)

Así mismo están tensiones problemáticas de acuerdo a la guía metodológica del Ministerio pueden ser de dos tipos: a) Simples, se dan entre dos pares de términos, es decir, se resuelven mediante retroalimentación. b) Complejas, cuando entran en juego varias dimensiones o componentes de esas dimensiones.

7.4. Convivencia y cultura ciudadana

De acuerdo con lo consignado por María de Jesús Ilera, directora del consultorio jurídico de la Universidad del Norte en Barranquilla, en su artículo “Convivencia y cultura ciudadana, dos pilares fundamentales del derecho policivo” publicado en la revista de derecho de la Universidad del Norte, la convivencia ciudadana hace referencia a:

una forma de vida propia de la ciudad, de ese tipo de ciudad que aún mantenía aquella escala donde la vida en comunidad era posible, donde existían comunales, donde la convivencia era la atmósfera que impregnaba la existencia humana; ello por oposición a las formas de vida aislada, propias de la ruralidad, donde no era tan necesaria e imprescindible la interdependencia, la complementación entre diversas formas de ganarse la vida, entre distintas actividades y quehaceres...atada fundamentalmente en condicionamientos físicos y biológicos hasta una existencia en la cual crecientemente hemos creado las condiciones para liberarnos de esas ataduras, cuestión que aún no podemos hacer por nuevas ataduras mentales y nuestro insuficiente desarrollo moral, emocional y cognitivo para asumir las condiciones para nuestra liberación (Jesús, 2005, pág. 245)

Teniendo en cuenta que la palabra convivencia proviene del latín *convivere*, que significa vivir en compañía de otros o cohabitar, hace referencia a un acto de relación que se da entre personas y que implica contextos, espacios y además formas de habitar un territorio, mediadas por reglas, derechos y deberes propuestos para mantener el equilibrio y la armonía.

Dentro de estas reglas para la convivencia entre ciudadanos, se instituyó el concepto de cultura ciudadana que conforme a lo afirmado por el exalcalde de Bogotá, Antanas Mockus en su plan de desarrollo Formar Ciudad (1994 - 1997): “La Cultura Ciudadana es el conjunto de comportamientos, valores, actitudes y percepciones que comparten los miembros de una sociedad urbana; y que determinan las formas y la calidad de la convivencia, influyen sobre el respeto del patrimonio común y facilitan o dificultan el reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos” (Mockus, 1994).

Para el Instituto de Desarrollo Urbano la cultura ciudadana es comprendida también dentro del planteamiento de Antanas Mockus y en la guía de gestión social (2015) cita una definición que el ex alcalde dio al equipo durante su periodo de mandato:

la cultura ciudadana se entiende como un trasfondo de sentido que regula los comportamientos de los ciudadanos, en la medida que establece las reglas mínimas comunes que hacen posible las relaciones de los ciudadanos entre sí y con su entorno, así como las formas de producción, circulación, reconocimiento, apropiación y recepción de ese universo de sentido por parte de los ciudadanos...que hagan posible que cada ciudadano no solo se apropie adecuadamente de los diferentes elementos urbanos producidos (equipamientos, amoblamiento, señales, símbolos, etc.) sino desarrolle las estrategias y procedimientos que le permitan reconocer los diferentes entornos urbanos y también adecuar su comportamiento conforme con las reglas correspondientes (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015)

Pasando a otra instancia gubernamental, la Política Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana de la alta consejería presidencial para la convivencia y la seguridad ciudadana año 2011 complementa el concepto de cultura ciudadana con el de seguridad ciudadana que entiende como

La protección universal a los ciudadanos frente a aquellos delitos y contravenciones que afecten su dignidad, su seguridad personal y la de sus bienes, y frente al temor a la inseguridad. La convivencia, por su parte, comprende la promoción del apego y la adhesión de los ciudadanos a una cultura ciudadana basada en el respeto a la ley, a los demás y a unas normas básicas de comportamiento y de convivencia social (Presidencia de la república, 2011, pág. 1)

Dicha política establece siete ejes estratégicos: Prevención Social y Situacional; Presencia y Control Policial; Justicia, Víctimas y Resocialización; Cultura de la Legalidad y Convivencia, y Ciudadanía Activa y Responsable; Sistemas de Información, y Estudio de Políticas Públicas y Desarrollos Normativos.

En el cuarto eje: cultura de legalidad y convivencia está consignado en la política que se busca incentivar el respeto por los demás y por una sana convivencia ciudadana, adoptando las normas de conducta elementales aceptadas en la sociedad, así como el seguimiento y el respeto de normas y acuerdos sociales básicos y la capacidad de auto regulación ciudadana. Para tal fin, dentro de las líneas de acción definidas se encuentran las descritas en los puntos:

Ejercer un control estricto sobre actos que afectan la tranquilidad, tales como el ruido excesivo en zonas residenciales, vías y sitios públicos, la disposición inadecuada de basuras y el uso indebido del espacio público; y el g: “Promover medios efectivos de relaciones interpersonales e inter étnicas que contribuyan al manejo sano de las diferencias, comunes y necesarias en toda sociedad, y a la solución no violenta de diferencias y conflictos. (Pág.24)

Finalmente, el Código Nacional de Policía (2016) entiende por convivencia “la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes, y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico” (pág.2) y establece unos derechos y deberes de los ciudadanos para mantener la convivencia pacífica y las buenas relaciones entre la sociedad y el entorno.

Lo descrito en los párrafos anteriores se constituye en uno de los pilares sobre los cuales se fundamentarán los lineamientos para una estrategia de gestión que permita a la Fundación Universitaria del Área Andina mejorar las relaciones con el entorno.

8. Marco Normativo

El decreto 559 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Por el cual se complementan las fichas reglamentarias del uso dotacional y se modifica el Decreto Distrital 090 de 2013" establece una serie de fichas de procesos para armonizar las Unidades de Planeamiento Zonal UPZ con los planes maestros de equipamiento, movilidad y servicios públicos. Expone una

anotación específica sobre la infraestructura de transporte señalando lo indispensable de contar con el estudio de tránsito aprobado por la secretaría distrital de movilidad donde se describa el proyecto, sus impactos en el entorno y las medidas de mitigación para dichos impactos. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015)

El contenido mínimo exigido en el Estudio de Tránsito será el siguiente:

- *Descripción general del proyecto.
- *Caracterización de la malla vial adyacente.
- *Evaluación del entorno con proyecto.
- *Modelación del tránsito con y sin proyecto.
- *Propuesta de medidas de mitigación de impactos (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2015, pág. Art.1 Nota.2)

También es pertinente para el presente trabajo el Decreto Nacional 1504 de 1998 de la Presidencia de la República “Por el cual se reglamenta el manejo del espacio público en los planes de ordenamiento territorial” inicia destacando la responsabilidad del Estado por velar que se respete y mantenga el uso del espacio público sobre el del uso del suelo. (Presidencia de la República de Colombia, 1998)

En su artículo 3, sobre los aspectos que comprenden el espacio público el literal b menciona: “Los elementos arquitectónicos, espaciales y naturales de los inmuebles de propiedad privada que por su naturaleza, uso o afectación satisfacen necesidades de uso público” Refiriéndose a los espacios destinados dentro de las viviendas o de la propiedad privada para uso común. Así mismo, menciona los elementos constitutivos del espacio público haciendo la diferenciación entre aquellos de índole natural como los parques, reservas orográficas y bosques y los artificiales constituidos por las zonas de mobiliario urbano, las bahías, glorietas y plazoletas

entre otros. Así mismo nombra los elementos complementarios del espacio público entendidos como aquellas adecuaciones ornamentales, en mobiliario o de señalización. (Presidencia de la República de Colombia, 1998)

El segundo capítulo está dedicado a medidas dispuestas para el espacio público en el Plan de Ordenamiento Territorial POT, que se completa en el capítulo tercero con todas las disposiciones para el manejo del espacio público. En su artículo 7º define el espacio público como elemento articulador y estructurante fundamental del espacio en la ciudad, así como el regulador de las condiciones ambientales de la misma, y por lo tanto se constituye en uno de los principales elementos estructurales de los Planes de Ordenamiento.

Adicionalmente, el decreto 1469 de 2010 por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones (Presidencia de la República de Colombia, 2010). Establece los tipos de licencias que se deben obtener conforme a la naturaleza del proyecto, para efectos de este trabajo la licencia que debió tramitar la Fundación Universitaria del Área Andina fue una licencia de construcción definida como:

La autorización previa para desarrollar edificaciones, áreas de circulación y zonas comunales en uno o varios predios, de conformidad con lo previsto en el Plan de Ordenamiento Territorial, los instrumentos que lo desarrollen y complementen, los Planes Especiales de Manejo y Protección de Bienes de Interés Cultural, y demás normatividad que regule la materia. En las licencias de construcción se concretarán de manera específica los usos, edificabilidad, volumetría, accesibilidad y demás aspectos técnicos aprobados para la respectiva edificación. (Presidencia de la República de Colombia, 2010, pág. Cap.1 Art.7)

El decreto 1469 de 2010 también puntualiza requerimientos para la solicitud y otorgamiento de licencias en zonas urbanas y rurales; y en los capítulos siguientes se detallan los

aspectos que tienen que ver con las modificaciones y las renovaciones de las licencias aprobadas y las implicaciones de la curaduría urbana.

Finalmente, el Decreto 364 de 2013 emitido por la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por el cual se modifican excepcionalmente las normas urbanísticas del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C., adoptado mediante decreto distrital 619 de 2000, revisado por el decreto distrital 469 de 2013 y compilado por el decreto distrital 190 de 2004” expone de manera detallada las políticas de uso de suelos, consideraciones ambientales, del hábitat, movilidad, recuperación y manejo del espacio público, gestión de riesgos ambientales y del suelo y la mitigación de impactos por amenazas climáticas, de movimientos sísmicos entre otros. (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2013)

También define las normas urbanísticas para edificar y los tipos de edificaciones, menciona los requisitos para obtener licencias de construcción; define también los programas de gestión de residuos y en definitiva describe los pormenores legales para construir o modificar edificaciones, pero no aborda en ninguno de sus capítulos los impactos sociales generados en estos procesos y mucho menos acciones para intervenir en pro de mitigarlos.

Por último, el Congreso de Colombia mediante la Ley 1801 del 29 de julio de 2016 expide el Código Nacional de Policía y Convivencia, en él se exponen no solo los derechos de los ciudadanos sino los deberes que se deben cumplir para conseguir una sana convivencia. Así mismo define aquellas situaciones que alteran la convivencia generando conflictos, al tiempo que propone una serie de procedimientos legales que contemplan la mediación y la conciliación como mecanismos apropiados para su resolución y restablecimiento del orden (Congreso de la República de Colombia, 2016). En el siguiente cuadro se resumen las disposiciones normativas que atañen al contexto y problemáticas a abordar.

Tabla 4. Resumen Aspectos Normativos

LEY/DECRETO	ASPECTOS A DESTACAR	ARTICULACIÓN CON EL PROYECTO
Decreto 16 de 2013. Alcaldía Mayor de Bogotá. <i>“Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones”</i>	Capítulo I: Artículos 1, 2: Objeto y funciones de la Secretaría Distrital de Planeación. Capítulo II: Artículo 8: Funciones de la subsecretaría de planeación territorial.	Identificar el papel de la Secretaría Distrital de Planeación en la implementación, seguimiento y evaluación de las políticas y la planeación territorial en el distrito. Enuncia las funciones y estructura de los departamentos que conforman la Secretaría, alcances y límites en materia de infraestructura y uso de suelo urbano.
Decreto 559 de 2015. Alcaldía Mayor de Bogotá <i>“Por el cual se complementan las fichas reglamentarios del uso dotacional y se modifica el decreto distrital 090 de 2013”</i>	Artículo 1: Modifica el artículo 3 del decreto distrital 090 de 2013 en lo que refiere a las fichas reglamentarias del uso dotacional. Artículo 1 nota 2: En concordancia con el capítulo 11 del decreto nacional 1076 de 2015 en referencia a la infraestructura de transporte menciona los aspectos que debe contener un proyecto para estudio de tránsito.	Conocer las fichas de procesos para armonizar las Unidades de Planeamiento Zonal UPZ con los planes maestros de equipamiento, movilidad y servicios públicos. Expone una anotación específica sobre la infraestructura de transporte señalando lo indispensable de contar con el estudio de tránsito aprobado por la secretaria distrital de movilidad donde se describa el proyecto, sus impactos en el entorno y las medidas de mitigación para dichos impactos.
Decreto 364 de 2013. Alcaldía Mayor de Bogotá <i>“Por el cual se modifican excepcionalmente las normas urbanísticas del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C., adoptado mediante decreto distrital 619 de 2000, revisado por el decreto distrital 469 de 2013 y compilado por el decreto distrital 190 de 2004”</i>	Capítulo I: Artículo 1, literal 7: Desarrollo de instrumentos de planeación, gestión urbanística y de regulación del mercado de suelos para la región. Capítulo I: Artículo 2: Marco general para las acciones del Distrito Capital en la construcción de la región capital de Bogotá Capítulo I: Artículo 4, literal 8: Fortalecimiento de la institucionalidad y de la participación social. Capítulo II: Artículo 6: Políticas sobre uso y ocupación del suelo urbano y de expansión. Capítulo II: Artículo 13: política sobre recuperación y manejo del espacio público.	Presentación de las políticas de uso de suelos. Consideraciones ambientales, del hábitat, movilidad, recuperación y manejo del espacio público, gestión de riesgos ambientales y del suelo. Descripción de aspectos legales para construir o modificar edificaciones. Involucramiento de la comunidad en el desarrollo de proyectos de construcción urbanísticos. Aspectos generales sobre recuperación y manejo del espacio público.

El decreto 1469 de 2010. Presidencia de la República. <i>“por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones”.</i>	Capítulo I: Artículo 7: Licencia de construcción y sus modalidades Capítulo II: Artículo 15: Solicitud de la licencia y sus modificaciones.	Conocimiento acerca de los tipos de licencias que se deben obtener conforme a la naturaleza de un proyecto de construcción. Requerimientos para la solicitud y otorgamiento de licencias en zonas urbanas. Modificaciones y renovaciones de las licencias aprobadas para edificaciones. Conocimiento de las implicaciones de la curaduría urbana.
Decreto Nacional 1504 de 1998. Presidencia de la República <i>“Por el cual se reglamenta el manejo del espacio público en los planes de ordenamiento territorial”</i>	Capítulo I: Artículo 3: Disposiciones generales sobre el espacio público. Capítulo II: Artículo 7: El espacio público como elemento articulador y estructurante del espacio en la ciudad.	Responsabilidad del estado por velar que se respete y mantenga el uso del espacio público sobre el del uso del suelo. Elementos constitutivos y complementarios del espacio público. Medidas dispuestas para el espacio público en el Plan de Ordenamiento Territorial POT. Disposiciones para el manejo del espacio público. Revisión de definiciones sobre convivencia, acciones para la atención y resolución de conflictos, acciones consideradas como alteración de convivencia y la identificación de mecanismos de mediación y conciliación en conflictos de convivencia.
Ley 1801 del 29 de julio de 2016. Congreso de Colombia <i>“Por el cual se expide el Código nacional de policía y convivencia”</i>	Capítulo II. Artículo 5. Definición de convivencia ciudadana. Libro II. Artículo 31. Del derecho a la tranquilidad y a las relaciones respetuosas. Artículo 34: Comportamientos que afectan la convivencia en los establecimientos educativos relacionados con consumo de sustancias. Capítulo III de los establecimientos educativos. Título XIV. Capítulo 1. Comportamientos que afectan la integridad urbanística. Artículo 135. Comportamientos contrarios a la integridad urbanística. Capítulo II. Del cuidado e integridad del espacio público Artículo 139. Definición del espacio público. Artículo 140. Comportamientos contrarios al cuidado e integridad del espacio público. Título XV. De la libertad de movilidad y circulación capítulo I. circulación y derecho de vía. Libro tercero medios de policía, medidas correctivas, autoridades de policía y competencias, procedimientos, mecanismos alternativos de solución de desacuerdos o conflictos. Artículo 171. Respeto mutuo.	

Capítulo IV. Mecanismos alternativos de solución de desacuerdos y conflictos Artículo 231. Mecanismos alternativos de solución de desacuerdos y conflictos de convivencia.
Artículo 232. Conciliación.
Artículo 233. Mediación.

Tabla 3. Resumen aspectos normativos. Fuente: elaboración propia a partir de las consultas de la normatividad

9. Diseño Metodológico

Dado que los objetivos de este trabajo de grado son, por un lado la elaboración de un diagnóstico que permita identificar las principales problemáticas que alteran la convivencia de los residentes del barrio Colombia con la Fundación Universitaria Del Área Andina, y a partir de allí formular lineamientos para mejorar la gestión social que posibilite abordarlas y posteriormente mitigarlas, es pertinente para la elaboración del informe de práctica utilizar técnicas de investigación mixtas, es decir cuantitativas y cualitativas y sus métodos de recolección de datos.

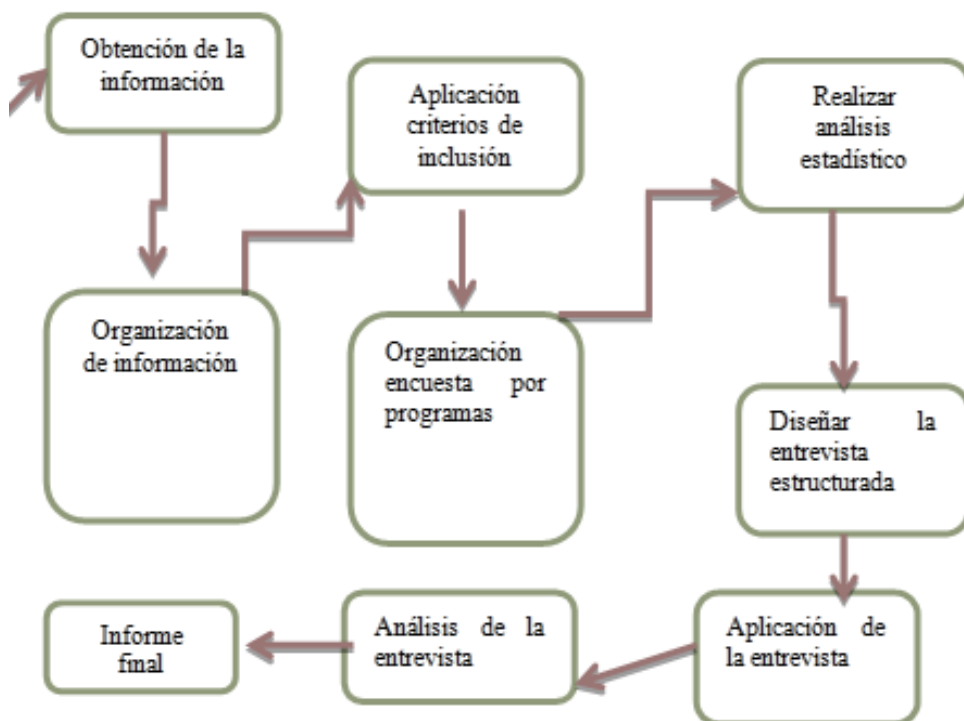
El estudio cualitativo dista de basarse en supuestos teóricos que se buscan comprobar, más bien permite conceptualizar sobre lo que sucede en y con las personas que actúan como informantes, procesos que se generan de manera inductiva. Tal y como lo menciona Bonilla (2005), cuando se requiere dar este tipo de tratamiento a las realidades y contextos para su comprensión, lo ideal es emplear la metodología cualitativa:

Desde la perspectiva del método cualitativo, los conceptos no son el punto de arranque del proceso de investigación sino la meta a la que se puede llegar a partir de descripciones no estructuradas de la realidad, según sea comprendida e interpretada por los individuos. Tales descripciones sobre la manera como el mundo es conocido y pensado por los miembros de un grupo y sobre los impulsos, deseos y motivaciones de las personas, deben hacer posible que el científico capte las razones que subyacen al comportamiento observado y, por lo tanto, sus propiedades subjetivas esenciales. (Bonilla & Rodríguez, 2005, pág. 71)

De acuerdo con lo anterior, dentro del diseño metodológico, la aproximación etnográfica, como lo señala García Garza (2011) constituye un referente fundamental, en el que, la observación, la conversación informal y las entrevistas son las técnicas metodológicas que posibilitaron el ejercicio práctico. (García Garza, 2011)

De otro lado, Morra & Rist (2010) puntualizan que el “análisis cualitativo es apropiado para obtener una percepción profunda de una intervención y para comprender e interpretar comportamiento y situaciones” (Morra & Rist, 2010, pág. 352) En el mapa conceptual 3 se ilustra el proceso de recolección y análisis de la información pertinente para el desarrollo del presente informe de grado.

Mapa Conceptual 3. Recolección y procesamiento de la información



Mapa conceptual 3. Recolección y procesamiento de la información. Fuente: elaboración propia

9.1. Población y muestra

Para efectos de recolección de información se tomarán diferentes segmentos de población así: residentes permanentes del barrio Colombia ubicados en el entorno cercano a las instalaciones de la sede principal de Areandina. Entendidos como aquellas personas que viven de forma permanente en el sector (propietarios o arrendatarios) y cuyas viviendas son de habitación familiar.

Comunidad Académica de la Fundación Universitaria del Área Andina. Conformada por estudiantes, docentes y personal administrativo de la institución. Población flotante (comerciantes del sector). Comprende los sujetos dedicados al comercio en las modalidades formal e informal, que ejercen sus actividades en el sector de ubicación de la sede de la institución educativa. La selección de estos segmentos de población constituirá la muestra que, de acuerdo con lo señalado por Hueso, A & Cascant, M.J. (2012) “es el sub conjunto de la población que se selecciona para el estudio, esperando que lo que se averigüe de una idea sobre la población en su conjunto; en el caso de estudios estadísticos descansa en el principio de que las partes representan al todo” (Hueso & Cascant, 2012, pág. 13).

Para efectos de este trabajo de grado y continuando con la propuesta de Hueso & Cascant se seguirán los criterios de un muestreo intencional, donde “el investigador determina la muestra a criterio propio, aunque siempre con la intención de obtener una muestra más o menos representativa de la población” (Hueso & Cascant, 2012, pág. 14) aunque es un muestreo no representativo.

En este trabajo se dividirá la muestra por tipos de población así: para el caso de los residentes del sector se elegirá una muestra poblacional de 5 familias con ubicación no superior a 200 metros de proximidad a la sede de la Fundación Universitaria del Área Andina y periodo de

residencia superior a 5 años. Para el caso de la comunidad académica, se encuestarán 100 estudiantes de pregrado de las jornadas diurna y nocturna, 15 docentes de planta y 10 funcionarios administrativos. Finalmente, la muestra de los comerciantes del sector estará distribuida de la siguiente manera: 5 representantes del comercio formal y 3 comerciantes informales.

Para ello se realiza un procedimiento de muestreo por muestras diversas o de máxima variación, acorde con lo señalado por Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014), este tipo de muestras, “son utilizadas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien, documentar diversidad para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades.” (Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 400). Así mismo, Hernández-Sampieri et al. (2014), citando a Miles y Huberman (1994), a Creswell (2009) y Henderson (2009), proponen otras muestras no probabilísticas como las muestras por conveniencia que se eligen por estar disponibles y de fácil acceso. (Hernández-Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 401)

9.2. Instrumentos y técnicas

En la recolección de la información necesaria para la formulación de una estrategia que permita al Areandina mejorar la gestión social con los residentes del barrio Colombia se utilizan como principales técnicas, la entrevista estructurada y semi-estructurada que permiten conocer desde la mirada de las familias los principales cambios que la institución ha traído a su entorno y derivado de ello las problemáticas surgidas.

Se emplea también la encuesta como instrumento para conocer la percepción de la comunidad académica del Areandina sobre la seguridad y la convivencia en el sector del barrio

Colombia luego de la construcción de la sede nueva. Para conocer la percepción de los comerciantes se utiliza la entrevista, la observación participante y la cartografía social buscando establecer las dinámicas diarias y la interacción entre la Fundación Universitaria del Área Andina y sus actividades económicas.

9.2.1. Entrevista.

Como técnica de recolección de datos para la investigación cualitativa, la entrevista proporciona una oportunidad para, como lo señala Bonilla (2005) “explorar en detalle el mundo personal de los entrevistados, en hacer de ellos el centro de la escena, y en crear el ambiente [...] para que surja una narración de su pasado y su presente” (Bonilla & Rodríguez, 2005, págs. 158-159) y desde la óptica de Bonilla ésta técnica se hace relevante dado que los ejes temáticos requieren de la exploración narrativa tanto del pasado como del presente de los actores y los significantes que éstos atribuyen a cada evento que reportan durante las entrevistas.

Patton (2002) por su parte puntualiza que las entrevistas abiertas producen citas directas sobre experiencias, opiniones, sentimientos y conocimientos y suministran datos “ricos” que entiende como datos idiosincrásicos sobre cada unidad que se estudia. Desde aquí, es pertinente esta técnica dentro del proyecto porque el levantamiento del diagnóstico requiere de los datos suministrados por los actores desde su experiencia y opinión propia. (Patton, 1987)

Morra & Rist (2010) establece como principales ventajas de la entrevista “permitir explorar profundamente temas complejos y que las preguntas no claras pueden aclararse y modificarse en el transcurso de la entrevista” (p.314). Como lo señala Valles (1999), el instrumento se construye a partir de la problemática identificada y los ejes temáticos derivados de ello.

Michael Quinn Patton (1987) en su texto *How to use qualitative methods in evaluation* expone que el uso de los métodos cualitativos es pertinente y muy necesario en procesos donde se quieren describir relaciones causa, efecto ya que permiten profundizar en percepciones, sentimientos y apreciaciones. Frente a ello coloca las entrevistas como una técnica de recolección de información ideal para “entender la perspectiva de las personas, y para aprender sobre las cosas que no es posible observar directamente” (pág. 109).

Precisamente uno de los objetivos del presente trabajo de grado es el levantamiento de un diagnóstico sobre las relaciones entre la Fundación Universitaria del Área Andina con el entorno, y para ello es relevante indagar en percepciones y descripciones sobre las formas de relacionamiento y las dinámicas de convivencia; por lo que esta técnica es indicada para conseguirlo. Se trabaja a partir de una guía de entrevista cuyo formato se puede apreciar en el apartado de anexos (Anexos 2 a 17)

9.2.2. Encuesta.

La encuesta o cuestionario, según Torrado (2004) consiste en una lista de preguntas apuntadas a una muestra representativa de la población objetivo, tienen la ventaja de posibilitar la comparación de las respuestas, favorecen el anonimato alentando a responder con mayor sinceridad, aunque tiene como desventaja la imposibilidad de hacer aclaraciones, por ello se debe complementar o explicitar estas cuestiones con la aplicación de las otras estrategias ya planteadas.

Morra & Rist (2010) puntualizan que “las encuestas constituyen herramientas excelentes para recopilar datos sobre las percepciones, opiniones e ideas de las personas, pero son menos útiles para medir el comportamiento” (Morra & Rist, 2010, pág. 298).

El instrumento diseñado para esta investigación, integra preguntas abiertas y cerradas con el fin de ampliar percepciones de los sujetos acerca del tema de convivencia ciudadana y conocer de manera concreta aspectos necesarios para el establecimiento de las sub-categorías. Esta técnica se aplica de manera virtual a través de un enlace en google docs. El instrumento se compone de 26 ítems que indagan el tipo de vinculación con la institución (estudiante, docente, administrativo), la jornada de asistencia a la universidad (diurna y nocturna), se indaga por la percepción de seguridad en la zona aledaña a Areandina a través de cuatro ítems, tres ítems que indagan la valoración del espacio público, siete ítems que acerca del efecto de los establecimientos de comercio, tres sobre ventas ambulantes, tres sobre la relación con los vecinos, cuatro ítems que indagan sobre las relaciones con el entorno. (Ver anexo 18)

9.2.3. Cartografía social.

Morra & Rist (2010) definen la cartografía social como “el dibujo de una imagen conceptual de los elementos que conforman una comunidad, incluyendo sus recursos activos y cómo interactúan” (p.284). Además, puntualizan los autores que en esta técnica se reúne a los integrantes de la comunidad buscando por un lado una mejor comprensión de los sujetos y por otro como se ajusta o no una intervención en la comunidad.

El Instituto Distrital de la Participación Social, (IDPAC) describe la cartografía social como una técnica de trabajo con actores sociales con quienes se logra compartir, discutir y concertar puntos de vista, información y conocimiento sobre la realidad de un territorio determinado. Esta es una excelente herramienta que permite identificar con el lenguaje y la representación iconográfica, la descripción y clasificación de las situaciones más significativas

del territorio que se está analizando, en este caso el barrio Colombia, específicamente donde se ubica la sede principal de la Fundación Universitaria del Área Andina.

Esta técnica permitirá desarrollar un lenguaje común de interpretación de las diferentes percepciones de las relaciones entre Areandina y los residentes del sector, generando espacios de reflexión, que determinan según los actores, áreas significantes que marcan y transforman la dinámica social de este territorio. Esta consistirá en que los sujetos sociales que participan, ubiquen en el mapa del barrio Colombia aspectos relevantes teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

- El investigador realizará una precisión sobre el concepto de espacio público y detección y uso de los espacios públicos del entorno.
- A los actores sociales que se involucre en esta técnica se deben instruir con claridad sobre la ubicación del mapa y la iconografía que se utilizara.
- Cada actor grafica la zona y debe situar los dibujos que señalan su percepción puntual y suficiente acerca de los temas establecidos y a tratar.

A continuación se presenta el cuadro metodológico que resume el anclaje de categorías de análisis con las técnicas de recolección de datos empleadas (ver tabla 4.)

Tabla 4. Propósito, categorías y técnicas.

PROPÓSITO	TÉCNICA	APORTE DEL INSTRUMENTO	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Conocer la percepción de la comunidad Areandina sobre la seguridad en el sector.	Encuesta	Permite recolección masiva de información	USO Y OCUPACIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO	Movilidad Seguridad Actividades comerciales Uso residencial
		Garantiza el anonimato de las respuestas		
		Agiliza el procesamiento de datos		
		Permite comparación entre respuestas		
		No permite la descripción de situaciones		
	Cartografía	Impide conocer percepciones y emociones		
		No posibilitan discursos		
		Permite la descripción amplia de situaciones específicas. Garantiza la expresión de sentimientos y emociones respecto a una temática propuesta.		
		Permite comparación entre respuestas		
		Permite la descripción de situaciones		
Recolectar información para elaborar el diagnóstico de las problemáticas de convivencia percibidas por los residentes permanentes y transitorios; y el análisis de la gestión realizada por la institución desde la mirada de estos actores	Entrevista semi estructurada	Permite conocer percepciones y emociones	CONVIVENCIA CIUDADANA	Nivel de relacionamiento con la institución Participación en actividades programadas por la institución Conflictos derivados de la interacción
		Posibilita discursos		
		Permite la descripción amplia de situaciones específicas. Garantiza la expresión de sentimientos y emociones respecto a una temática propuesta.		
		Permite la exploración de aspectos que inicialmente no se han contemplado en un estudio.	GESTION SOCIAL	Conflictos y Querellas presentadas Mecanismos de resolución de conflictos con el entorno
		Posibilita el análisis de discursos		
		Implica tiempo y logística para la recolección		
		Requiere procesos de análisis más rigurosos para mantenerse centrado dentro de las categorías		

Tabla 4. Propósito, categorías y técnicas. Fuente: elaboración propia

9.3. Consideraciones éticas – consentimiento informado

La finalidad de este documento es asegurar que los sujetos participantes en el trabajo tengan garantía de confidencialidad en el tratamiento de la información, así mismo asegurar a los entrevistados el respeto por sus opiniones, ideas y expresiones. De igual forma, se incluye la autorización para las grabaciones de las entrevistas y toma de fotografías como apoyo a la entrevista cuando se requiera.

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera. Así mismo, autorizo la toma de fotografías y grabaciones de audio, en caso de que se requiera para fines educativos.

Nombre del Participante_____

Firma del Participante _____

Fecha _____

Día/mes/año

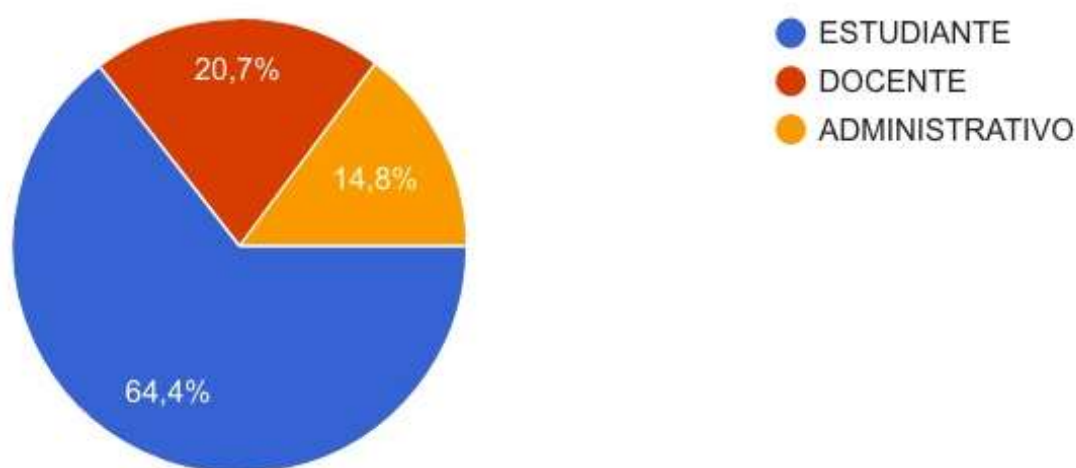
10. Resultados

La elaboración del diagnóstico partió con las entrevistas a los actores elegidos como informantes: residentes del sector (cinco entrevistas) y comerciantes formales (cinco entrevistas) e informales (tres entrevistas). El acercamiento a la comunidad fue complejo, pues no tenían interés en hablar sobre Areandina, ni tocar temas referentes a convivencia y relaciones. Fue necesario recurrir a la ayuda de la líder de la junta de acción comunal para establecer los contactos y conseguir las entrevistas.

La aplicación virtual del cuestionario se dirigió a miembros de la comunidad Areandina: docentes, estudiantes y personal administrativo; el instrumento estuvo compuesto por 26 ítems a través de los cuales se obtuvo información acerca del tipo de vinculación con la institución (estudiante, docente, administrativo), la jornada de asistencia a la universidad (diurna y nocturna), la percepción de seguridad en la zona, la valoración del espacio público, el efecto de los establecimientos de comercio, las ventas ambulantes, la relación con los vecinos, y las relaciones con el entorno en general.

Se recibieron 260 respuestas, de estas 163 corresponden a respuestas de estudiantes, 47 a docentes y 40 a personal administrativo, 204 de las personas encuestadas asisten a la universidad en la jornada diurna, lo que equivale a un 77,5% y las 61 restantes lo hacen en la jornada nocturna, siendo el 22,5% de los respondientes. En la gráfica 1 puede apreciarse el porcentaje de estudiantes, docentes y administrativos que respondieron la encuesta.

Gráfica 1. Porcentaje de respondientes según tipo de vinculación.



Gráfica 1. Porcentaje según tipo de vinculación. Fuente: elaboración propia en google docs.

En cuanto a los entrevistados, el 100 % reside en el sector desde antes de la construcción de la nueva sede de Areandina y coincide en que la edificio trajo consigo crecimiento al barrio y embellecimiento al entorno; pero señalan que se perdió la tranquilidad del sector y la libertad para transitar por el barrio. Declaran además que la convivencia se afectó de manera sustancial cambiando las formas de relacionarse.

“Acá se ha evidenciado un cambio en cuanto a convivencia, pues se ve más flujo de personas, a veces se ven riñas entre los mismos estudiantes de la universidad en algunos espacios específicos. También muchos de los residentes antiguos se han ido, decidieron arrendar su casa porque esto aquí ya no es lo mismo. Uno es joven y digamos que se acostumbra a todo, pero a las personas de edad les cuestan los cambios y llevar relaciones con estudiantes que todo el día deambulan y se instalan en los andenes generó problemas”.

[Entrevista 2, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

“En convivencia pues se ve más flujo de gente, pues digamos que hay más movimiento en la zona y mayor versatilidad en las acciones de las personas que transitan por acá. Y mucha más dificultad para relacionarse, porque hay muchos desconocidos”.

[Entrevista 3, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

10.1. Uso y ocupación del espacio público

Del 100% de los encuestados (260) un 48,3% de los encuestados califica el espacio público del entorno de la universidad como regular y en un 46,5% como bueno; considerando que hay presencia de basuras, inseguridad, falta de iluminación y que el ingreso en ciertos sectores en las noches, es poco agradable, estos resultados se pueden apreciar en la gráfica 2. Así mismo, el 54,2% considera que los espacios para transitar en el sector, son suficientes, mientras que el 45,8% responde lo contrario.

Gráfica 2. Calificación del espacio público.



Gráfica 2. Calificación del espacio público. Fuente: elaboración propia en google docs.

Respecto a la suficiencia de espacios para transitar, se encuentran dos tipos de valoraciones en las respuestas de la encuesta, por un lado, los encuestados consideran que el espacio es suficiente, algunos señalan objeciones o posibilidades de mejora, y en su mayoría, los encuestados, valoraron el espacio, como insuficiente.

“Son suficientes porque no hay tanta congestión a manera vehicular, son espacios donde la mayoría son alternos a vías principales entonces los espacios son amplios para transitar”

[Estudiante Areandina, encuesta 28, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]
Quienes consideran que el espacio circundante a la universidad es adecuado, lo catalogan como amplio, en un sector céntrico, con vías de fácil acceso y de tránsito funcional para bicicletas, vehículos automotores y peatones. Señalan como ventaja la cercanía de la estación de transmilenio, la facilidad de otras alternativas de transporte y la posibilidad de adquirir artículos para suplir sus necesidades diarias en el sector. Mencionan que aunque son amplios y suficientes, la presencia de los vendedores y vehículos parqueados, generan incomodidad, son enfáticos en el hecho de que el problema no es el espacio sino el uso que se le da.

“son suficientes lo malo es el cómo los está usando”

[Docente Areandina, encuesta 41, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

“Si son suficientes, ya que la vías tienen buen acceso, para bicicletas, motos vehículos y peatones.”

[Estudiante Areandina, encuesta 39, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

“Si la universidad se encuentra bien ubicada y con espacios amplios para transitar”

[Estudiante Areandina, encuesta 37, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

En general, los encuestados consideran los alrededores de Areandina como una zona de alta afluencia tanto vehicular como peatonal, con vías congestionadas, con presencia de contaminación visual y auditiva; andenes en mal estado e invadidos por basuras, ventas ambulantes, estacionarias y de habitantes de calle, o con espacios insuficientes para transitar, lo que aumenta la percepción de inseguridad y riesgo de robos. Este último, es un fenómeno cambiante de acuerdo con las horas del día, señalan que la mayor concentración de vehículos, peatones y congestión se da en las primeras horas de la mañana, el medio día y las 6 de la tarde. Es también notoria para ellos, la ausencia de parques, zonas verdes o espacio ambiental/natural, en contraste con la presencia de establecimientos comerciales y empresas.

“Son calles donde transitan todo tipo de personas y a veces uno prefiere no arriesgarse porque es peligroso. Hay un prostíbulo cerca y el olor a marihuana viene de diversas partes”

[Docente Areandina, encuesta 223, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

“El parqueo de motos y vehículos dificulta el paso y generan desorden vial.”

[Docente Areandina, encuesta 254, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

“En todas las sedes hay zona peatonal (andenes) que los ocupen carros, motos, vendedores ambulantes es otra cosa.”

[Administrativo Areandina, encuesta 99, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

Otro aspecto relevante es la invasión de los andenes por autos y motocicletas, generando la percepción de que los andenes son pequeños y obligando a los peatones a transitar por la vía vehicular. En ese orden de ideas, los encuestados consideran que el espacio no ofrece un ambiente acorde y seguro para las jornadas establecidas, debido a la falta de iluminación, la pavimentación en mal estado, la ausencia de policía y/o seguridad privada y de ciclorutas

“Puesto que el tráfico peatonal es muy denso ya que no solo estamos nosotros como estudiantes sino que también hay personas que trabajan en dicho sector y todo el día hay una gran afluencia de tráfico peatonal.”

[Estudiante Areandina, encuesta 90, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

“Porque el tráfico vehicular y la falta de parqueaderos obligan a las personas a parquear en la calle obstruyendo las vías peatonales, además los vendedores ambulantes aumentan casi a diario.”

[Administrativo Areandina, encuesta 73, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

“se limitan a la áreas de andenes que muchas veces están siendo usadas por comerciantes informales o basura.”

[Administrativo Areandina, encuesta 63, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

“en un sector de tránsito peatonal denso (Transmilenio, centros de educación, ventas ambulantes...) y andenes muy reducidos. Más zonas verdes, más invasión de espacio público...”

[Administrativo Areandina, encuesta 128, pregunta 9. Junio 2017, Bogotá]

En cuanto a la ocupación del espacio público, la información obtenida mediante la entrevista a los residentes, estos refieren que se halla totalmente invadido, manifiestan que desde la construcción no se cuenta con andenes libres para los transeúntes, y que para el tráfico automotor también se ha reducido; pues la única calle vehicular es ocupada por motos y vehículos parqueados a cada uno de sus costados. A lo anterior se suma la presencia de vendedores informales que ubican sus productos en andenes y esquinas de la mencionada vía.

“... en fin esto para decir que el espacio público ya es solo una historia. Ahora el espacio es monopolizado por los vendedores ambulantes, a eso le sumamos el centenar de locales comerciales de todo tipo, los más comunes los restaurantes, pero también la cantidad de tiendas, papelerías, almacenes de insumos agrícolas; todos estos acaban de saturar los andenes que en horarios específicos por ejemplo entre las 12 del día y las 2 de la tarde son una odisea atravesar. Y como si eso fuera poco, usted misma se pudo dar cuenta la calle es un parqueadero público: motos y carros a lado a lado de la vía. (Risas) entonces si pregunta sobre la ocupación del espacio público, tengo que decirle que está al tope máximo, no queda un centímetro de suelo libre... Y no estoy siendo exagerado (risas)”

[Entrevista 2, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

En contraste, la opinión expresada por los estudiantes y funcionarios de Areandina encuestados virtualmente frente a este punto, el 54% considera que el espacio público es suficiente, y que no se evidencia variación alguna en su ocupación producida por la presencia de la sede de la institución.

10.2. Convivencia ciudadana

El barrio que tradicionalmente había sido residencial se transforma en un espacio de marcada actividad comercial, con transito permanente de personas y vehículos, sin que sus habitantes se dieran cuenta y sin haber sido informados previamente por Areandina o por algún representante de las autoridades del sector.

Un hallazgo que llama la atención, es la divergencia de opiniones entre los residentes del sector y la presidenta de la junta de acción comunal del barrio -también residente-, sobre la convivencia y las transformaciones surgidas en el entorno a partir de la edificación de la sede principal de Areandina. Mientras los residentes “comunes” del barrio coinciden en que los cambios del entorno alteran de forma negativa la convivencia y con ello su calidad de vida.

“Pues, es un poco complicada la convivencia ya que hay mucho tránsito estudiantil, nos parquean motos, carros al frente del apartamento y la convivencia ha sido muy complicada por eso ya que hay muchas discusiones y muchas peleas por ese tipo de motivos”

[Entrevista 5, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

“De todas maneras, toda mi vida viviendo acá, se ha evidenciado un cambio en cuanto la convivencia, pues se ve más flujo de personas, a veces se ven riñas entre los mismos estudiantes de la universidad en algunos espacios específicos. También muchos de los residentes antiguos se han ido, decidieron arrendar su casa porque esto aquí ya no es lo mismo. Uno es joven y digamos que se acostumbra a todo, pero a las personas de edad les cuestan los cambios y llevar relaciones con estudiantes que todo el día deambulan y se instalan en los andenes, generó problemas. Mis papás fueron de los vecinos que más discutieron con la universidad por ese motivo, a ellos les molestaba mucho que se sentaran aquí en el andén y que obstaculizaran la entrada de la casa”

[Entrevista 2, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

Sobre la relación de Areandina con los vecinos del sector, la comunidad académica encuestada, señala en un 80,7% que esta es buena aunque ello no implique la ausencia de conflictos, un 15% la valora como regular y un 1,1% la valora como mala, otras percepciones manifestadas en menor proporción consideran que no es un asunto de importancia o manifiesta desconocimiento del tema, estas respuestas se pueden apreciar en la gráfica 3. Dentro de los programas o acciones adelantadas por la universidad para relacionamiento con los vecinos, que son de conocimiento de los encuestados, se encuentran, las charlas informativas, préstamo de

instalaciones para eventos, elaboración de un mural por parte de voluntarios, participación en frentes de seguridad, apoyo a acciones de la Alcaldía Local y el acompañamiento a tenderos.

Frente a la pregunta de relacionamiento con la Institución, también las opiniones son contrarias, los vecinos residentes refieren que no tienen ningún tipo de relación con Areandina y exponen no conocer acción alguna emprendida por la institución para vincularse con los vecinos del sector. Paralelamente, se evidencia interés entre los residentes, por participar de actividades realizadas por la institución educativa y disposición para atender a invitaciones en caso de recibirse.

Gráfica 3. Relación de la universidad con los vecinos.



Gráfica 3. Relación de la universidad con los vecinos. Fuente: elaboración propia en google docs

“Pues es una interacción no tan buena, no hemos recibido ninguna invitación a sus eventos sociales que hacen dentro de la universidad, pero nuestra relación con la universidad es muy poca, no tenemos conocimiento de quienes son sus directivos, nunca el rector ni ninguno de los directivos de esa universidad se han dirigido a nosotros como comunidad. No conozco ninguna actividad que hagan para el entorno o para nosotros; no he participado en ninguna de las actividades que realiza la institución internamente. Porque realmente no nos invitan a nada, por eso no participamos en alguna de ellas. Seguro si nos invitan hasta iríamos (risas)”

[Entrevista 5, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

Por su parte, la residente de la junta de acción comunal afirma en su entrevista conocer de primera mano la actividades que se realizan tanto al interior de la institución, como aquellos proyectos que se adelantan con la comunidad, adicionalmente refiere recibir invitación directa para participar en cada una de ellas.

“Yo tengo un correo especial con el rector, entonces nos escribimos casi todo los días, yo le cuento hicimos tal cosa, hicimos tal otra, es más nosotros hace 3, 4 días terminamos un mural que va a ser el que vamos a entregar de regalo para la ciudad, para el sector y para Barrios Unidos, eh el día que cumplimos 80 años el Barrio y va a ser el 21 de julio de 2017. Pues digamos ellos me inscriben me mandan todas las invitaciones, entonces yo las socializo a todo el grupo, eso también la socializamos con la alcaldía de Barrios Unidos, o sea todos estamos enterados de todo lo que pasa, eh que van hacer una feria, que van hacer charlas, conversatorio, o sea todos estamos interactuando”.

[Entrevista 1, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

Otro hallazgo relevante lo constituye el hecho de que el ejercicio de actividades comerciales formales e informales solo sea percibido como negativo para la población residente, pues la comunidad institucional las encuentra favorables para el entorno y para Areandina misma. El 86,9% de la población encuestada asoció la actividad comercial presente en el sector con palabras como oportunidad, facilidad y comunidad.

Mientras para los residentes, el comercio formal además de alterar la imagen del sector se constituye en un determinante para maximizar la ocupación del espacio público y atraer vendedores informales que con su presencia atraen delincuentes al barrio Colombia. Se evidencia además que el hecho de contarse con multiplicidad de locales comerciales y variedad de ventas ambulantes se constituye en un factor de riesgo para la seguridad de las viviendas y por ende de sus ocupantes; hecho que ha repercutido en que varios de los habitantes del sector hayan tomado la decisión de vender sus viviendas y mudarse a otro lugar, o alquilarlas para uso comercial.

“Esas actividades como tal han sido importantes porque pues han abierto nuevos servicios restaurante y donde uno puede adquirir cosas como más fácil. Pero se han multiplicado muchísimo, casi no quedan casas de familia, donde quiera que pueda abrirse un negocio, se abre”

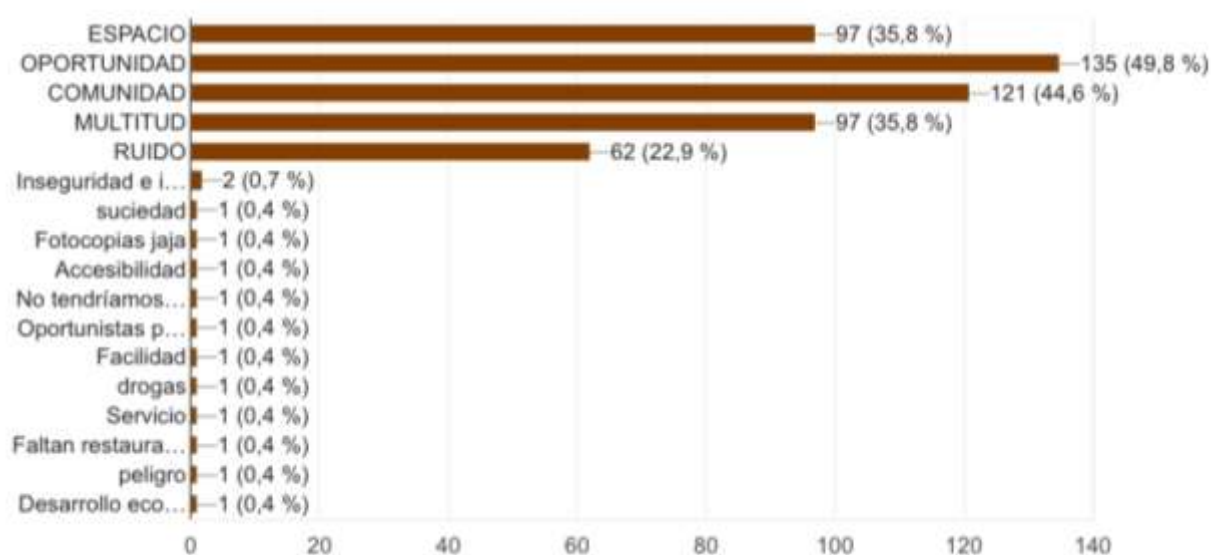
[Entrevista 3, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

“Pues se ha llenado más de negocios, café internet, venta de minutos, venta de comidas callejeras, cosas así... porque pues los estudiantes frecuentan ese tipo de sitios, la actividad comercial se ha incrementado un poco más pero no nos ha beneficiado para nada a nosotros que somos la comunidad afectada”

[Entrevista 5, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

Por otra parte, el 86,7% de los encuestados valora como favorable la presencia de establecimientos comerciales en los alrededores de la universidad, mientras que el 13,3% considera lo contrario. Asocian la presencia de este tipo de establecimientos, principalmente con oportunidad, comunidad, multitud y espacio son consideradas en la misma proporción, ruido y otros conceptos como inseguridad e indisciplina, suciedad, fotocopias, accesibilidad, no trasladarse lejos, oportunismo, facilidad, drogas, servicios, falta de restaurantes, peligro y desarrollo económico, aparecen en una proporción menor, tal y como se aprecia en la gráfica 4.

Gráfica 4. Conceptos asociados con los establecimientos comerciales.



Gráfica 4. Conceptos asociados con los establecimientos comerciales. Fuente: elaboración propia en google docs

El 67,9% considera que los establecimientos comerciales alrededor de la universidad, son suficientes, un 17,3% percibe que son pocos y el 14,8% restantes considera que son pocos.

Respecto a los efectos de los establecimientos comerciales en la comunidad residente, señalan tanto efectos negativos como positivos. Entre los efectos positivos, se encuentra una oferta de servicios y productos amplia para toda la comunidad educativa y del vecindario; también consideran que es una ayuda económica para los dueños de bienes inmuebles de la zona; los establecimientos se constituyen también en oportunidades laborales, son considerados “una compañía” que reduce el riesgo de robo debido a la *sociabilidad* que se da.

Así mismo, es visto como un vecindario transitado que ofrece soluciones rápidas, con equilibrio de oferta-demanda de productos y servicios, proporcionando satisfacción de las necesidades de la comunidad educativa principalmente, y en segundo lugar, de la comunidad residente, mejorando la economía del sector. Por otra parte, perciben un ambiente favorable, de

respeto y apoyo que les acoge como miembros de la comunidad del barrio con familiaridad, finalmente, el flujo constante de personas influye en el reconocimiento de Areandina y la divulgación de su imagen y servicios.

“Permiten tener gran oferta de servicios necesarios durante la jornada.”

[Estudiante Areandina, encuesta 1, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

“Efectos positivos, porque hay varias posibilidades de adquirir productos.”

[Estudiante Areandina, encuesta 21, pregunta 13. Junio 2017, Bogotá]

“Mayor oferta en variedad de productos y servicios”

[Estudiante Areandina, encuesta 68, pregunta 13. Junio 2017, Bogotá]

“Confianza, pues que si hay tiendas hay más gente y es más seguro”

[Estudiante Areandina, encuesta 76, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

“Generan actividad de personas, si los quitan el lugar queda más solo y es más peligroso”

[Docente Areandina, encuesta 119, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

“Son una buena opción para adquirir productos a un costo que se ajusta a la realidad económica de los estudiantes”

[Docente Areandina, encuesta 244, pregunta 13. Junio 2017, Bogotá]

“Creo que le da opciones a los estudiantes y docentes para acceder a una gran variedad de productos”

[Docente Areandina, encuesta 244, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

Sobre los efectos negativos, relacionaron la contaminación visual, auditiva y de basuras que da aspecto de desorden en las aceras, así como la ocupación del espacio público por transeúntes, vehículos estacionados y ventas informales, lo que constituye una oportunidad para la delincuencia, los habitantes de calle y disminución de la movilidad. La presencia comercial y

de la universidad puede generar un aumento en los impuestos prediales, pero también daño en las vías y las casas, así como disminución en la tranquilidad para los residentes, lo que revierte en problemas de convivencia y seguridad.

“Ayuda económica para los que arriendan sus locales, desorden para los demás residentes.”

[Administrativo Areandina, encuesta 4, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

“Ocupación del espacio, multitud, ruido, inseguridad”

[Docente Areandina, encuesta 8, pregunta 13. Junio 2017, Bogotá]

“desorden, mugre, ruido, inseguridad”

[Administrativo Areandina, encuesta 16, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

“Puede aumentar los impuestos por ser un sector comercial, atrae muchos habitantes de la calle y recicladores.”

[Estudiante Areandina, encuesta 38, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

“Efectos positivos: Hay mayor vigilancia y se disminuye la inseguridad. Efecto Negativos: el ruido, la suciedad, el daño a las casas. Adiós a la tranquilidad.”

[Administrativo Areandina, encuesta 99, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

“Puede incomodar a los residentes del sector”

[Administrativo Areandina, encuesta 114, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

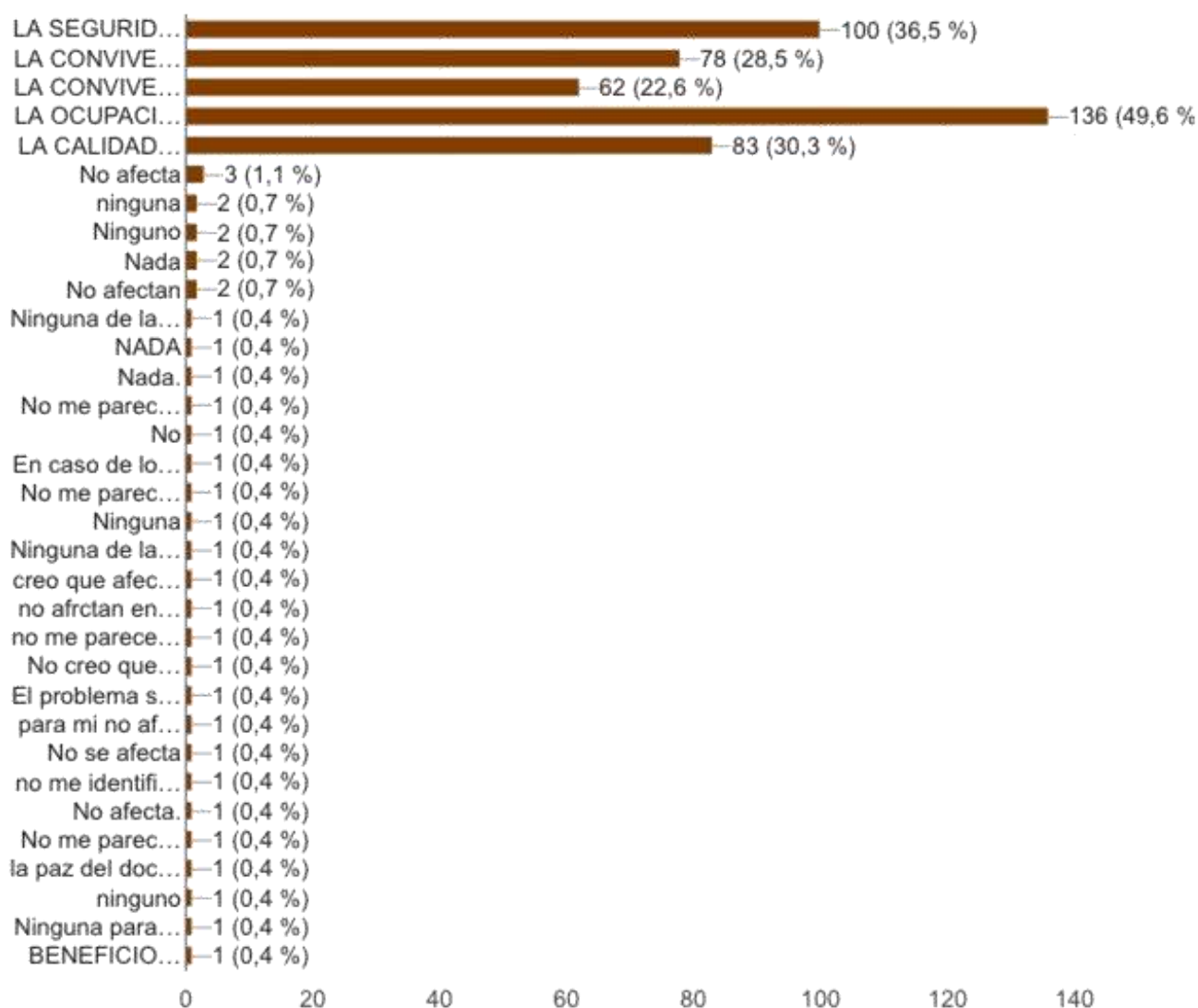
“Inconvenientes frente al ruido, tránsito y seguridad”

[Administrativo Areandina, encuesta 211, pregunta 13. Junio 2017, Bogotá]

De igual forma, los encuestados consideran en un 36,5% que la presencia de los establecimientos comerciales afecta la seguridad en el sector, otro 28,5 % que afecta la convivencia entre los vecinos, un 22,6% que afecta la convivencia con la universidad; el 49,6% señala la afectación del espacio público y un 30,3% considera que se afecta la calidad de vida de

los residentes, otras valoraciones en menor proporción señalan, como se puede ver en la gráfica 5, que el entorno no se ve afectado de ninguna manera por la presencia de los establecimientos.

Gráfica 5. Afectación de los establecimientos comerciales sobre el sector.



Gráfica 5. Afectación de los establecimientos comerciales sobre el sector. Fuente: elaboración propia en google docs

“Sus visitantes conocen la universidad y pueden replicar la información.”

[Estudiante Areandina, encuesta 1, pregunta 15. Junio 2017, Bogotá]

“No creo que afecte no son dentro de ella es más los estudiantes se pueden beneficiar en casos como papelerías y cafeterías.”

[Docente Areandina, encuesta 41, pregunta 14. Junio 2017, Bogotá]

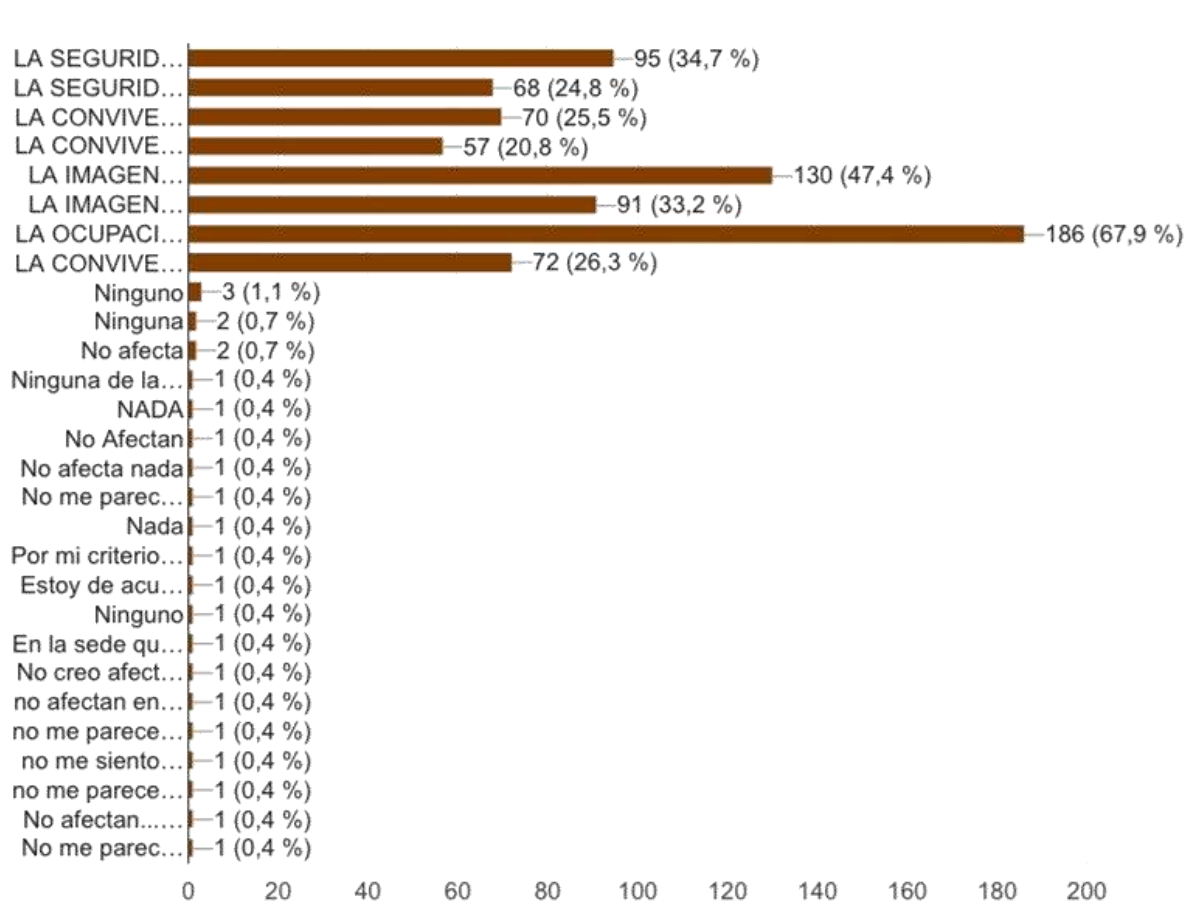
“Naturalmente son espacios comerciales y algunos son altamente frecuentados. Afortunadamente, el sector sólo tiene un establecimiento nocturno y no existe una zona de rumba constante que afecte a la comunidad universitaria de manera amplia.”

[Docente Areandina, encuesta 122, pregunta 15. Junio 2017, Bogotá]

Sobre la presencia de vendedores informales en el sector, los encuestados, consideran en un 53,3% que esta afecta la convivencia de Areandina con el entorno, el restante 46,7% considera que no afecta. En ese orden de ideas, las opiniones se encuentran divididas, por un lado, la perspectiva de que no afectan pues ofrecen productos de consumo masivo que representa una fuente de ingresos para quienes no tienen otra opción y es preferible que vendan sobre la posibilidad de robar o cometer actos ilícitos. Así mismo, la perspectiva de que afectan a quienes tienen ventas formales, ya que venden los mismos productos sin pagar impuestos ni arriendos, no conocen normativa, la infringen y atentan contra la salud y la seguridad por falta de controles, generando desorden, fomentando delincuencia, inseguridad y dificultades en el tránsito.

De igual forma, los encuestados consideran en un 34,7% que la presencia de los vendedores informales afecta la seguridad de la comunidad educativa, otro 24,8 % que afecta la seguridad de los residentes, un 25,5% que afecta la convivencia de los residentes del sector, un 20,8% que afecta la convivencia con la universidad; el 47,4% señala que afecta la imagen del sector, un 33,2% que afecta la imagen de la institución; un 67,9% señala la afectación del espacio público y un 26,3% la convivencia con los establecimientos comerciales; valoraciones en menor proporción señalan, como se puede ver en la gráfica 6, que el entorno no se ve afectado de ninguna manera por la presencia de los vendedores informales.

Gráfica 6. Afectación de los vendedores informales sobre el sector.



Gráfica 6. Afectación de los vendedores informales en el sector. Fuente: elaboración propia en google docs

“Porque algunos de ellos no conocen la normativa, por ello la infringen y persuaden a que la población la infrinja. Adicional ocupan el espacio público, generando congestión.”

[Estudiante Areandina, encuesta 1, pregunta 18. Junio 2017, Bogotá]

“Son demasiados vendedores ambulantes y genera desorden en la comunidad universitaria ya que se acercan para mirar o comprar”

[Administrativo Areandina, encuesta 7, pregunta 18. Junio 2017, Bogotá]

“No, porque ellos realizan un trabajo para el sustento diario, además depende de cada quien si quiere comprar o no.”

[Estudiante Areandina, encuesta 58, pregunta 18. Junio 2017, Bogotá]

“No le hacen mal a nadie solo trabajan honradamente.”

[Estudiante Areandina, encuesta 181, pregunta 18. Junio 2017, Bogotá]

“Afectan a los propietarios de vivienda del sector y los comerciantes que cuentan con un local propio o arrendado, pero le favorece mucho a los estudiantes.”

[Estudiante Areandina, encuesta 184, pregunta 18. Junio 2017, Bogotá]

“El problema no es que vendan si ni que lo hacen en espacio transitable”

[Administrativo Areandina, encuesta 251, pregunta 18. Junio 2017, Bogotá]

Desde la mirada de los comerciantes (formales e informales), su relación con Areandina es excelente, evidenciada en la cantidad de estudiantes y funcionarios que hacen uso de los servicios que ofertan o por quienes compran sus productos.

“Gracias a Dios mis relaciones con la universidad son excelentes, nos relacionamos muy bien yo tengo bastantes clientecitas de la universidad me la llevo bien con la gran mayoría”

[Entrevista 1, vendedor formal del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

“No, excelente, La relaciones mías con la gente de la universidad son excelentes, empezando pues porque los primeros clientes míos son los mismos profesores, son los mismos directivos y siguen los estudiantes que son los que me compran el producto; excelentes las relaciones”

[Entrevista 2, vendedor formal del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

Sin embargo, a pesar de reiterar sus buenas relaciones con Areandina, no tienen conocimiento alguno de las actividades desarrolladas por la institución con el entorno, no han tenido contacto para actividades diferentes que las derivadas de su ejercicio comercial, y expresan su interés en vincularse o participar de alguna invitación emanada por la entidad educativa.

“No, conozco muy bien las actividades que hacen en la universidad, sé que hacen campeonatos; no me han invitado todavía, de pronto tal vez no me lo han comentado y pues a mí me da pues vaina que yo diga me van a dejar jugar. No pues excelente porque por ejemplo yo tengo

entendido que normalmente por ejemplo los diplomados, hacen muchas actividades acá porque, por lo menos cada mes, mes y medio hay grados, o prestan las instalaciones para otras actividades entonces el funcionamiento de la universidad es prácticamente constante; y me gustaría que me invitaran... Yo si sacaría tiempito para ir”

[Entrevista 2, vendedor informal del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

“De la universidad pues uno se entera de cosas que hacen porque las muchachas vienen a adquirir el servicio entonces que tienen los grados o que tienen el juramento, como se llama ese el imposición de símbolos, ayer tenían un bingo cosas así que uno se va enterando por la misma clientela, pero no porque de allá nos inviten. Me gustaría que me invitaran a alguna actividad, no porque pues no se (risa) nunca me he involucrado con el cuento, uno se la pasa es acá trabajando”.

[Entrevista 1, vendedor informal del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

El desconocimiento de proyectos o actividades desarrolladas por Areandina con la comunidad o con el entorno, es un factor común para la totalidad de actores participantes de este proyecto de grado, así mismo se desconocen por completo los mecanismos de atención de las problemáticas de convivencia derivadas de la interacción, y el conducto a través del cual se resuelven los conflictos; que según los entrevistados se producen por la invasión del espacio público, la indisciplina de los estudiantes y la inseguridad que genera el hecho de que diariamente el sector sea transitado por extraños que visitan la universidad.

“Con la institución directamente no hemos tenido conflictos, pero con los estudiantes sí; porque son muy groseros, muy altaneros, muy desordenados, y pues como hacen cosas fuera de la universidad que quedan cerca de nuestras casas o apartamentos eso nos ha generado un conflicto y hemos tenido discusiones por eso. Pues tocó llamar a la policía. Que la policía viniera y calmar a los estudiantes porque no nos estaban dejando ni dormir ni descansar, y solamente estaban alterando el orden, la institución por el momento con nosotros no se ha reportado de que ha pasado con todo lo que hemos hablado ni con lo de las motos, ni con lo de los carros, ni con la bulla que hacen los estudiantes afuera. No se ha reportado con nosotros.”

[Entrevista 5, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

“pues realmente el conflicto no se solucionó, la gente extraña que ronda el sector es permanente, además los que tocan o ensayan siguen haciéndome ruido, yo he tenido que salir de mi casa en varias ocasiones, me ha tocado irme para otro lugar para poder estar y tranquilo,

más que todo es en las horas de la tarde que se escucha ese ruido, he ido a quejarme en la universidad pero no me resuelven nada. Últimamente lo único que me han resuelto las autoridades y ellos mimos me han dicho que en algún momento ellos se va a ir, se van a mudar de ese sitio, porque el código de policía es claro en que no se puede generar ruido en un sector residencial. Pero la verdad esto ya no parece residencial”

[Entrevista 2, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

10.3. Percepción de seguridad

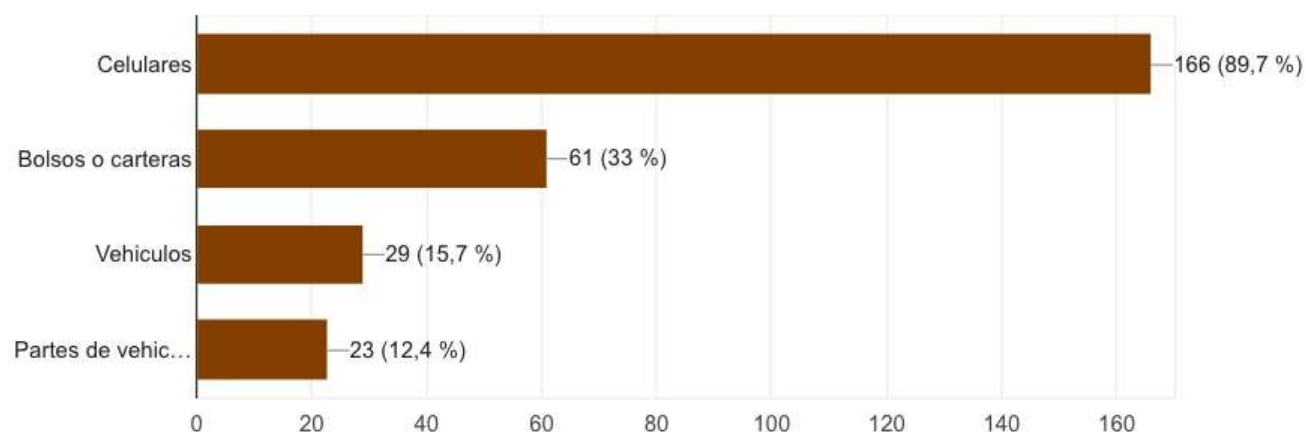
La presidenta de la junta de acción comunal sostiene que Areandina solo ha habido cambios positivos al sector, exponiendo que la nueva sede trajo progreso, seguridad y mejoramiento al barrio Colombia y al entorno en general.

“Eh es que haber el Areandina con nosotros, ehh somos una familia, eh este comando de seguridad se formó hace 70 meses y el Areandina está con nosotros desde un principio, desde que formamos esto, es una familia, eh para nosotros y para toda la comunidad ha sido un beneficio porque ha traído pues eh pues lógico al comercio, ha traído potencial comercial, eh también beneficios para los residentes porque se han podido educar”.

[Entrevista 1, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

Respecto a la percepción de seguridad en el entorno de la universidad, el 67,9% afirma sentirse seguro y un 32,1% no se siente seguro en los alrededores de la universidad, sin embargo, un 11,8% afirma haber sido víctima de robo y un 66,4% señala que conoce casos de hurto hacía otras personas en el sector. Los casos de hurto más frecuentes reportados por los encuestados son los hurtos de celulares, seguido por los bolsos y carteras, los hurtos de vehículos y de partes de vehículos, en la gráfica 7, se puede apreciar la frecuencia y porcentaje de este tipo de delitos conocidos por los encuestados.

Gráfica 7. Hurtos frecuentes conocidos por la comunidad.



Gráfica 7. Hurtos frecuentes conocidos por la comunidad. Fuente: elaboración propia en google docs

De otro lado, se encuentra que los residentes, estudiantes y funcionarios de Areandina, perciben un incremento en los niveles de inseguridad, existen registros de hurtos recurrentes y el 66,1% de los encuestados al interior de la universidad respondieron conocer compañeros víctimas de hurto.

Para los residentes es evidente la relación entre la inseguridad del sector y la presencia de Areandina, expresada durante las entrevistas.

“Si se fija, donde hay más presencia de policía es porque hay mayores problemas de seguridad y eso es lo que hay aquí. Tantos negocios y tanto comercio traen mucha gente; y donde llega gente bien, también llega gente que no lo es. Y al son de locales y negocios llegan también los atracadores y los bandidos”

[Entrevista 3, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

“Pues la seguridad se ha visto igual, inseguridad siempre ha habido, pero pues he notado que aquí se presentan robos, se presentan hurtos callejeros, a los chinos de la universidad los roban resto, sobre todo los celulares; salen hablando por teléfono y de pronto <¡chun!>, les arrancan el teléfono de la oreja. Pero en cuanto a mí me concierne, no me ha pasado nada. ”

[Entrevista 2, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

Nuevamente frente a este punto, la residente que pertenece a la junta de acción comunal difiere. En su entrevista manifiesta que gracias a la nueva edificación, el barrio se tornó más seguro y que se disminuyó en gran medida el número de víctimas de la delincuencia común.

“O sea ya hemos crecido mucho y ahorita tenemos ya puntos fijos, tenemos cámaras lógico, tenemos la red de apoyo que ha sido un beneficio importante, la red de apoyo es de la policía donde estamos todos conectados. Entonces ya nos volvimos servidores de cada uno, todos nos ayudamos y por eso ahora este es el sector más seguro de Bogotá, ahora no tenemos fleteos, yo le hablo de mi potrero que es de la 72 a la calle 68 de la caracas a la 24, ese es nuestro comando de seguridad y están incluidas todas las sedes de Areandina. Entonces los estudiantes pueden estar seguros, porque no los van a fletear, no los van a secuestrar, tenemos cero robos de carros acá en este momento, el robo de motos ha disminuido, antes era más, ahorita es uno o dos, pero porque las dejan hasta con las llaves, ya son descarados y medio, entonces hay si tampoco le podemos poner a cada moto un policía, porque no se puede”

[Entrevista 1, residente del sector Areandina, Junio 2017, Bogotá]

En una correlación de chi cuadrado efectuada a través del *software r project for statistical computing*, entre las respuestas a las preguntas “conoce casos de hurto a compañeros o conocidos...” y “ha sido víctima de robo en los alrededores de la universidad”, se obtuvo los siguientes valores:

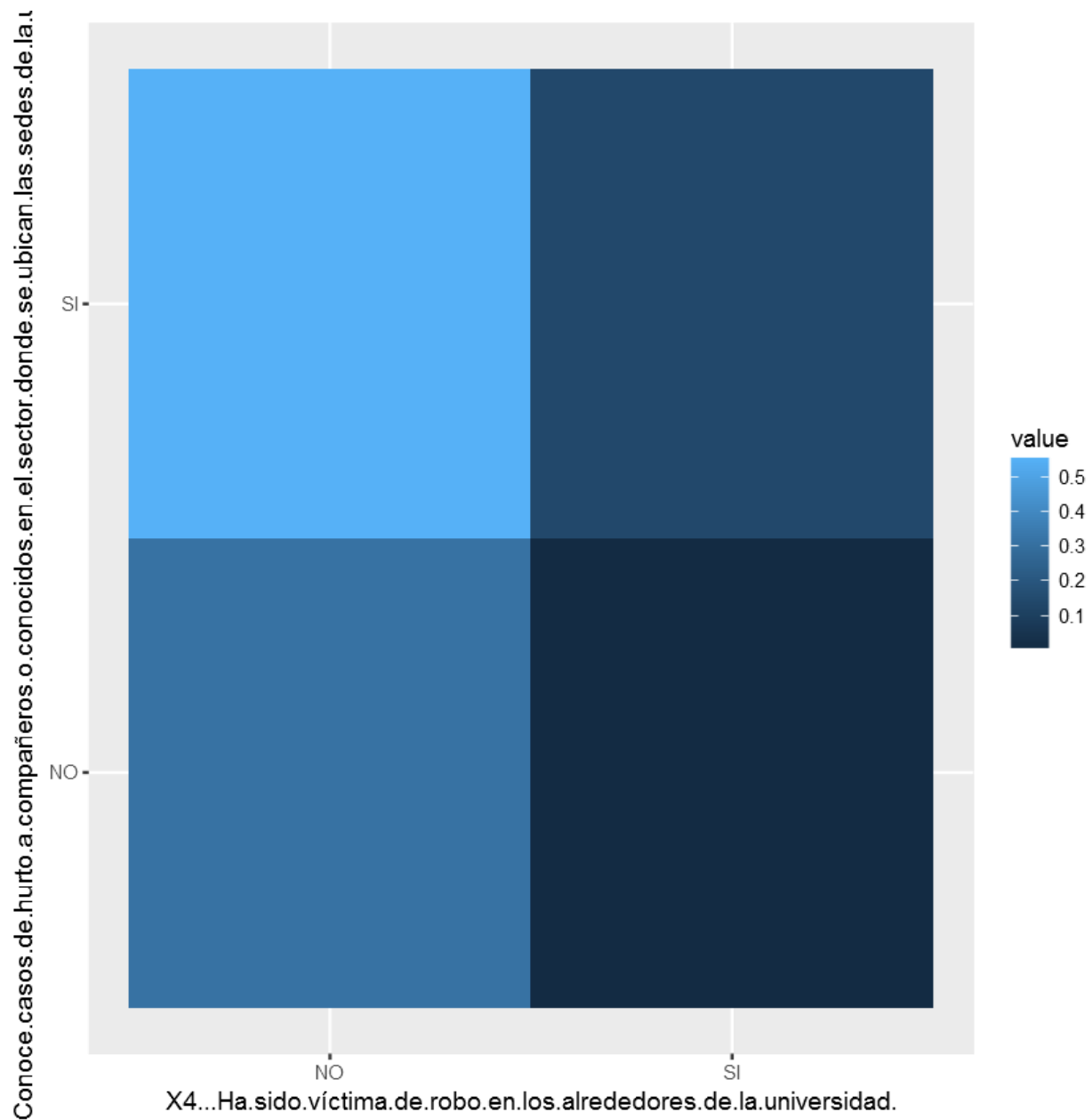
$$X^2 = 5.3201$$

$$df = 1$$

$$p\text{-value} = 0.02108$$

Lo que implica una relación positiva, no independiente, con valores entre los cruces, que van desde 0,1 hasta 0,5, como se ilustra en la gráfica 8

Gráfica 8. Test chi cuadrado. Significancia estadística.



Gráfica 8. Test chi cuadrada. Significancia de los cruces. Fuente: elaboración propia en *r project for statistical computing*

En otra correlación chi cuadrado efectuada a través del *software r project for statistical computing*, entre las respuestas a las preguntas “cómo califica el espacio público” y “se siente seguro en el entorno cercano de la universidad”, se obtuvo los siguientes valores:

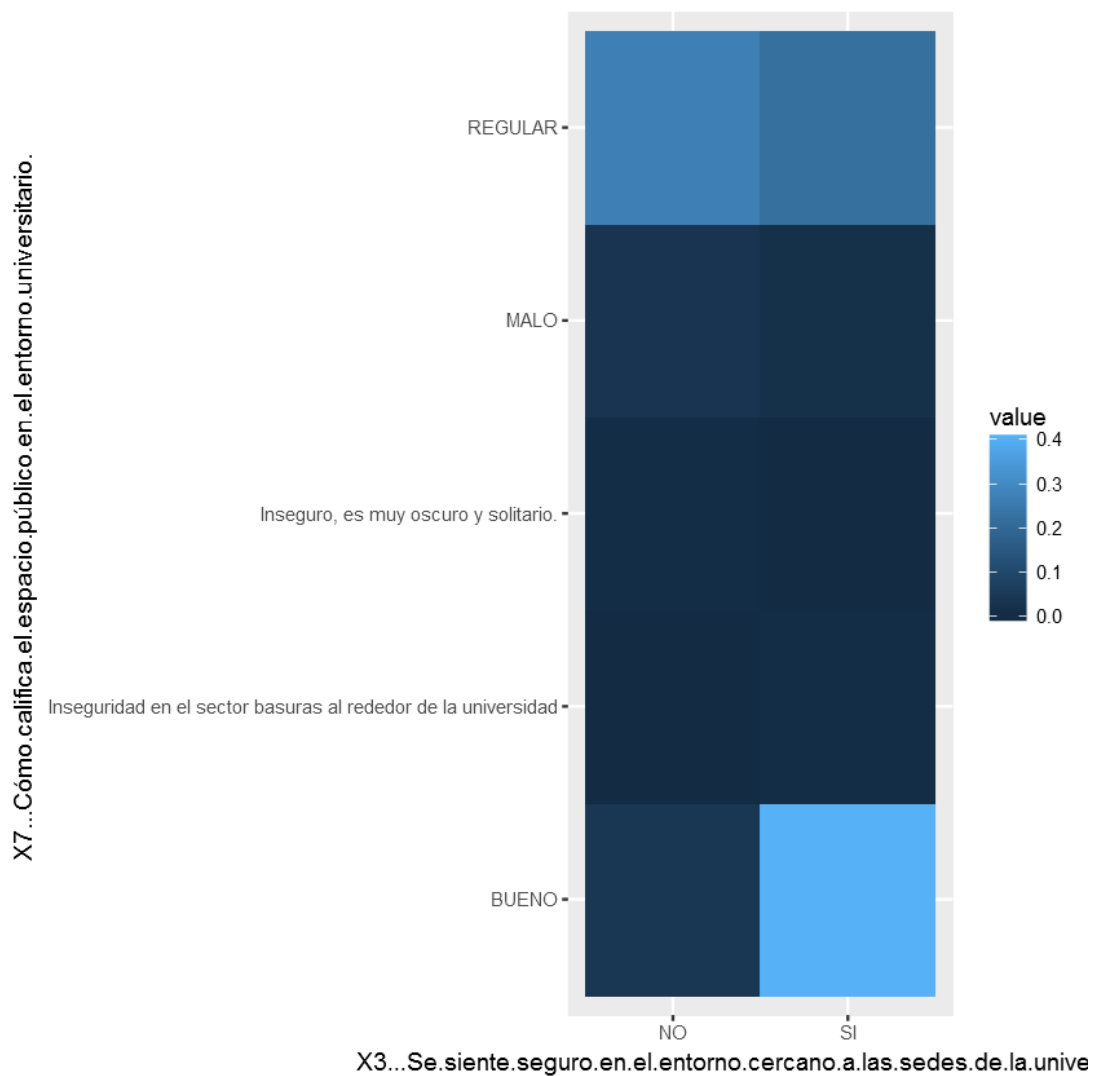
$$X^2 = 31.836$$

$$df = 4$$

$$p\text{-value} = 2.067e-06$$

Lo que implica una relación negativa, no independiente, con valores entre los cruces, que van desde 0,1 hasta 0,4, como se ilustra en la gráfica 9.

Gráfica 9. Test chi cuadrado. Significancia estadística.



Gráfica 9. Test chi cuadrada. Significancia de los cruces. Fuente: elaboración propia en *r project for statistical computing*

De igual forma, se confirman estas percepciones con las cartografías realizadas con los estudiantes. Como se puede apreciar en la cartografía (Fotografía 8) que representa la sede principal de la universidad (Sede A), durante la jornada nocturna, en dónde la economía gira en torno a la comida; se encuentra un carro de aromáticas justo enfrente de la sede de enfermería, y más adelante el local de las arepas, que funciona con un secador para la brasa, con variedad de precios, dibujan un carro de pizza que se sitúa enfrente de la sede de enfermería y justo al lado de la sede A está el local de las empanadas de \$600, también la señora que vende las hamburguesas y perros calientes, y el carro de los tintos, luego la economía es situada en los café internet y las fotocopias que los estudiantes deben sacar a diario; y por detrás de la sede A se encuentra un bar llamado Martina que es donde la mayoría de los estudiantes se reúnen cuando terminan su semana estudiantil. Alrededor de la sede siempre podremos encontrar gran cantidad de motos parqueadas.

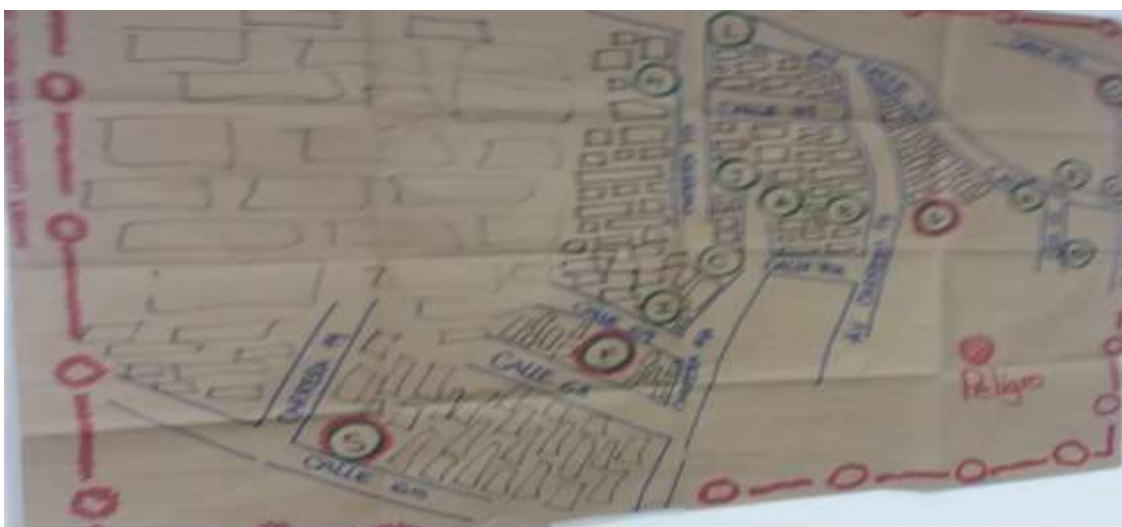
Fotografía 8. Cartografía realizada por estudiantes



Fotografía 8. Cartografía realizada por estudiantes. Fuente: estudiantes Areandina

En otro ejercicio, los estudiantes diseñaron un mapa de la zona (fotografía 9) donde se pueden encontrar las diferentes sedes disponibles para los estudiantes de la universidad, hay inconformidad en general por la variedad de sedes de la universidad y sus distancia respecto la una de otra, perciben en el mapa la zona como de alta peligrosidad, haciendo énfasis en la sede del concilio ya que en horas de la noche el sector es muy solo y se presta para que “los dueños de lo ajeno” se encuentren alrededores.

Fotografía 9. Cartografía realizada por estudiantes



Fotografía 9. Cartografía realizada por estudiantes Fuente: estudiantes Areandina

Otro grupo de estudiantes, identifica los lugares de peligro de las zonas aledañas a la universidad. Zonas cercanas a la Universidad Pedagógica, que nombraron como “la piedragógica”, es un sitio riesgoso, peligroso ya que se generan manifestaciones, confrontación con los alumnos de la Pedagógica y el ESMAD, afectando la integridad de quienes transitan por el sector. En zonas cercanas a la sede principal, identifican peligro por presencia de delincuencia, ladrones, específicamente. (Ver fotografía 10)

Fotografía 10. Cartografía realizada por estudiantes



Fotografía 10. Cartografía realizada por estudiantes Fuente: estudiantes Areandina

Finalmente, relacionan el espacio y la seguridad de la zona, directamente con la economía alrededor de la universidad, señalando que es variada, por la oferta de comida, donde venden tintos, aromáticas, los sitios de juegos como los billares, sitios donde jugar rana, vendedores ambulantes, discotecas, cigarrerías y bares, así como las papelerías y las salas de internet, lugares que en ocasiones identifican como refugio, pero también pueden constituirse como de riesgo en algunos momentos del día. (Ver fotografía 11)

Fotografía 11. Cartografía realizada por estudiantes



Fotografía 11. Cartografía realizada por estudiantes Fuente: estudiantes Areandina

11. Conclusiones

A partir del análisis de datos recolectados se encuentra desde la percepción de los residentes, una ruptura de relaciones con Areandina, evidenciada en la negativa de muchos de ellos para participar de este trabajo, al asociarlo con un proyecto de la universidad. De otro lado, los residentes que participaron de este trabajo fueron contactados por intermedio de la presidente de la junta de acción comunal reiterando en sus entrevistas múltiples inconformidades con la institución y ninguna actividad que les permitiera interacción.

Contrario a lo descrito, los directivos de Areandina perciben un buen nivel de relacionamiento con la población residente, argumentada en la comunicación con la junta de acción comunal, cuya presidente es también residente del sector, las alianzas con la policía de la localidad y con la parroquia del barrio. Asocian las relaciones con la comunidad con la oportunidad de formación que están ofreciendo para los actores descritos.

Los residentes del sector coinciden en que la construcción de la nueva sede de Areandina generó impactos positivos a nivel arquitectónico, pero consecuencias negativas para su calidad de vida, siendo las más relevantes la invasión del espacio público, inseguridad, y la pérdida de espacios para movilidad peatonal y vehicular. Adicionalmente, esta edificación generó problemas en la convivencia derivados del comportamiento de la población estudiantil y la afluencia diaria de funcionarios, proveedores y visitantes de la institución. Adicionalmente, perciben desinterés de la institución por atender sus problemáticas y buscar alternativas de solución para los conflictos presentados.

Se encuentra también la asociación del edificio construido con la pérdida del estatus residencial del barrio, argumentada por los residentes por el incremento de locales comerciales y

la presencia de vendedores ambulantes. Así mismo, relacionan las actividades comerciales con incremento de casos de hurto y la percepción de inseguridad en el sector.

Finalmente se encuentra que los residentes desconocen actividades que Areandina realice con la comunidad o con el entorno, desconoce también eventos internos, o servicios que preste diferentes a los de la oferta educativa; y refieren necesidad de conocerlos e interés en participar con invitación directa de la institución.

De otro lado, la visión de los comerciantes (formales e informales) sobre las relaciones con Areandina es favorable, la definen como oportunidad para generar ingreso, y la asocian con palabras como progreso, crecimiento y trabajo. Exponen tener excelentes relaciones con la universidad, construidas a partir del consumo de sus productos.

La construcción de la nueva sede de Areandina promovió la apertura de establecimientos de comercio formal, producto del incremento en el número de estudiantes; así mismo atrajo comerciantes informales al sector, quienes decidieron ocupar un espacio que les permitía el contacto directo con la población para la venta de sus productos.

Desde la mirada de los comerciantes, la convivencia es buena, no refieren conflictos con la institución ni entre ellos, lo cual atribuyen al respeto por las normas y a la calidad de los productos que ofertan, y que se constituyen desde su perspectiva, en un valor agregado para el barrio y para toda la población que reside o transita en el sector.

Se encuentra además que los comerciantes y la institución no se relacionan más allá del plano transaccional de las ventas; conocen algunas de las actividades o eventos realizados a través de conversaciones que sostienen con clientes que pertenecen a Areandina. Un bajo porcentaje perteneció al “Corredor interuniversitario” iniciativa surgida antes de la construcción de la sede y que pretendió consolidar un grupo de trabajo con la comunidad donde se brindaba

formación, y se articulaban acciones para fortalecer la seguridad del sector, pero el proyecto se terminó con el inicio de la construcción y no se volvió a implementar.

Por último se encuentra que entre los comerciantes existe la apertura para participar en actividades de Areandina y manifiestan expresamente su interés por cursar programas formativos que les contribuyan a cualificar su ejercicio laboral.

En cuanto a la percepción de la comunidad Areandina (estudiantes, docentes y personal administrativo) sobre residentes y comerciantes, se encuentra que desconocen totalmente actividades de relación sostenidas entre ellos, identifican comerciantes (formales e informales) como beneficiosos para el sector y para la universidad, pero no los asocian desde el plano relacional con agentes que influyan en la convivencia.

Adicionalmente, la comunidad Areandina percibe el espacio público como adecuado, y suficiente, y lo asume como propio. Refieren sentirse seguros en el entorno, a pesar de tener conocimientos de casos de hurto en personas cercanas.

Si bien la población de Areandina considera importante que la institución interactúe con el entorno y desarrolle proyectos con la comunidad, no conocen acciones adelantadas o ejercicios de acercamiento realizados; y perciben esta gestión anclada a una oficina o en cabeza de un funcionario, no como una iniciativa vinculante para el total de sus miembros.

Por último, se encontró que no existe en Areandina una estrategia de gestión social que posibilite la interacción o el mejoramiento de las relaciones con el entorno y la comunidad en general, o que permita dar un curso efectivo a las quejas de los residentes, vincular a los comerciantes y crear alianzas donde se optimice la ocupación del espacio público; armonizando así la convivencia y disminuyendo las tensiones sociales.

“No. Estrategia institucional no existe, nos articulamos con diferentes dependencias para dar respuestas a las peticiones o necesidades de los vecinos, pero no tenemos un modelo de atención, y mucho menos un

sistema para registrar la información o para tener detallados los casos que se atienden y que nos permita tener trazabilidad de los procesos y hacer seguimiento si se requiere. En este aspecto si nos hace falta.”

[Entrevista Director Nacional del Medio Universitario Areandina, 2017, Bogotá]

“Bueno, estrategia constituida de gestión social pues no. Existen múltiples estrategias de responsabilidad social de la universidad con el entorno, como son los proyectos de mejoramiento de los espacios físicos del sector, el orden público y la seguridad, fomentando la participación de toda la comunidad. Pero no tenemos constituida una estrategia con formatos, indicadores, seguimientos y sistemas de registro de información como se requiere en una institución con nuestras características”.

[Entrevista 2 Director Nacional de Responsabilidad Social, 2017, Bogotá]

12. Lineamientos para la estrategia de gestión social institucional

12.1 Introducción

En coherencia con el pensamiento y la política institucional Areandina⁷, estructurada bajo una concepción humanista que integra y armoniza las diferentes dimensiones del desarrollo del ser humano en un ambiente de valores y convivencia, para formar ciudadanos con capacidad de identificar necesidades de desarrollo político, social, económico, ambiental, científico, académico y tecnológico; asegurando prácticas socialmente responsables, éticas, transparentes y equitativas; se estructuran los lineamientos para la estrategia de gestión social institucional contribuyendo a la visión institucional de transformación.

El aporte a la transformación se logra desde la labor adelantada por la Dirección Nacional de Responsabilidad Social, en donde “la toma de conciencia del impacto que nuestras acciones y decisiones generan en el entorno, exige un actuar ético, a través de un modelo de desarrollo social, que articule todas las áreas de la Institución y su entorno, con principios de equidad y

⁷ Contenido expresado en la misión, visión y valores institucionales de Areandina, tomado de la web institucional.

sostenibilidad, para la producción y transmisión de saberes, enfocados a la construcción de una moderna ciudadanía.” (Fundación Universitaria del Área Andina , 2017)

Así mismo, toda acción encaminada a la mejora de la calidad aporta a dicha transformación. Por tanto, para el proceso de acreditación institucional en el que se encuentra actualmente Areandina, se considera pertinente la implementación de una estrategia de gestión social que posibilite la vinculación con el entorno; su presentación ante los consejeros del Consejo Nacional de Acreditación (CNA) se constituirá en un valor agregado durante el proceso de evaluación de condiciones iniciales. Teniendo en cuenta el documento de lineamientos para la acreditación institucional formulado desde el Sistema Nacional de Acreditación por el CNA, en el capítulo diez, el factor pertinencia e impacto social señala que: “Una institución de alta calidad se reconoce por su compromiso con sus respectivos entornos en el desarrollo de sus funciones sustantivas, mediante claras políticas y programas específicos de proyección e interacción con el sector externo, en todos los lugares donde tiene presencia”. (Sistema Nacional de Acreditación SNA, pág. 44).

De igual manera, el documento de lineamientos expone que “la institución define, mantiene y evalúa su interacción con el medio social, cultural y productivo, de suerte que pueda ejercer influencia positiva sobre su entorno en desarrollo de políticas claramente formuladas y en correspondencia con su naturaleza” (Sistema Nacional de Acreditación SNA, pág. 44). Por último, este componente establece dentro de los aspectos a evaluar los siguientes: en el literal a) Evaluación de las necesidades del contexto y visión prospectiva del desarrollo social, y en el literal j) Desarrollo de iniciativas de transferencia del conocimiento científico y tecnológico que permitan la efectiva integración a contextos locales y sociales específicos, contribuyendo a su

desarrollo. (Sistema Nacional de Acreditación SNA, pág. 45) Aspectos que se verían cubiertos en parte con la formulación de una estrategia de gestión social institucional.

Con la estrategia aquí descrita, se busca establecer un protocolo para Areandina, que permita una vinculación efectiva con el entorno y el abordaje sistémico de las problemáticas de convivencia generadas de la interacción y quehacer propio de la institución en el barrio Colombia. Con el mencionado protocolo se establecerán los lineamientos que permitan, por un lado, mitigar los impactos de las problemáticas derivadas de la interacción, y por otro, compensar a los actores del entorno afectados. Para ello se propone una estrategia que atiende a tres componentes, el primero de ellos, uso y ocupación del espacio público; el segundo, convivencia ciudadana, y el tercero, seguridad. De manera transversal, se desarrolla en cuatro fases: sensibilización, vinculación y participación, reconstruyendo y permaneciendo. La Estrategia de Gestión Social Institucional integra las acciones transformadoras con las metodologías participativas para brindar elementos incluyentes que faciliten la vinculación con el entorno y las relaciones con la comunidad.

12.2. Componentes de la estrategia de gestión social

Los componentes de la estrategia se estructuran en atención a las problemáticas identificadas en el ejercicio diagnóstico, de manera tal que se ha estructurado en tres áreas de acción (uso y ocupación del espacio público, convivencia ciudadana y percepción de seguridad), para cada componente se especifican los objetivos, las actividades, los procedimientos y las acciones sistemáticas a desarrollar; para todos los componentes existen cuatro fases o momentos de ejecución (sensibilización, vinculación y participación, reconstruyendo, permaneciendo); se describe también un eje transversal de seguimiento que orientará la estructuración del sistema de

evaluación y seguimiento de la estrategia. Al final de este capítulo se encuentra la tabla número 5 que resume la estrategia de gestión social institucional.

12.2.1. Componente 1. Uso y ocupación del espacio público.

Una de las principales afectaciones que ha tenido la comunidad del barrio Colombia debido a la presencia de Areandina, es el uso y la ocupación indiscriminada del espacio público por parte de las ventas ambulantes, parqueo de motocicletas y automóviles y el alto flujo peatonal. Por ello, en el primer eje de la estrategia, se busca mitigar el impacto generado por la presencia de la universidad a través de acciones de conciencia y apropiación responsable del espacio por parte de la comunidad Areandina y la comunidad del barrio Colombia.

12.2.1.1. Objetivo General.

Disminuir el impacto e inconformidad generados por el uso y la ocupación del espacio público circundante a la sede Areandina.

12.2.1.2. Objetivos Específicos.

1. Diseñar un protocolo para la ocupación del espacio público circundante a la sede Areandina.
2. Socializar los lineamientos establecidos en el protocolo de uso y ocupación del espacio público con los miembros de la comunidad Areandina, residentes y comerciantes del sector.
3. Optimizar la ocupación del espacio público mediante la implementación de campañas de formación y sensibilización.

12.2.1.3. Procedimientos.

Los principales procedimientos a desarrollar para la disminución efectiva del impacto por el uso y apropiación del espacio público, se centran en:

- Creación y gestión de los vínculos interinstitucionales para el mejoramiento del uso del espacio público.
- Fomento del uso y apropiación responsable del espacio público por parte de la comunidad Areandina y de la comunidad del barrio, a través de eventos y comités de veedurías.
- Establecimiento de comunicación efectiva y constante con la comunidad y los entes distritales.
- Información y presentación de respuestas oportunas a la comunidad para obtener mayor cobertura y repercusión mediática de las actividades desarrolladas y sus resultados.

12.2.1.4. Acciones sistemáticas.

Constantemente y de manera transversal, es necesario llevar a cabo una serie de tareas que garanticen la ejecución efectiva de actividades para el cumplimiento de los objetivos, para el primer componente se recomiendan las siguientes acciones sistemáticas:

- Identificar focos de espacio con uso y/o apropiación inadecuada.
- Monitorear constantemente los espacios disponibles para el parqueo y la gestión de asignación de cupos.

- Gestionar las relaciones con los entes distritales, la comunidad Areandina y la comunidad del barrio Colombia.
- Acompañar y fomentar el trabajo del comité de veedores para el uso adecuado del espacio público.

12.2.1.5. Actividades por objetivo específico.

A continuación se describen las actividades propuestas para cada objetivo específico, que permitirá dar alcance al objetivo general del primer componente:

12.2.1.5.1. Actividades objetivo específico 1.

El primer objetivo específico -diseñar un protocolo para la ocupación del espacio público circundante a la sede Areandina- del componente 1, se alcanzará a través de la ejecución de cinco actividades:

- 1) Realizar un mapeo de la ocupación del espacio público en el sector
- 2) Destinar espacios propios para parqueaderos de motos y vehículos de la comunidad Areandina.
- 3) Coordinar con secretaria de movilidad acciones para liberar el espacio público de vehículos, promoviendo el uso de parqueaderos Areandinos.
- 4) Coordinar con el Instituto para la Economía Social, (IPES) estrategias para reubicación de vendedores informales dentro de la misma zona.
- 5) Establecer los lineamientos para uso del espacio público circundante a la sede Areandina conforme a la normativa establecida.

12.2.1.5.2. Actividades objetivo específico 2.

El segundo objetivo específico -socializar los lineamientos establecidos en el protocolo de uso y ocupación del espacio público con los miembros de la comunidad Areandina, residentes y comerciantes del sector- del componente 1 de espacio público, se alcanzará con la ejecución de tres actividades:

- 1) Definir la estrategia de comunicación para el protocolo de ocupación del espacio público.
- 2) Conformar un comité de veedores del espacio público en donde participen miembros de la institución, vecinos residentes del sector y comerciantes formales e informales ubicados en la zona.
- 3) Realizar un evento masivo para la presentación de los lineamientos y del comité de veedores, donde se convoque a representantes de la comunidad Areandina, vecinos y comerciantes del sector y se socialice el protocolo de uso del espacio público.

12.2.1.5.3. Actividades objetivo específico 3.

El tercer objetivo específico -optimizar la ocupación del espacio público mediante la implementación de campañas de formación y sensibilización- del componente 1 de espacio público, se alcanzará por medio de las siguientes tres actividades:

- 1) Capacitar al comité de veedores del espacio público en temáticas de abordaje comunitario, pautas para el uso del espacio público, resolución de conflictos y comunicación asertiva.

- 2) Programar sesiones de reunión con los miembros del comité de veedores para coordinar campañas de sensibilización frente al uso adecuado del espacio público.
- 3) Gestionar una alianza con la secretaría de movilidad para jornadas pedagógicas y de refuerzo periódicas promoviendo el parqueo de vehículos en lugares autorizados.

12.2.2. Componente 2. Convivencia ciudadana.

Teniendo en cuenta el pensamiento institucional y el carácter humanista de Areandina, el mantenimiento de relaciones respetuosas, responsables y armónicas tanto internas como externas, es un importante fundamental dentro de la estrategia; debido a la presencia y dinámica cotidiana de la universidad, la convivencia entre la comunidad del barrio y Areandina se ha visto alterada por diversas problemáticas como las descritas en el capítulo de resultados. El segundo componente de la estrategia, busca brindar atención oportuna a dichas problemáticas, aportando al mejoramiento de las relaciones entre la comunidad Areandina y la comunidad del barrio Colombia.

12.2.2.1. Objetivo General.

Brindar atención a las problemáticas que alteran la convivencia ciudadana para conseguir el mejoramiento de las relaciones entre Areandina y la comunidad del entorno.

12.2.2.2. Objetivos Específicos.

1. Implementar una oficina para recepción y atención de las quejas, solicitudes, reclamos y/o sugerencias de la comunidad para el mejoramiento del entorno.

2. Diseñar un portafolio de actividades y servicios para la comunidad residente y comerciantes del sector.
3. Realizar semestralmente una actividad cultural y/o recreativa de impacto comunitario donde se vinculen los miembros de la comunidad institucional, residentes y vecinos, comerciantes formales e informales del sector.

12.2.2.3. Procedimientos.

Los principales procedimientos a desarrollar para la atención oportuna a las problemáticas que alteran la convivencia ciudadana entre los vecinos del barrio Colombia y Areandina, se centran en:

- Establecimiento de directrices y alineación de los equipos de trabajo para la ejecución y divulgación de servicios, actividades y convenios.
- Identificación de momentos y lugares pertinentes para la ejecución de las actividades.
- Identificación y elaboración de contenidos a partir de información interna, teniendo en cuenta convenios, eventos, proyectos y resultados de las acciones adelantadas.
- Información y presentación de respuestas oportunas a los diferentes miembros de la comunidad Areandina y de la comunidad del barrio.
- Establecimiento de comunicación efectiva y constante con la comunidad.
- Gestionar el desarrollo de informes de resultados de las acciones adelantadas.
- Realización de convocatorias:
 - Al interior de Areandina, convenios y alianzas relacionadas.

- A comerciantes, vendedores, comunidad académica, vecinos residentes.
- Acciones de difusión y publicidad:
 - Campaña gráfica publicitaria en espacios públicos, locales comerciales y eventos relacionados.
 - Diseño y publicación de campaña en redes sociales y página web institucional.
 - Campaña audiovisual para publicación en medios locales y nacionales, resaltando alcances y actividades exitosas.

12.2.2.4. Acciones sistemáticas.

Periódicamente y de manera transversal, es necesario llevar a cabo una serie de tareas que garanticen la ejecución efectiva de actividades para el cumplimiento de los objetivos, para el segundo componente se recomiendan las siguientes acciones sistemáticas:

- Desarrollo y gestión de registro de solicitudes y sus respectivas respuestas.
- Establecer contactos por diferentes medios: virtuales, telefónicos y presenciales con la comunidad, para dar respuesta oportuna a las solicitudes.
- Gestionar las relaciones con la comunidad y entidades pertinentes de forma constante y fluida.
- Información y presentación de respuestas de manera oportuna y pertinente.
- Depuración de las bases de datos existentes.
- Alimentación y actualización constante de las bases de datos de contactos estratégicos de la comunidad y entes distritales.
- Desarrollar entrevistas e historias de vida bajo criterios metodológicos y éticos estrictos.

- Gestionar las relaciones con los comerciantes, los vendedores y habitantes de barrio, de forma permanente y asertiva.

12.2.2.5. Actividades por objetivo específico.

A continuación se describen las actividades propuestas para cada objetivo específico, que permitirá dar alcance al objetivo general del segundo componente:

12.2.2.5.1. Actividades objetivo específico 1.

El primer objetivo específico -implementar una oficina para recepción y atención de las quejas, solicitudes, reclamos y/o sugerencias de la comunidad para el mejoramiento del entorno- del componente 2, se alcanzará a través de la ejecución de cuatro actividades:

- 1) Diseñar e implementar un sistema de registro de solicitudes de atención
- 2) Tipificar las solicitudes presentadas de acuerdo con la naturaleza del requerimiento
- 3) Establecer una ruta de atención institucional para cada una de las solicitudes tipificadas
- 4) Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación de las situaciones atendidas.

12.2.2.5.2. Actividades objetivo específico 2.

El segundo objetivo específico -diseñar un portafolio de actividades y servicios para la comunidad residente y comerciantes del sector- del componente 2 de convivencia ciudadana, se alcanzará con la ejecución de cuatro actividades:

- 1) Levantar un inventario de servicios institucionales pertinentes para la comunidad del barrio Colombia.
- 2) Establecer un cronograma de actividades culturales, deportivas o de formación para la comunidad del sector.
- 3) Diseñar e implementar un plan de incentivos y beneficios institucionales para residentes, comerciantes formales e informales del sector y sus familias.
- 4) Diseñar un plan de formación en educación continuada, estructurado en módulos certificables para residentes y comerciantes del barrio Colombia.

12.2.2.5.3. Actividades objetivo específico 3.

El tercer objetivo específico -realizar semestralmente una actividad cultural y/o recreativa de impacto comunitario donde se vinculen los miembros de la comunidad institucional, residentes y vecinos, comerciantes formales e informales del sector- del componente 2 de convivencia ciudadana, se alcanzará por medio de las siguientes actividades:

- 1) Establecer un convenio con la secretaria de movilidad para realizar un acto cultural en vía pública.
- 2) Diseñar una estrategia de comunicación a nivel distrital para presentar el evento y garantizar su divulgación.
- 3) Aplicar una encuesta de satisfacción del evento que recoja aspectos positivos, por mejorar y expectativas de lo que espera en el próximo evento.

12.2.3. Componente 3. Percepción de seguridad.

Considerando que buena parte de la percepción de seguridad de un entorno se construye a partir de lazos de comunicación y solidaridad, el tercer componente de la estrategia, busca fortalecer la comunicación y las conductas cooperativas y de solidaridad entre la comunidad Areandina y la comunidad del barrio Colombia.

12.2.3.1. Objetivo General.

Mejorar la percepción de seguridad del sector que tienen la comunidad institucional, los residentes y los comerciantes en el barrio Colombia.

12.2.3.2. Objetivos Específicos.

1. Diseñar e implementar una estrategia de “entornos seguros” en conjunto con la comunidad residente, el cuadrante de policía y la compañía de seguridad de Areandina.
2. Construir una red solidaria de cuidado del entorno en donde se integren miembros de la comunidad institucional, residentes y el cuadrante de policía del sector.

12.2.3.3. Procedimientos.

Los principales procedimientos a desarrollar para mejorar la percepción de seguridad del sector entre los vecinos del barrio Colombia y la comunidad educativa Areandina, se centran en:

- Coordinación de la comunicación entre la comunidad del barrio, la policía del cuadrante y la compañía de seguridad de la universidad.

- Construcción y actualización de la base de datos de los miembros de la red de vigias.
- Diligenciamiento de los formatos de inclusión de datos de nuevos miembros y de actualización de datos.

12.2.3.4. Acciones sistemáticas.

Periódicamente, es necesario llevar a cabo una serie de tareas que garanticen la ejecución efectiva de actividades para el cumplimiento de los objetivos, para el tercer componente de percepción de seguridad, se recomiendan las siguientes acciones sistemáticas:

- Mantener una dinámica de comunicación a través de las redes sociales institucionales
- Identificar focos y zonas con mayor percepción de inseguridad.
- Establecer contactos por diferentes canales: virtuales, telefónicos y presenciales para verificación y actualización de datos.
- Gestionar las relaciones con la comunidad, la compañía de vigilancia y la policía de cuadrante de forma constante y fluida.
- Hacer seguimiento a las zonas con mayor percepción de inseguridad.
- Acompañar y fomentar el trabajo de la red de vigias.

12.2.3.5. Actividades por objetivo específico.

A continuación se describen las actividades propuestas para cada objetivo específico, que permitirá dar alcance al objetivo general del tercer componente:

12.2.3.5.1. Actividades objetivo específico 1.

El primer objetivo específico -diseñar e implementar una estrategia de “entornos seguros” en conjunto con la comunidad residente, el cuadrante de policía y la compañía de seguridad de Areandina.- del componente 3, se alcanzará a través de la ejecución de dos actividades:

- 1) Establecer un sistema de alarmas para alertar a comunidad en casos de hurto.
- 2) Instalar un circuito de cámaras en los sitios identificados como “peligrosos” por los miembros de la comunidad estudiantil y los residentes del sector.

12.2.3.5.2. Actividades objetivo específico 2.

El segundo objetivo específico -construir una red solidaria de cuidado del entorno en conjunto con la comunidad residente, el cuadrante de policía y la compañía de seguridad de Areandina- del componente 3 de percepción de seguridad, se alcanzará con la ejecución de una actividad:

- 1) Conformar una red de vigías para prevención y alerta de situaciones que alteren la seguridad.

12.3. Fases de ejecución de la estrategia de gestión social.

A continuación se describen las tres fases o momentos -sensibilización, vinculación y participación, reconstruyendo, permaneciendo- que transversalmente acompañan la ejecución de los componentes de la estrategia (uso y ocupación del espacio público, convivencia ciudadana y percepción seguridad).

12.3.1. Fase 1. Acercamiento a la Comunidad.

Fase con duración de 3 meses. Se recomienda una programación quincenal de actividades de impacto en el entorno a partir de los proyectos adelantados desde las áreas de bienestar universitario delimitadas por el Ministerio de Educación: salud, cultura, deporte y desarrollo humano. La propuesta son actividades de recordación visual desarrolladas enteramente por la comunidad estudiantil para el disfrute del entorno, puestas en escena que se tomen el espacio público, despertando la atención de la comunidad de residentes y comerciantes del sector.

12.3.2. Fase 2. Vinculación y participación.

Prevista para una duración de 9 meses. La recomendación es elaborar un cronograma de encuentros con la población encaminados a la escucha activa sobre las problemáticas, las necesidades de atención por parte de la institución y el establecimiento de planes de mejora conjuntos. Se sugiere segmentar inicialmente la población, conforme se tomó en el presente trabajo: residentes, comerciantes formales y comerciantes informales, para favorecer la participación y conseguir un diagnóstico de las problemáticas percibidas desde cada uno de los actores.

Terminadas las sesiones de escucha, se recomienda realizar una actividad de cierre donde se presente a los asistentes un mapa con los hallazgos, los compromisos que desde la institución se van a fijar para iniciar los procesos de atención, y se complete con los aportes de la población para mejorar el problema.

Paralelo en el desarrollo de esta fase, se trabajará con los comerciantes del sector con la misma metodología de encuentro, y el mismo producto completado en la sesión de cierre. Como medida de compensación, se propone que desde Areandina se diseñe un portafolio con oferta

formativa institucional enfocada dos líneas: administración, negocios y mercado, para vincular a los comerciantes del barrio; y una segunda línea de corte social donde se aborden temas de cuidado ambiental, uso del espacio público y resolución de conflictos. Adicionalmente se sugiere que todos los cursos sean certificados y estructurados en módulos, con opciones de horarios propuestos a partir de los primeros encuentros de escucha. Se recomienda que los formadores elegidos para dictar los cursos sean docentes categorizados de la institución, con experiencia certificada en sus hojas de vida en la enseñanza a grupos adultos, y que la opción de finalización del curso involucre un proyecto para desarrollar con la población de su entorno.

Durante esta fase es pertinente que la institución consolide un directorio de la comunidad con los datos de los residentes y comerciantes, a quienes se les invitará a los eventos masivos llevados a cabo por la institución con el objetivo de afianzar el vínculo y generar sentido de pertenencia institucional.

12.3.3. Fase 3. Reconstruyendo.

Prevista para desarrollarse en 8 meses. Se sugiere la articulación de los actores del entorno en procesos de conciliación. Se propone la creación de una oficina de atención de casos, adscrita al centro de conciliación institucional, donde se recepcionen quejas, incomodidades o sugerencias de mejora, que cuente con horarios de atención compartidos entre funcionarios de Areandina y residentes del sector capacitados previamente. Para la puesta en marcha de esta iniciativa es requisito contar con un sistema de registro y seguimiento de casos que permita por un lado documentar los procesos, y por otro establecer protocolos estándar para la atención de situaciones, y construir un mecanismo articulado para la resolución de conflictos. Adicionalmente, la creación de un sistema de información, posibilitará el seguimiento de los

casos hasta la respuesta a su necesidad. Se recomienda la vinculación al comité de convivencia, de un representante de los residentes del sector elegido por ellos mismos a través de un ejercicio de participación voluntaria liderado desde la oficina de responsabilidad social de Areandina.

12.3.4. Fase 4. Permaneciendo.

Para esta fase no se presenta la duración estimada debido a que se puede ajustar a las dinámicas del momento y del componente específico. Se recomienda que la institución elabore un portafolio de servicios para ofertar a la comunidad del sector que contemple los siguientes beneficios: descuentos en las matrículas de los programas de pregrado, posgrado y formación continuada; acceso a los servicios de gimnasio y sede recreativa de bienestar universitario, atención en salud en el centro médico institucional, apoyo a iniciativas de desarrollo comunitario, acceso con descuento al parqueadero institucional, entre otros.

Todos los componentes de la estrategia deben ser publicados en medios de circulación local, las redes sociales de la institución y la radio Areandina; se propone la creación de un boletín de noticias que pueda compartirse con la comunidad periódicamente. Por último, se recomienda la generación de un espacio semestral de encuentro con los directivos institucionales para comunicar avances e iniciativas de trabajo en red.

12.4. Eje transversal de seguimiento

El eje transversal de seguimiento se constituye como una orientación para estructurar un sistema de evaluación y seguimiento de la estrategia a través de la emisión de un informe mensual de análisis y seguimiento de la estrategia implementada, en donde se adjunten y relacionen todas las acciones, materiales, resultados y sugerencias de mejora producidos.

Los informes de resultados deberán contener resúmenes escritos y presentaciones visuales, centrándose en la utilización de los hallazgos del seguimiento y de la evaluación; conocimiento de los receptores y focalización de la información; presentación de las acciones realizadas y los resultados de las mismas de manera clara y comprensible; planes de acción a desarrollar en caso de que los resultados de la estrategia no sean los esperados. Permitiendo que los hallazgos se empleen para evidenciar la responsabilidad ejercida por universidad y documentar su gestión.

El perfil del personal encargado, debe contar pensamiento analítico y propositivo, comunicación asertiva, atención al detalle y capacidad argumentativa; sus principales funciones serán:

- Conocer en su totalidad las acciones adelantadas en la estrategia, sus programas y las actividades que lo componen.
- Elaborar el informe de gestión mensual de acciones desarrolladas en el marco de la estrategia.
- Asistir periódicamente a las reuniones programadas, para el seguimiento y evaluación de procedimientos y resultados.
- Informar con oportunidad a la universidad y a la comunidad del barrio sobre los resultados de la estrategia.

12.4.1. Procedimientos del eje transversal de seguimiento.

Los principales procedimientos a desarrollar para la presentación efectiva de informes de resultados, se centran en:

- Gestión y verificación de los resultados producto del seguimiento a las acciones adelantadas en la estrategia.
- Establecimiento de comunicación efectiva y constante con todo el equipo de trabajo.
- Mantenerse al tanto de las noticias, eventos, convenios, programas y sus resultados, desarrollados en el marco de la estrategia.
- Presentación y argumentación de los informes ante las directivas de la universidad y la comunidad.
- Transmisión de decisiones y acciones de mejora a todo el equipo de trabajo de la estrategia.

12.4.2. Acciones sistemáticas del eje transversal de seguimiento.

Las acciones sistemáticas a ejecutar son:

- Verificar y argumentar los resultados de las acciones de la estrategia plasmados en el informe.
- Presentar oportunidades de mejora y acciones correctivas y/o potenciadoras para garantizar la efectividad de la estrategia.
- Asistir a las reuniones periódicas de seguimiento y evaluación de la estrategia y demás eventos relacionados en los que se requiera su presencia.

Tabla 5. Resumen de la estrategia de gestión social institucional

	ESPACIO PÚBLICO	CONVIVENCIA CIUDADANA	SEGURIDAD
	OBJETIVOS		
COMPONENTES	Disminuir el impacto e inconformidad generadas por el uso y la ocupación del espacio público circundante a la sede Areandina.	Brindar atención a las problemáticas que alteran la convivencia ciudadana para conseguir el mejoramiento de las relaciones entre Areandina y la comunidad del entorno.	Mejorar la percepción de seguridad del sector que tiene la comunidad institucional, los residentes y los comerciantes en el barrio Colombia.
FASES	ACTIVIDADES		
SENSIBILIZACIÓN (duración prevista: 3 meses)	- Realizar un mapeo de la ocupación del espacio público en el sector - Establecer los lineamientos para uso del espacio público circundante a la sede Areandina conforme a la normativa establecida. - Definir la estrategia de comunicación para el protocolo de ocupación del espacio público. - Gestionar una alianza con la secretaría de movilidad para jornadas pedagógicas y de refuerzo periódicas promoviendo el parqueo de vehículos en lugares autorizados.	- Establecer una ruta de atención institucional para cada una de las solicitudes tipificadas - Levantar un inventario de servicios institucionales pertinentes para la comunidad del barrio Colombia. - Establecer un cronograma de actividades culturales, deportivas o de formación para la comunidad del sector.	Establecer un sistema de alarmas para alertar a comunidad en casos de hurto.
VINCULACIÓN Y PARTICIPACIÓN (duración prevista: 9 meses)	- Capacitar al comité de veedores del espacio público en temáticas de abordaje comunitario, pautas para el uso del espacio público, resolución de conflictos y comunicación asertiva. - Programar sesiones de reunión con los miembros del comité de veedores para coordinar campañas	- Diseñar e implementar un plan de incentivos y beneficios institucionales para residentes, comerciantes formales e informales del sector y sus familias. - Diseñar un plan de formación en educación continuada, estructurado en módulos	Conformar una red de vigías para prevención y alerta de situaciones que alteren la seguridad.

	de sensibilización frente al uso adecuado del espacio público.	certificables para residentes y comerciantes del barrio Colombia.	
RECONSTRUYENDO (duración prevista: 8 meses)	- Conformar un comité de veedores del espacio público en donde participen miembros de la institución, vecinos residentes del sector y comerciantes formales e informales ubicados en la zona. - Coordinar con secretaria de movilidad acciones para liberar el espacio público de vehículos, promoviendo el uso de parqueaderos Areandino. - Coordinar con el Instituto para la Economía Social, (IPES) estrategias para reubicación de vendedores informales dentro de la misma zona. - Destinar espacios propios para parqueaderos de motos y vehículos de la comunidad Areandina.	- Diseñar e implementar un sistema de registro de solicitudes de atención - Tipificar las solicitudes presentadas de acuerdo con la naturaleza del requerimiento. - Establecer un convenio con la secretaria de movilidad para realizar un acto cultural en vía pública.	Instalar un circuito de cámaras en los sitios identificados como “peligrosos” por los miembros de la comunidad estudiantil y los residentes del sector.
PERMANECIENDO (sin duración estimada)	Realizar un evento masivo para la presentación de los lineamientos y del comité de veedores, donde se convoque a representantes de la comunidad Areandina, vecinos y comerciantes del sector y se socialice el protocolo de uso del espacio público.	- Diseñar e implementar un sistema de seguimiento y evaluación de las situaciones atendidas. - Diseñar una estrategia de comunicación a nivel distrital para presentar el evento y garantizar su divulgación. - Aplicar una encuesta de satisfacción del evento que recoja aspectos positivos, por mejorar y expectativas de lo que espera en el próximo evento.	

Tabla 5. Resumen de la estrategia de gestión social institucional. Fuente: elaboración propia

13. Anexos

Anexo 1. Ficha de observación extractada del diario de campo

DATOS GENERALES		OBJETIVOS	REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS DE INFORMACION	PLAN A SEGUIR
Tema		1. Explorar el espacio circundante a la sede principal de Areandina.	Dinámicas sociales. Conocimiento específico de la ocupación del espacio público	1. Recorrido y encuadre de la observación.
Fecha		2. Realizar inventario de los vehículos estacionados en la calle.	Conocimiento de la configuración del uso de espacio.	2. Conversación informal con actores clave.
Hora		3. Realizar un conteo de vendedores ambulantes y estacionarios apostados en los alrededores de la sede.		3. Observación no participante sobre el uso y ocupación del espacio
Lugar				4. Registro de la observación y conteo.
Espacio				5. Observación participante compra de productos o artículos ofertados.
				6. Finalización y agradecimiento de la participación.

Anexo 2. Entrevista al vicerrector de Medio Universitario

ENTREVISTA DIRECTOR NACIONAL DE MEDIO UNIVERSITARIO

Fecha: Julio 6 de 2015

P: Cargo desempeñado

R: Director Nacional de Medio Universitario

P: Tiempo de permanencia en el cargo

R: En este cargo llevo 6 años, pero en la institución llevo más de veinte.

P: ¿Cuáles son las principales situaciones de conflicto presentadas con la comunidad a raíz de la construcción?

R: El primer inconveniente surgió con la obra, el hecho de tener maquinaria trabajando día y noche desencadenó en los vecinos un malestar general. Vinieron a quejarse en las diferentes oficinas, nos pusieron tutelas y varios derechos de petición por el ruido y la maquinaria y hasta por los trabajadores. También los comerciantes se quejaron, pues las ventas se les fueron al piso; y eso que en ese momento no eran tantos como ahora; sino imagínese (risas)

P: ¿Qué acciones se realizaron desde la universidad para atender a estas problemáticas?

R: Nos reunimos con ellos, e iniciamos una serie de reuniones con el ánimo de formar una alianza, un gran equipo que literalmente trabajáramos cogidos de la mano; pero no se consiguió consolidar, al principio teníamos muchos participantes, pero luego se fueron desanimando y no asistían a las reuniones.

P: ¿Y cuáles son las principales situaciones de conflicto presentadas con la comunidad posterior a la ocupación de la sede nueva de Areandina?

R: Los principales conflictos son por el espacio público, en especial los andenes que son ocupados por los vendedores ambulantes y de la invasión de las calles por las motos y los carros de los estudiantes y los funcionarios.

P: ¿Qué acciones se realizan desde la universidad para atender a los problemas de convivencia?

R: Desde la dirección que me compete hemos realizado acercamientos individuales, es decir cuando se presentan las quejas, buscamos a las personas y tratamos de conciliar buscando soluciones que satisfagan a las partes. Pero son acciones de respuesta aisladas.

P: ¿Cómo define las relaciones de su institución con el entorno?

R: Tenemos unas relaciones sanas, de respeto mutuo pero no con interacciones o participación organizada; podríamos decir que convivimos y ocupamos un mismo espacio pero el nivel relacional es bajo.

P: ¿Existe una estrategia de gestión social institucional para relacionamiento con el entorno?

R: No. Estrategia institucional no existe, nos articulamos con diferentes dependencias para dar respuestas a las peticiones o necesidades de los vecinos, pero no tenemos un modelo de atención, y mucho menos un sistema para registrar la información o para tener detallados los casos que se atienden y que nos permita tener trazabilidad de los procesos y hacer seguimiento si se requiere. En este aspecto si nos hace falta.

Anexo 3. Entrevista al directora nacional de responsabilidad social

ENTREVISTA DIRECTORA NACIONAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Fecha: marzo 2 de 2016

P: Cargo desempeñado

R: Director Nacional de Responsabilidad Social

P: Tiempo de permanencia en el cargo

R: 2 años

P: ¿Cuáles son las principales situaciones de conflicto presentadas con la comunidad a raíz de la construcción?

R: A raíz de la construcción de la Nueva Sede, se presentaron algunos inconvenientes, uno de estos fue cuando se empezaron a demoler los predios comprados y se inició con la construcción del edificio, ya que los vecinos se empezaron a molestar por el ruido y los escombros que generaba la construcción, además ellos no tenían conocimiento sobre lo que se estaba realizando. Del mismo modo, esto ocasionó que los pocos establecimientos que existían en el sector presentaran una caída significativa en sus ventas.

P: ¿Qué acciones se realizaron desde la universidad para atender a estas problemáticas?

R: Desde la universidad, se realizaron diferentes actividades para incentivar la sana convivencia en el sector y la participación de la comunidad, donde se socializaron las ventajas y el impacto positivo que puede tener la presencia de una institución educativa en el desarrollo del sector.

P: ¿Y cuáles son las principales situaciones de conflicto presentadas con la comunidad posterior a la ocupación de la sede nueva de Areandina?

R: Las principales situaciones de conflicto presentadas con la comunidad están relacionadas con la invasión del espacio público, por parte de los comerciantes informales y la ocupación de las vías por el parqueo en las zonas no permitidas.

P: ¿Qué acciones se realizan desde la universidad para atender a los problemas de convivencia?

R: Existe una comunicación asertiva entre la Universidad y la comunidad del sector, donde a través de reuniones se plantean soluciones para las diferentes problemáticas que se presentan en el sector, buscando siempre el bienestar para todos.

P: ¿Cómo define las relaciones de su institución con el entorno?

R: La Universidad tiene un gran interés por mantener excelentes relaciones con los diferentes actores del entorno, basado en el respeto, la igualdad y el desarrollo.

P: ¿Existe una estrategia de gestión social institucional para relacionamiento con el entorno?

R: Bueno, estrategia constituida de gestión social pues no. Existen múltiples estrategias de responsabilidad social de la universidad con el entorno, como son los proyectos de mejoramiento de los espacios físicos del sector, el orden público y la seguridad, fomentando la participación de toda la comunidad. Pero no tenemos constituida una estrategia con formatos, indicadores, seguimientos y sistemas de registro de información como se requiere en una institución con nuestras características.

Anexo 4. Entrevista al Director Nacional de Planta Física

ENTREVISTA DIRECTOR NACIONAL DE PLANTA FISICA

Fecha: Julio 5 de 2015

P: Cargo desempeñado

R: Director Nacional de Planta física

P: Tiempo de permanencia en el cargo

R: 11 años

P: ¿Cuáles son las principales situaciones de conflicto presentadas con la comunidad a raíz de la construcción?

R: Huy... La construcción trajo todos los problemas que usted se pueda imaginar. El primero fue el problema con la compra de todos los predios. Pues a mí me tocó hacer la negociación con los dueños de todas estas casas que teníamos arrendadas, la meta era comprar los 27 predios para dar inicio a la construcción, y me toco irme persona por persona a hacer las ofertas de compra. No les hable en ningún momento a los propietarios sobre el proyecto, es más tampoco preguntaron, así que digamos que la compra fue relativamente fácil (risas), es más los mismos vecinos me buscaron para ofrecerme sus casas. Pero cuando empezamos a romper se formó el mierdero, todos los vecinos inconformes, con toda la razón; pues no tenían ni idea de lo que estaba pasando. Las quejas eran por el ruido, el polvo, los escombros; y la caída de las ventas en los 3 establecimientos comerciales que se contaban en ese momento. Me insultaron, hoy todavía hay gente que no me habla. La verdad los vecinos reclamaron porque no sabían que se iba a construir; y cuando vieron el edificio, pues ya se podrá imaginar el asombro... Es que esta construcción en medio de casas residenciales se ve imponente.

P: ¿Qué acciones se realizaron desde la universidad para atender a estas problemáticas?

R: Sé que desde bienestar se hizo una campaña como de escribir un libro y se reunía a los vecinos en la cafetería del frente para hablar de poesía. Eso digamos que ayudó a bajar los niveles de agresividad de los vecinos. Es lo que conozco, puede ser que se hayan hecho otras acciones, pero no que yo sepa.

P: ¿Y cuáles son las principales situaciones de conflicto presentadas con la comunidad posterior a la ocupación de la sede nueva de Areandina?

R: En este punto solo le puedo contar las que me comentan los compañeros, porque ya ese chicharrón le tocará a otros (risas). Lo que he oído son quejas por la cantidad de negocios comerciales y porque se llenó el sector de ambulantes, dicen además y de esos soy testigo, que los índices de robos se han disparado; sobre todos los robos de celulares. Los muchachos y hasta uno mismo sale confiado hablando por teléfono y cuando menos piensa termina hablando solo (risas) le quitan el teléfono y ni cuenta se dio. El otro problema grave porque el pelean los vecinos es por la ocupación del espacio público, según ellos les invaden sus andenes y las puertas de sus casas. Los vecinos en su gran mayoría con personas de la tercera edad, y están las monjitas que también son bien mayores y no tienen espacio para caminar, ni para salir como antes a pasear sus mascotas

P: ¿Qué acciones se realizan desde la universidad para atender a los problemas de convivencia?

R: Se escuchan las quejas y tratan de solucionarse, existe la buena fe de la institución para crear relaciones armoniosas, pero no le puedo decir que acciones específicas porque eso lo tiene que resolver directamente el área donde se presentan.

P: ¿Cómo define las relaciones de su institución con el entorno?

R: Cordiales, se guarda respeto tanto de nuestra parte hacia los vecinos, como de ellos hacia nuestra comunidad académica.

P: ¿Existe una estrategia de gestión social institucional para relacionamiento con el entorno?

R: ¿Qué estrategia? ¿Cómo un protocolo? Vuelvo y le repito no conozco ese tipo de proyectos, sé que se atienden y que desde responsabilidad social existe la tarea de articulación con la comunidad, pero desconozco como lo hacen.

Anexo 5. Entrevista 1. Comerciante formal del sector

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA COMERCIANTES FORMALES (ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES)

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva como comerciante en este sector?

Respuesta EVFS1: En el sector en si llevo 5 años como comerciante recién abierto el local tiene un mes y medio.

2. **Preguntado:** ¿Siempre estuvo en establecimiento comercial formalizado?

Respuesta EVFS1: No. También he trabajado como empleada y me independicé, pero ya alguna vez había tenido un local.

3. **Preguntado:** ¿Qué lo motivó a montar su negocio en este sector?

Respuesta EVFS1: El querer mejorar los ingresos la calidad de vida de cada persona en este sector, en el sector sí.

4. **Preguntado:** ¿Este local es de tenencia propia o paga alquiler?

Respuesta EVFS1: Alquiler

5. **Preguntado:** ¿Antes de tener este negocio, ejercía alguna actividad comercial?

- Si / No **Respuesta EVFS1:** No ninguno

6. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta EVFS1:

- a. **Convivencia:** heeee que cambios he visto en convivencia no pues la verdad me ha parecido pues que se ve más obviamente más estudiantes, mucha más cantidad de gente, más movimiento en el sector.
- b. **Ocupación y uso del espacio público:** No bueno es un espacio normal. Creo que cabemos todos.
- c. **Seguridad Ciudadana:** En seguridad ciudadana pues obviamente todos (risas) sufrimos con ese aspecto; incluso esta semana que pasó me robaron mi celular de ahí del cajoncito.
- d. **Actividades Comerciales en el sector:** Actividades comerciales pues bueno todo el mundo tiene como la disposición para atender a los demás, pero has visto que ha crecido. si claro se ha visto el crecimiento si heee como personas crecimiento económico.
- e. **Nivel de las ventas:** nivel de las ventas bueno, es un buen nivel.

7. **Preguntado:** ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?

Respuesta EVFS1: Bien yo tengo bastantes clientecitas de la universidad me la llevo bien con la gran mayoría.

8. **Preguntado:** ¿Conoce las actividades que realiza la universidad?

Respuesta EVFS1: La universidad algunas, ¿cómo cuales por ejemplo? pues uno se entera de cosas porque los muchachas vienen a adquirir el servicio entonces que tienen los grados o que tienen el juramento, como se llama ese el imposición de símbolos ayer tenían un bingo cosas así que uno se va enterando por la misma clientela.

9. **Preguntado:** ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?

Respuesta EVFS1: No porque pues no se (risa) nunca me he involucrado con el cuento, uno se la pasa es acá trabajando.

10. **Preguntado:** ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?

Respuesta EVFS1: Buenas, me parecen buena, también le dan buena calidad al profesor respecto a su recreación.

11.	Preguntado: ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas? Respuesta EVFS1: No conozco.
12.	Preguntado: ¿Ha tenido algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo Respuesta EVFS1: No ninguno.
13.	Preguntado: ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de otros comerciantes, establecimientos comerciales, vendedores informales o vecinos del sector con la institución? Respuesta EVFS1: No que yo sepa no, no tengo conocimiento de que haya habido conflictos entre los demás y la universidad.
14.	Preguntado: ¿Cuáles considera que para su trabajo han sido los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a: Respuesta EVFS1 - Aspectos positivos: Buenos porque hay más cantidad de estudiantes en cada jornada, Jornada mañana en la tarde en la noche. Cada jornada trae clientes nuevos. - Aspectos Negativos: Pues a mi forma de ver ninguno.
15.	Preguntado: ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y con los establecimientos comerciales? Respuesta EVFS1 Huy no sé, no sé, cómo no ni idea, como darse a conocer un poquito más hacia las personas de los locales como involucrarlos un poquito más con la universidad.
16.	Preguntado: ¿Cuál sería la estrategia para que los comerciantes formales mejoraran o establecieran relaciones con la universidad? Respuesta EVFS1 La estrategia, bueno por ejemplo en mi caso mi estrategia es el cepillado que es un cepillado como asequible a todos los niveles tanto administrativos como las chicas universitarias, el corte todo mi medio de prestación de servicios se hace que es económico para todo el sector tanto como para universidad y barrio.

Anexo 6. Entrevista 2. Comerciante formal del sector

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

COMERCIANTES FORMALES (ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES)

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva como comerciante en este sector?

Respuesta EVFS2: Este punto fue abierto hace 8 años cuatro meses

2. **Preguntado:** ¿Siempre estuvo en establecimiento comercial formalizado?

Respuesta EVFS2: Siempre

3. **Preguntado:** ¿Qué lo motivó a montar su negocio en este sector?

Respuesta EVFS2: Había hay una librería compañera de esta en la 72 con 14, entonces nos quedaba cerca, y nos gustaba además que para los lados de este sector el arriendo era menor y podíamos hacer una librería alternativa con respecto a la que había en ese momento a la 72 con 14

4. **Preguntado:** ¿Este local es de tenencia propia o paga alquiler?

Respuesta EVFS2: Se paga alquiler

5. **Preguntado:** ¿Antes de tener este negocio, ejercía alguna actividad comercial?

- **Si / No Respuesta EVFS2:** He trabajado en librerías durante los últimos 25 años
- **¿En qué lugar estaba ubicado? No Respuesta EVFS2:** Anterior a esta en la 18 con 6 y anterior a esa en la 72 con 14

6. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta EVFS2:

- f. **Convivencia:** Bien... Muy bien ósea ha mejorado muchísimo había incluso un tema de seguridad no se me imagino que lo nombraras ahí, cuando la casa cuando no era el edificio nuevo sino las casitas creo que era un tema como de inseguridad un tema como desordenado a partir de eso ha sido muy bien mucha seguridad, mucha limpieza, mucho orden.
- g. **Ocupación y uso del espacio público:** (mmm) normal no he visto un mal uso... de pronto los vendedores ambulantes que se paran en las esquinas y ocupan las aceras, será lo único, ¿no sé si respondí más o menos la pregunta?

- h. **Seguridad Ciudadana:** Solo orden y limpieza me parece que es eso. Antes era muy inseguro, pero a partir de... bueno no es solo el areandina, el corredor universitario fue un proyecto que tuvo el CIUE fue... ha ido mejorando muchísimo.
- i. **Actividades Comerciales en el sector:** (Heee...) se ha mejorado mucho la... se ha mejorado muchísimo la... el comercio ha mejorado mucho los locales en el sector. heee si le comentaba que ha mejorado un poco los locales, han mejorado presencia de locales han surgido nuevos locales creo que se ha mejorado muchísimo.
- j. **Nivel de las ventas:** A nivel de ventas (mmm) si puedo decir que ha mejorado un poco.

7. **Preguntado: ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?**

Respuesta EVFS2: Hasta hace un año más o menos había un comité que era un comité entre la universidad y los comerciantes y se gestionaban actividades como presentaciones, charlas, reuniones, pero pues eso más bien nosotros salimos no sé si eso sigue funcionando, pero creo que sigue funcionando que es el CIUE.

8. **Preguntado: ¿Conoce las actividades que realiza la universidad?**

Respuesta EVFS2: Si, si nos estamos enterando porque muchos de los docentes son amigos de la librería algunos de ellos nos comentan de las actividades he (mmmm) cosas que se están haciendo al interior de la universidad.

9. **Preguntado: ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?**

Respuesta EVFS2: Si, hemos estado en una presentación de moda estuvimos en alguna actividad de los muchachos de cocina, porque los clientes, osea si hay amigos de la librería, clientes de la librería que son jóvenes de la universidad; y ellos nos invitaron.

10. **Preguntado: ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?**

Respuesta EVFS2: Genera una dinámica bien interesante en el sector

11. **Preguntado: ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?**

Respuesta EVFS2: De momento no estoy muy atento al tema hemos estado trabajando mucho en modificaciones de la librería mejoramiento del espacio apertura de punto digital entonces nos hemos desvinculado un poco de ese tema.

12. **Preguntado:** ¿Ha tenido algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo

Respuesta EVFS2: No, ninguno, ninguno.

13. **Preguntado:** ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de otros comerciantes, establecimientos comerciales, vendedores informales o vecinos del sector con la institución?

Respuesta EVFS2: No, la verdad no me he enterado, no me he enterado de alguna situación.

14. **Preguntado:** ¿Cuáles considera que para su trabajo han sido los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:

Respuesta EVFS2

- **Aspectos positivos:** Bueno, vuelvo a nombrar la seguridad la limpieza la iluminación heeee el tema de, si, nuevos clientes heee creo que no más.
- **Aspectos Negativos:** heee, siempre hemos querido que la universidad nos compre los libros a nosotros porque seríamos el distribuidor natural hacia la universidad y eso nos fortalecería mucho desafortunadamente ellos creo que porque les sale más rentable comprar directamente con las editoriales no nos han dejado.

15. **Preguntado:** ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y con los establecimientos comerciales?

Respuesta EVFS2 mmmm...pues digamos conmigo creo que siempre nos han tenido en cuenta, este es el espacio para que los profes compartan, es el espacio de los profes; incluso hacen actividades acá. No me siento desprotegido de la universidad, me imagino que si hablas con el señor que vende la cerveza o que hace ruido en sí, creo que tendrá dificultad con la universidad, pero creo que nosotros no hemos tenido ninguna dificultad.

16. **Preguntado:** ¿Cuál sería la estrategia para que los comerciantes formales mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?

Respuesta EVFS2 mmmm... No sé solo mmm... solo pienso en mi punto de venta, yo soy librero, vendo libros o sea creo que lo mejor que nos podría pasar sería que la universidad nos compre a nosotros sus libros de la biblioteca a través de nosotros. Pero

pues no se me imagino los que tengan otras actividades económicas, ellos verán desde otra perspectiva.

Anexo 7. Entrevista 3. Comerciante formal del sector

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA COMERCIANTES FORMALES (ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES)

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva como comerciante en este sector?

Respuesta EVFS3: (he) Tres años.

2. **Preguntado:** ¿Siempre estuvo en establecimiento comercial formalizado?

Respuesta EVFS3: Si señora.

3. **Preguntado:** ¿Qué lo motivó a montar su negocio en este sector?

Respuesta EVFS3: (hummm...) EL Flujo de Gente.

4. **Preguntado:** ¿Este local es de tenencia propia o paga alquiler?

Respuesta EVFS3: Alquiler

5. **Preguntado:** ¿Antes de tener este negocio, ejercía alguna actividad comercial?

- **Si / No Respuesta EVFS3:** Si, siempre he sido comerciante

6. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta EVFS3:

k. **Convivencia:** (hummm) Organización creo.

l. **Ocupación y uso del espacio público:** No lo he visto.

m. **Seguridad Ciudadana:** Si con la seguridad si es un problema (hummm) La verdad pues todos los lugares son inseguros.

n. **Actividades Comerciales en el sector:** Bastantes para mi gusto.

o. Nivel de las ventas: bueno. Este es un buen punto para negocio.

7. **Preguntado:** ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?

Respuesta EVFS3: Bien si señora.

8. **Preguntado:** ¿Conoce las actividades que realiza la universidad?

Respuesta EVFS3: No.

9. **Preguntado:** ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?

Respuesta EVFS3: No porque falta tiempo.

10. **Preguntado:** ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?

Respuesta EVFS3: Pues la verdad es que hace poco estoy acá entonces no conozco.

11. **Preguntado:** ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?

Respuesta EVFS3: No.

12. **Preguntado:** ¿Ha tenido algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo

Respuesta EVFS3: No señora.

13. **Preguntado:** ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de otros comerciantes, establecimientos comerciales, vendedores informales o vecinos del sector con la institución?

Respuesta EVFS3: No señora. Yo trato de no meterme con nadie.

14. **Preguntado:** ¿Cuáles considera que para su trabajo han sido los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:

Respuesta EVFS3

- **Aspectos positivos:** Por gente obviamente más flujo de gente.
- **Aspectos Negativos:** No.

15.	Preguntado: ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y con los establecimientos comerciales?
	Respuesta EVFS3 De pronto Carteleros o cualquier cosa para así mismo saber yo cuáles son las actividades que ellos realizan
16.	Preguntado: ¿Cuál sería la estrategia para que los comerciantes formales mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?
	Respuesta EVFS3 Ante todo el buen trato a la gente, la atención va más que todo.

Anexo 8. Entrevista 4. Comerciante formal del sector

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA COMERCIANTES FORMALES (ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES)

1.	Preguntado: ¿Cuánto tiempo lleva como comerciante en este sector?
	Respuesta EVFS4: 5 años
2.	Preguntado: ¿Siempre estuvo en establecimiento comercial formalizado?
	Respuesta EVFS4: No, hasta ahora.
3.	Preguntado: ¿Qué lo motivó a montar su negocio en este sector?
	Respuesta EVFS4: Pues la oportunidad se dio y la tomamos.
4.	Preguntado: ¿Este local es de tenencia propia o paga alquiler?
	Respuesta EVFS4: Alquilado.
5.	Preguntado: ¿Antes de tener este negocio, ejercía alguna actividad comercial?
	- Si / No Respuesta EVFS4: No, yo era empleada. - ¿Cual? Respuesta EVFS4: Trabajaba con una Fundación - ¿En qué lugar estaba ubicado? Respuesta EVFS4: La Floresta
6.	Preguntado: A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta EVFS4:

- p. Convivencia:** Que le digo yo (risas), pues de todas formas la convivencia a veces es un poquito más complicada, porque es más gente la que hay.
- q. Ocupación y uso del espacio público:** Pues no hay suficiente, de pronto a veces falta como la organización, más invasión del espacio público.
- r. Seguridad Ciudadana:** O sea hay más conflictos por decirlo así.
- s. Actividades Comerciales en el sector:** También más competencia en nuestro caso.
- t. Nivel de las ventas:** Pues ha bajado, precisamente por la competencia que se ha generado. Porque hay mucho vendedor en la calle, o sea nos afecta a los comerciantes que pagamos arriendo, servicios y demás.

7. **Preguntado: ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?**

Respuesta EVFS4: Pues no tengo, así como directo, con los profesores de pronto con el plantel de profesores que ellos vienen a consumir nuestros productos.

8. **Preguntado: ¿Conoce las actividades que realiza la universidad?**

Respuesta EVFS4: No

9. **Preguntado: ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?**

Respuesta EVFS4: No, porque nunca me han invitado (risas).

10. **Preguntado: ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?**

Respuesta EVFS4: Pues como no las conozco, no puedo opinar al respecto.

11. **Preguntado: ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?**

Respuesta EVFS4: No señora.

12. **Preguntado: ¿Ha tenido algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo**

Respuesta EVFS4: Tampoco, gracias a Dios.

13.	Preguntado: ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de otros comerciantes, establecimientos comerciales, vendedores informales o vecinos del sector con la institución? Respuesta EVFS4: No señora, conflictos o algo no señora, hasta el momento gracias a Dios.
14.	Preguntado: ¿Cuáles considera que para su trabajo han sido los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a: Respuesta EVFS4: - Aspectos positivos: Pues de todas formas si hay más personas, hay más clientes. - Aspectos Negativos: La inseguridad, pues porque uno ve de pronto no con mucha frecuencia, pero si antes que estuviera la estructura como tal, eh ahora de pronto aprovechan los señores de lo ajeno y aprovechan a robarle a los estudiantes.
15.	Preguntado: ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y con los establecimientos comerciales? Respuesta EVFS4: humm no, pues de pronto sería tener más contacto, para precisamente eso como tener otra alternativa de cómo ayudar a controlar ese tipo de personas que se aprovechan de los mismos estudiantes.
16.	Preguntado: ¿Cuál sería la estrategia para que los comerciantes formales mejoraran o establecieran relaciones con la universidad? Respuesta EVFS4: humm no sé, ahí si me corcha usted, no le sabría decir. En este momento no le sabría decir que estrategias.

Anexo 9. Entrevista 5. Comerciante formal del sector

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA COMERCIANTES FORMALES (ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES)	
1.	Preguntado: ¿Cuánto tiempo lleva como comerciante en este sector? Respuesta EVFS5: 4 años
2.	Preguntado: ¿Siempre estuvo en establecimiento comercial formalizado?

Respuesta EVFS5: Si

3. **Preguntado:** ¿Qué lo motivó a montar su negocio en este sector?

Respuesta EVFS5: humm no se la universidad, los muchachos, los que de pronto nos colaboran en momentos para trabajar y ganarnos la plata para la comida de nuestros hijos.

4. **Preguntado:** ¿Este local es de tenencia propia o paga alquiler?

5. **Respuesta EVFS5:** Alquiler

6. **Preguntado:** ¿Antes de tener este negocio, ejercía alguna actividad comercial?

- Si / No **Respuesta EVFS5:** Si
- ¿Cual? **Respuesta EVFS5:** Lo mismo cigarrería.
- ¿En qué lugar estaba ubicado? **Respuesta EVFS5:** En la 99 con 11.

7. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta EVFS5:

- u. **Convivencia:** Ninguno
- v. **Ocupación y uso del espacio público:** Tampoco, ninguno.
- w. **Seguridad Ciudadana:** cambios ninguno, la seguridad sigue igual.
- x. **Actividades Comerciales en el sector:** hay si de pronto a veces hay demasiados vendedores, más locales, más vendedores.
- y. **Nivel de las ventas:** Bajo. Pues por la misma competencia creo yo.

8. **Preguntado:** ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?

Respuesta EVFS5: Bien, cuando están estudiando ellos me compran.

9. **Preguntado:** ¿Conoce las actividades que realiza la universidad?

Respuesta EVFS5: Muy poco

10. **Preguntado:** ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?

Respuesta EVFS5: No porque no tenemos información, o de pronto no nos hacen saber.

11. **Preguntado:** ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?

Respuesta EVFS5: No nada, porque no tengo conocimiento.

12. **Preguntado:** ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?

Respuesta EVFS5: No señora.

13. **Preguntado:** ¿Ha tenido algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo

Respuesta EVFS5: No señora.

14. **Preguntado:** ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de otros comerciantes, establecimientos comerciales, vendedores informales o vecinos del sector con la institución?

Respuesta EVFS5: No señora, ninguno.

15. **Preguntado:** ¿Cuáles considera que para su trabajo han sido los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:

Respuesta EVFS5:

- **Aspectos positivos:** Todo bien.
- **Aspectos Negativos:** Menos estudiantes, nos alejaron más estudiantes, los que fueron los fines de semana, alejaron mucho estudiante.

16. **Preguntado:** ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y con los establecimientos comerciales?

EVFS5: humm (risas) que aumentara más estudiantes, no sé, más clases, más tiempo. En las noches como más tiempo de los estudiantes.

17. **Preguntado:** ¿Cuál sería la estrategia para que los comerciantes formales mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?

18. **Respuesta EVFS5:** (risas) no sé, como más comunicación, más información de los administrativos sobre todo porque los estudiantes llegan, salen y se van, de pronto la administración de la universidad.

Anexo 10. Entrevista 1. Comerciante informal del sector

**ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA
COMERCIANTES INFORMALES**

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva como vendedor en este sector?

Respuesta EVCII1 Eh hh... Once años

2. **Preguntado:** Antes de llegar a este sector ¿dónde ejercía su actividad?

Respuesta EVCII1 Eh hh... Pues andando por ahí, para arriba y para abajo. Solamente andando por ahí ofreciendo mis productos

3. **Preguntado:** ¿Qué lo motivó a establecerse en este espacio?

Respuesta EVCII1 Pues en el momento cuando entré en esa época, pues la salida sur de la estación de la 72 que vi que bajaba bastante gente entonces dije este es como un sitio bueno para trabajar.

4. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta EVCII1

z. Convivencia: Un cambio pues la verdad no, la verdad he visto normal todo. Mejor dicho, bastante estudiante si es lo que he visto.

aa. Ocupación y uso del espacio público: Igual que cuando empecé estamos la misma gente, que estaba trabajando en esa época, pero también hay muchos nuevos; y eso que hemos sacado varios, porque si no estaríamos aquí llenos.

bb. Seguridad Ciudadana: En seguridad pues sí, hay un poquito más de seguridad porque hay más uniformados pendientes.

cc. Actividades Comerciales en el sector: Actividades Comerciales... Más negocios, abrieron más negocios, más restaurantes he visto por ahí.

dd. Nivel de las ventas: eh hh... Mejoraron como un 30% a lo que estaba antes.

5. **Preguntado:** ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?

Respuesta EVCII1 Pues en la universidad interactuamos por medio de los estudiantes, que son nuestros clientes principales.

6. **Preguntado:** ¿Conoce las actividades que realiza la universidad?

Respuesta EVCII1 No, la verdad no.

7. **Preguntado:** ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?

Respuesta EVCII1 He participado, en una época participamos en reuniones ahí con la universidad sobre seguridad, porque Ehhh... No se por la seguridad en el momento la gente encargada de la seguridad nos invitaba a las reuniones.

8. **Preguntado:** ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?

Respuesta EVCII1 Pues la verdad no las conozco en este momento, no se cuales actividades han hecho la verdad.

9. **Preguntado:** ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?

Respuesta EVCII1 No para nada, no he escuchado nada de actividades.

10. **Preguntado:** ¿Ha tenido algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo

Respuesta EVCII1 No señora, para nada

11. **Preguntado:** ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de otros comerciantes, establecimientos comerciales, vendedores informales o vecinos del sector con la institución?

Respuesta EVCII1 No, para nada.

12. **Preguntado:** ¿Cuáles considera que para su trabajo han sido los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:

Respuesta EVCII1

- **Aspectos positivos:** Positivo el comercio mejoró.

- **Aspectos Negativos:** No la verdad negativa nada.

13. **Preguntado:** ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y con los comerciantes informales?

Respuesta EVCII1 Ehhhh a ver que seria, no sé, cómo más contacto con la universidad, porque la universidad pues ellos allá y pues no nos han comentado nada, como esto de actividades de nada, no nos han invitado a nada especialmente.

14. **Preguntado:** ¿Cuál sería la estrategia para que los comerciantes informales mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?

Respuesta EVCII1 Ehhhh... La verdad no sé si la universidad estaría interesada en esa situación de los vendedores informales.

Anexo 11. Entrevista 2. Comerciante informal del sector

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA COMERCIANTES INFORMALES

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva como vendedor en este sector?

Respuesta EVCII2 Cuatro años

2. **Preguntado:** Antes de llegar a este sector ¿dónde ejercía su actividad?

Respuesta EVCII2 En la universidad Pedagógica, Calle 73 con 13

3. **Preguntado:** ¿Qué lo motivó a establecerse en este espacio?

Respuesta EVCII2 Porque una sede del área andina se estaba manejando frente a la universidad pedagógica, pero resulta que allá, pues eso era en arriendo entonces la universidad del área andina se tuvo que trasladar otra vez para acá porque, por que los problemas que generaba la universidad pedagógica pues los hicieron trasladar para acá, entonces los mismos compañeros y estudiantes pidieron que viniera a trabajar acá, que el producto que yo estaba vendiendo era de excelente calidad, entonces que si yo no me trasladaba les quedaba muy lejos para ir a comprar el producto que yo vendo.

4. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta EVC12

- ee. **Convivencia:** Ahhh... Pues obviamente cuando construyeron la sede pues esto se comercializo más pues hay más gente, prácticamente se volvió un pasillo comercial, pero siempre y cuando la universidad este abierta no porque en vacaciones pues esto queda solo otra vez.
- ff. **Ocupación y uso del espacio público:** Hay que respetarlo. Si, en el caso mío la policía me dijo que no podía colocar la mesa dentro del andén, que podía colocarla sobre la moto donde yo trabajo y así hice caso porque tenemos que seguir las normas.
- gg. **Seguridad Ciudadana:** Si ha mejorado, se ha visto la presencia al menos de bachilleres, policías y al menos eso, pero si hay frecuencia de paso de agentes de policía por este sector.
- hh. **Actividades Comerciales en el sector:** A no, pues se han abierto más, más negocios tanto comidas como fotocopadoras de útiles de estudio pues porque eso es un ingreso para cada uno de los comerciantes que coloquen este trabajo.
- ii. **Nivel de las ventas:** Pues ahí nos repartimos como se dice, nos repartimos las ventas entre todos y como dice el dicho para todos alcanza de a poquito.

5. **Preguntado:** ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?

Respuesta EVC12 No, excelente, Las relaciones mías con la gente de la universidad son excelentes, empezando pues porque los primeros clientes míos son los mismos profesores, son los mismos docentes y siguen los estudiantes que son los que me compran el producto; excelentes las relaciones.

6. **Preguntado:** ¿Conoce las actividades que realiza la universidad?

Respuesta EVC12 Yo tengo entendido que hacen eventos deportivos, dentro de la universidad, hay creo que juegos de ping pong, lo que me comentan los mismos estudiantes, hay cancha de microfútbol dentro de la universidad y no sé si harán campeonatos internos pero lo que si se es que ellos participan mucho en campeonatos por lo que por ejemplo aquí hay una de las carreras que son el entrenamiento deportivo y pues participan en muchos campeonatos.

7. **Preguntado:** ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?

Respuesta EVC12 No, no me han invitado todavía, De pronto tal vez no me lo han comentado y pues a mí me da pues vaina que yo diga me van a dejar jugar. No pues excelente porque por ejemplo yo tengo entendido que normalmente por ejemplo los diplomados, hacen muchas actividades acá porque, por lo menos cada mes, mes y medio hay grados, o prestan las instalaciones para otras actividades entonces el funcionamiento de la universidad es prácticamente constante.

8. **Preguntado: ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?**

Respuesta EVC12 No pues es de una ayuda muy importante porque esas actividades ayudan a que los estudiantes tengan más acogida con la universidad, que no sea solamente estudio, sino que también los tengan en cuenta para que participen en todas las actividades que la universidad realice.

9. **Preguntado: ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?**

Respuesta EVC12 No eso si no tengo conocimiento de actividades que la comunidad participe dentro de la universidad no.

10. **Preguntado: ¿Ha tenido algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo**

Respuesta EVC12 Ninguno, ni lo voy a tener.

11. **Preguntado: ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de otros comerciantes, establecimientos comerciales, vendedores informales o vecinos del sector con la institución?**

Respuesta EVC12 Si, por decir algo vino un compañero, pues lo llamo compañero porque también tiene necesidades, y él se ubicó frente a la universidad donde yo sé que no debe ubicarse ningún vendedor, él lo hizo por caprichoso y pues precisamente le tuvieron que decir que no trabajara ahí.

Otra Cuestión, es que, otro caso, vino un señor, varios... dos señores y con un negocio bastante grande informal obviamente, pero desafortunadamente así no son las cosas porque los locales aquí pues pagan sus impuestos, sus arriendos, sus servicios entonces ellos querían vender de todo y prácticamente montaron un local en la calle; entonces no, no se justifica y hay que pensar en las demás personas. De todas formas, la policía soluciono el inconveniente.

12. **Preguntado: ¿Cuáles considera que para su trabajo han sido los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:**

Respuesta EVC12

- **Aspectos positivos:** Bueno aspectos positivos es que ha generado un poquito de empleo en la parte informal pues porque todos los productos no son iguales en todas partes, entonces nosotros en el caso mío, el producto que vendo es de excelente calidad, vendo un solo producto porque yo le comente a los comerciantes que tienen local acá lo que yo iba a vender, no con un solo producto usted no nos va hacer pues competencia, pero pues ha generado un poco de empleo informal la construcción de la nueva sede.
- **Aspectos Negativos:** No, negativos de la universidad, no ojalá hubieran más, ninguno.

13. **Preguntado: ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y con los comerciantes informales?**

Respuesta EVC12 No, no, no tengo ninguna observación que la universidad tenga que hacer con los vendedores, tanto de locales como informales. No, darle gracias a la institución de que nos permite trabajar porque gracias a la universidad ha habido más empleo y un poquito más de ingresos para nosotros, agradecerle a la universidad de que nos deje trabajar, no tengo nada más que decir.

14. **Preguntado: ¿Cuál sería la estrategia para que los comerciantes informales mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?**

Respuesta EVC12 Simplemente seguir las indicaciones de la universidad lo que ellos propongan y dispongan, como debemos ubicarnos, en que parte, que no hay que obstaculizar por ejemplo el andén los espacios públicos hacer caso, esas son las buenas relaciones que uno puede tener con la universidad, hacer caso en lo que tanto las autoridades como los funcionarios de la universidad digan, es acatar esas órdenes y nada más para tener unas buenas relaciones con los funcionarios y con la autoridad del sector.

Anexo 12. Entrevista 3. Comerciante informal del sector

**ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA
COMERCIANTES DEL SECTOR**

1. **Preguntado: ¿Cuánto tiempo lleva como vendedora en este sector?**

Respuesta EVC13 Llevo 7 años.

2. **Preguntado: Antes de llegar a este sector ¿Dónde ejercía su actividad?**

Respuesta EVC13 Antes de llegar a este sector llevaba un año sin trabajo, anteriormente había tenido un local al frente a la Universidad los Libertadores.

3. **Preguntado: ¿Qué la motivó a establecerse en este espacio?**

Respuesta EVC13 Bueno, como yo ya había trabajado con estudiantes, pues se manejar muy bien este tipo de clientes, y pues llevaba un año sin trabajar, eso me motivo a venir a trabajar hacia este lado. Como no había más vendedores de comidas rápidas en la calle vi que no iba a haber ningún inconveniente de que yo me viniera para este lado.

4. **Preguntado: A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:**

Respuesta EVC13

a. **Convivencia:** Bueno cuando se inauguró la nueva sede, el jefe de seguridad que había en ese momento nos reunió, nos dijo que nos íbamos a colaborar mutuamente, tanto con la seguridad como con la convivencia. El organizó una serie de reuniones que se hacían cada 8 días los jueves, aquí dentro de la universidad y se trataba de la seguridad tanto para nosotros como ciudadanos, como para vigilar si nosotros trabajamos acá en la calle, estábamos pendientes de cualquier persona que estuviera extraña, con movimientos extraños, nosotros le informábamos a él y el llamaba a los señores guardas, en ese momento había hartos guardas con perros y venían y miraban que era lo que estaba sucediendo, porque siempre había mucho ladrón y personaje inquieto. Después de que él se fue, eso dejó de ser así, pero se hicieron reuniones también con la junta de acción comunal, comerciantes del sector y se dio para que pues hubiera una mejor convivencia entre nosotros. También, se llegó a un acuerdo que no se fuera a llegar más vendedores ambulantes, solo los que ya estábamos.

b. **Ocupación y uso del espacio público:** Pues se ha mantenido la ocupación que hay, no han llegado más vendedores:

c. **Seguridad Ciudadana:** Ha mejorado bastante, porque todos estamos muy pendientes, nos comentamos, estamos a la expectativa, se avisa al cuadrante y eso.

d. Actividades comerciales en el sector: Ha crecido la actividad comercial, han llegado más negocios y eso ha aumentado. En mi caso, el nivel de las ventas se ha mantenido.

5. **Preguntado:** ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?

Respuesta EVC13 Pues la relación con la universidad hasta el momento considero que ha sido favorable, pues ha habido bastante colaboración de parte de nosotros en cuanto a seguridad.

6. **Preguntado:** ¿Conoce las actividades que realiza la universidad? Si o No ¿Cuáles?

Respuesta EVC13 Si, la Universidad nos hizo unas actividades de cursos, incluso yo participe en un curso de software de manejo de computadores y eso, conocimientos básicos.

7. **Preguntado:** ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?

Respuesta EVC13 Participe con ese curso, porque a pesar de que yo ya había estudiado, de todas maneras, uno deja de usar estos medios, pues le ayuda a uno.

8. **Preguntado:** ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?

Respuesta EVC13 Bueno, últimamente no sé qué actividades han hecho, pero pues las que se hicieron cuando estábamos enterados fueron buenas porque hubo una buena participación.

9. **Preguntado:** ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?

Respuesta EVC13 En el momento no. No sé qué actividades se estén haciendo, en los últimos años no.

10. **Preguntado:** Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, mencione:
- qué opinión le merecen y si ha participado en alguna de ellas

Respuesta EVC13 Las reuniones que se hacían fueron buenas porque se llegaban a acuerdos, y colaboración mutua tanto de nosotros como comerciantes y de parte de la universidad, para el mejoramiento del sector.

11.	Preguntado: ¿Ha tenido usted o su familia algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo Respuesta EVC13 No.
12.	Preguntado: ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de vecinos del sector con la institución? Respuesta EVC13 Que yo sepa no.
13.	Preguntado: ¿Cuáles considera que son los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a: Respuesta EVC13 - Aspectos positivos: La Universidad pues adquirió un mejor nombre, y eso ha incrementado nuevos estudiantes, yo he visto que cada semestre ha crecido más la universidad, incluso han incrementado nuevas carreras y eso ayuda mucho al comercio porque hay más potencial de clientes. - Aspectos Negativos: Han descuidado un poquito la vigilancia canina que tenían.
14.	Preguntado: ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y la comunidad? Respuesta EVC13 No pues, hasta el momento siempre hemos tenido una buena convivencia los comerciantes informales con los de negocios, hemos tenido buenas convivencias en cuanto a colaboración de todo, incluso préstamos, de favores, por ejemplo con la vecina que queda detrás mío, a este lado, ella también vende perros a veces a ella le falta pancito entonces yo le presto o ella me presta y nos colaboramos, por ejemplo un cambio de billete, si nos colaboramos entre todos.
15.	Preguntado: ¿Cuál sería la estrategia para que los residentes del sector mejoraran o establecieran relaciones con la universidad? Respuesta EVC13 De pronto, que se hagan las reuniones que se hacían anteriormente cuando estaba el señor Díaz, más o menos había bastantes reuniones y pues uno se está informando más de todo lo que la universidad está haciendo, nunca hemos tenido inconvenientes, siempre hemos tenido una vida tranquila aquí en el sector.

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA RESIDENTES DEL SECTOR

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en este sector?

Respuesta ERS1: Eh, mis padres compraron la casa en 1945 en el barrio Colombia, este año cumplimos 80 años en el barrio y eh yo nací acá en el año 1960, mis padres eh me dejaron la casa escriturada en el año 1960 y nosotros nos fuimos a la edad que yo tenía como 5 años y volví cuando tenía 23 años con mi hija, o sea llevo 33 años nuevamente es este barrio.

2. **Preguntado:** ¿Su vivienda es propia o arrendada?

Respuesta ERS1: Propia

3. **Preguntado:** ¿Cuántas personas conforman su familia?

Respuesta ERS1: Mi familia en este momento es mi hija y yo, yo soy divorciada.

4. **Preguntado:** ¿Qué edad tiene cada uno de ellos?

Respuesta ERS1: Yo tengo 56 años y mi hija tiene 33 años.

Somos profesionales eh yo soy Ingeniera Industrial, eh con el Área Andina hice también un proyecto que hicimos en común con el SENA, hice aquí una tecnología en Gestión de Negocios para atraer todo nuestro potencial de empresarios y todo, entonces estuve con ellos también estudiando, por eso le digo que soy Areandina, eh fuera de eso pues tengo varias especializaciones y mi hija también es profesional, ella es Administradora de Empresas.

5. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta ERS1:

- e. **Convivencia:** Eh es que haber el Areandina con nosotros, ehh somos una familia, eh este comando de seguridad se formó hace 70 meses y el Areandina está con nosotros desde un principio, desde que formamos esto, es una familia, eh para nosotros y para toda la comunidad ha sido un beneficio porque ha traído pues eh pues lógico al comercio, ha traído potencial comercial, eh también beneficios para los residentes porque se han podido educar, eh en este momento estamos haciendo un Diplomado de Seguridad y Convivencia con todo el personal de acá y con los del comando, con el ejército y la policía, lo estamos haciendo aquí en el Areandina

en el Auditorio todos los jueves, eh ha sido beneficioso, ha traído más beneficios que incomodidades.

- f. **Ocupación y uso del espacio público:** En cuanto a incomodidades, al principio pues ahorita tenemos un problema con lo de las motos porque la gente se molesta, porque le parquean, pero eso poco a poco lo hemos ido mitigando, ya que el Areandina adquirió un terreno, un parqueadero y ya se están pues pasando para allá, entonces ya ha ido la cuestión arreglándose. Lo de las motos fue porque los estudiantes traen las motos y las dejan mal parqueadas al frente, entonces eso incomoda, el espacio es público y pues ha habido algunos roces con la policía, precisamente por ponerlos en onda, pero todo es arreglable, todo es dialogo y haciéndolos concientizar la cosa se va llevando.

La sede ha mejorado al sector, este es el corredor universitario para nosotros, eh ha traído por eso te digo beneficios porque ha aumentado el comercio, hay papelerías, hay restaurantes, hay cafeterías, ha sido mejor.

- g. **Seguridad Ciudadana:** Cuando empezamos hace 70 meses pues esto había inseguridad, habían raponazos, había fleteos, robo de carros, bueno eso era de todo. Pero desde que empezamos a trabajar todos en comunidad, es que somos un equipo, trabajar en equipo es sinergia, trabajamos todos, eh somos una organización que hasta tenemos un capellán en nuestra organización, eh viene la secretaria de gobierno, secretaria de seguridad, eh el ejército, la policía, eh la comunidad, los empresarios, la universidad. Todos nos unimos y empezamos hacer seguridad. O sea, yo te conozco, tú me conoces, todos nos conocemos, todos nos cuidamos, entonces el lema es que yo te cuido, tú me cuidas, todos nos cuidamos y en ese lema pues ya todos nos conocemos, los vecinos y conocemos más o menos, es que es más ya todo el mundo se conoce, este si es de acá, este no, algo raro está pasando, entonces se preocupa uno, o sea se vuelve una familia y todos nos apoyamos.

Para enfrentar el tema de inseguridad nos organizamos hace 70 meses, en un restaurante que se llama Cóctel del Mar a las 5:30 de la mañana, hicimos una inauguración con unos botones de vida, con eso empezamos, eh en ese momento vino el alcalde de ese momento que era el Doctor Iván Rojas Guzmán, y él nos inauguró eso, y de ahí arrancamos y entonces después colocamos las cámaras y después ahorita ya tenemos red de apoyo. O sea ya hemos crecido mucho y ahorita tenemos ya puntos fijos, tenemos cámaras lógico, tenemos la red de apoyo que ha sido un beneficio importante, la red de apoyo es de la policía donde estamos todos conectados, eh por ejemplo ni Dios quiera que necesitamos ahoritica una ambulancia, yo obturo acá y en 3 minutos llega la ambulancia, porque si nos ponemos a llamar al 123 pues nunca nos va a llegar, se demora, en cambio en el otro está un personaje con cierta capacitación de decir mire la situación es así,

mientras que llega la persona pues llega la policía, ese personaje de red de apoyo está prestando un auxilio al ciudadano. Entonces ya nos volvimos servidores de cada uno, todos nos ayudamos y por eso ahora este es el sector más seguro de Bogotá, ahora no tenemos fleteos, yo le hablo de mi potrero que es de la 72 a la calle 68 de la caracas a la 24, ese es nuestro comando de seguridad y están incluidas todas las sedes de Areandina.

Entonces los estudiantes pueden estar seguros, porque no los van a fletear, no los van a secuestrar, tenemos cero robos de carros acá en este momento, el robo de motos ha disminuido, antes era más ahoritica es una o dos, pero porque las dejan hasta con las llaves, ya son descarados y medio, entonces hay si tampoco le podemos poner a cada moto un policía, porque no se puede. Ayer precisamente nos hicieron la evaluación del policía, vino el general de la Bogotá y nos hizo toda la muestra, empezó a mirar en que hemos fallado, tenemos todo monitoreado, yo creo que usted se ha dado cuenta que en los postes tenemos carteles que dice zona segura, sonría la cámara lo está monitoreando, es porque es de verdad, ahí le están diciendo que está diciendo y para donde va. Entonces eso ha sido excelente, por eso somos plan piloto para Bogotá.

- h. Actividades comerciales en el sector:** Con el Areandina hicimos un convenio, en donde todos los semestres nos estamos educando con el Areandina, los comerciantes, empresarios. El semestre pasado terminamos un Diplomado de eh Gestores Ambientales eh de que aquí del sector con el Areandina y todos salieron de Barrios Unidos 72 gestores ambientales, más que todo éramos todos de este lado, de abajo eran muy poquitos y siempre el Areandina desde que llegó acá siempre es con la comunidad, esa fue una cuestión que dejó implanta el Doctor Oliveros, yo tuve el gusto de conocerlo, y con él pudimos trabajar bastantes proyectos, es que nosotros estamos casados con el Areandina desde que llegaron.

Pues es que antes en el barrio eran casitas hermosas, y todo como nació el Areandina, pero como todo tiene que tener un proceso y una proyección, se creció, entonces tuvieron que llegar, pues porque hay más capacidad estudiantil y ya los negocios que habían eran muy poquitos para atender todo el sector, yo creo que tú te das cuenta que ahora tenemos un corredor de papelería, de restaurantes, además este pedazo con el de la 69 quedo como zona Pez Gourmet punto 69, es un proyecto que nació hace 3 años precisamente en comando de seguridad, ahora está incluido todo nuestro comando y está incluido este pedazo, este sector, entonces ha sido muy bueno. Es más ahora hay pensiones para estudiantes, para los niños del Areandina, o sea casas que las han vuelto pensiones, para que los tengan niños que vienen fuera de Bogotá, o sea ha sido muy bueno.

En cuanto a la venta informal, pues aquí los tenemos la verdad como inventariados, o sea digamos ya sabemos cuáles son, los que llegan nuevos salen porque o si no se nos vuelve esto un poquito con invasión de espacio público, entonces los que

quedaron son los antiguos, o sea son conocidos. Si llega alguien nuevo el procedimiento es que si quieres trabajar acá tiene que alquilar un local y formalizarse, pero como ambulante no lo dejamos porque eso trae muchas consecuencias, detrás del ambulante viene la droga, viene la inseguridad, entonces no.

6. **Preguntado: ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?**

Respuesta ERS1: Yo tengo un correo especial con el Doctor Laverde, entonces nos escribimos casi todo los días, yo le cuento hicimos tal cosa, hicimos tal otra, es más nosotros hace 3, 4 días terminamos un mural que va a ser el que vamos entregamos de regalo para la ciudad, para el sector y para Barrios Unidos, eh el día que cumplimos 80 años el Barrio y va a ser el 21 de julio de 2017, están cordialmente invitados, vamos a traer la banda de guerra, va a ser bien bonito con misa y todo campal y toda la cosa, eh entonces con el Doctor Laverde siempre andamos muy unidos y todos nos ayudamos, está también Giovanni, mejor dicho todos nos cuadramos, Giovanni es el de publicidad y social, con él trabajamos bastante, entonces nos ponemos tareas que hay que pintar, entonces el comerciante pone la pintura, el otro pone el rodillo, vienen los soldamos, pintamos, el otro pone la música, el otro pone el cable, el otro pone la energía, o sea todos cuadramos y lo más bonito es que la comunidad también se agrega y por ejemplo cuando estuvimos con los soldados, un comerciante de allí, que esta pues cerquita de nosotros pues del Areandina, que es José Orjuela de inmobiliaria Orjuela, él todo emocionado dijo: yo gasto los refrigerios para todos esos haya que están pintando, y mando los refrigerios, otro dijo: yo mando los jugos, o sea todos colaboran, o sea es muy bonita la familiaridad que hemos hecho, la interacción con todos, o sea todos participamos, entonces la idea es que hay que cuidar el muro, entonces ha sido muy bonito.

7. **Preguntado: ¿Conoce las actividades que realiza la universidad? Si o No ¿Cuáles?**

Respuesta ERS1: Pues digamos ellos me inscriben me mandan todas las invitaciones, entonces yo las socializo a todo el grupo, eso también la socializamos con la alcaldía de Barrios Unidos, o sea todos estamos enterados de todo lo que pasa, eh que van hacer una feria, que van hacer charlas, conversatorio, o sea todos estamos interactuando. Los torneos deportivos también los conozco, los conversatorios bueno ya están, también las conferencias, también tienen una cuestión social y jurídica, que presentan a los empresarios que es muy buena, que es como un consultorio jurídico y es súper importante porque eso no lo teníamos acá, entonces ahora ya no tienen que ir por allá a buscar a la alcaldía, entonces ahora ya si quieren arreglar un problemita pequeño entre comerciantes, entre vecinos pues ya se viene al Areandina y ya hay vía libre, ha sido beneficioso.

8. **Preguntado: ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?**

Respuesta ERS1: Si claro, porque primero que todo yo soy Areandina, yo quiere mi universidad, yo la quiero, la adoro, yo vuelvo nuevamente a retomar estudios ahora el otro semestre, es que ya nosotros nos casamos con el Areandina hace mucho tiempo, desde que estaban las casitas, desde que estábamos trabajando con el Doctor Oliveros, entonces eso ya uno lo lleva en la sangre, entonces uno no es ingrato, siempre es con el Areandina, o sea se respira.

9. **Preguntado:** ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?

Respuesta ERS1: Um, son buenas actividades digamos las han programado bien, están bien sustentadas, eh ¿qué les hace faltad? De pronto difundirlas un poquito más, pero las actividades son excelentes, son buenas.

10. **Preguntado:** ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?

Respuesta ERS1: Si claro, nosotros ahoritica terminamos de pintar como le decía el muro, hemos pintado otros muros, hemos participado aquí recogiendo sitios críticos, por donde pasan nuestros estudiantes del Areandina, entonces les estamos poniendo el entorno más bonito, con flores, con llantas pintadas, entonces pues se identifican, los niños ya saben y dicen: ay eso lo hicimos nosotros, es decir es como que le cojan cariño al sector donde ellos están estudiando.

11. **Preguntado:** Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, mencione:
- qué opinión le merecen y si ha participado en alguna de ellas

Respuesta ERS1: Todos tenemos que ver en ese conversatorio es de Seguridad y Convivencia, este lo promovimos el comando de seguridad, con la alcaldía de Barrios Unidos y el Areandina, osea todos interactuamos.

12. **Preguntado:** ¿Ha tenido usted o su familia algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo

Respuesta ERS1: Nunca, jamás todos somos amigos, nunca ha habido problemas con nada, simplemente agradecimientos porque nos hemos apoyado los unos y los otros.

13. **Preguntado:** ¿Cómo se solucionó el conflicto? ¿Qué acciones llevó a cabo la institución?

Respuesta ERS1: No, porque la gente cuando no lo conoce dice que jartera, pero nosotros cuando vemos que hay algo así, lo traemos y le decimos venga y conozca, y

se da cuenta que las cosas son mejores, entonces ya se va a involucrando y ya esa imagen se borra.

14. **Preguntado: ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de vecinos del sector con la institución?**

Respuesta ERS1: No, pues a veces la gente dice que ay que jartera por la invasión del espacio público, pero todo eso es subsanable.

15. **Preguntado: ¿Cuáles considera que son los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:**

Respuesta ERS1:

- **Aspectos positivos:** Cambio la estructura del barrio, le dio más cache, es un punto de referencia, le trajo Bienestar a la gente, la gente mayor viene a estudiar al Areandina, están estudiando virtualmente, sacando sus carreras.
- **Aspectos Negativos:** Pues solamente que han invadido un poquito el espacio público, no más, pero eso es llevadero. Eso se puede arreglar, dialogando, revisando como hemos hecho las cosas, la gente entiende.

16. **Preguntado: ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y la comunidad?**

Respuesta ERS1: Bueno yo creo que como invitarlos, digamos por ejemplo por decir algo mensualmente como a tomar un agua de panela o chocolate, bueno agua panela no porque de pronto pueden ser diabéticos, mejor un café. Podemos por ejemplo a las señoras de edad hacer croché o alguna cosa que ellas se sientan que vienen a la universidad, porque digamos ellas se sienten que están como aisladas y aquí en este sector hay mucho adulto mayor, entonces seria chévere que la universidad se involucrara con ellas, hacer un trabajo social que eso se puede hacer, ya que ustedes tienen también lo de optometría, pueden prestar ese servicio, si lo han prestado pero sería como divulgarlo más y chévere tiene ustedes el espacio, mensualmente tenemos las reuniones de comando y ahí pueden hacer todo lo que quieran, porque es su espacio.

17. **Preguntado: ¿Cuál sería la estrategia para que los residentes del sector mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?**

Respuesta ERS1: Por eso, fuera de eso a los señores los podemos poner a jugar aunque sea los domingos, un domingo al mes a jugar un partido de fútbol, entre los estudiantes y los de acá, porque aquí hay mucho empresario que juega, digamos una tarde deportiva empresarial se puede decir, y eso acerca mucho, y tomar aunque sea un jugo o una limonada.

El Areandina ha sido una bendición para todo el sector, y entre todos trabajamos unidos, trabajamos en equipo, sabemos que salimos adelante, sé que somos los mejores

porque ayer precisamente me lo decía un alto general de la policía, me decía que era el mejor sector que tenía, que éramos ejemplo de vida y ante eso estamos haciendo bien, y seguir para adelante, que siga creciendo el Areandina.

Anexo 14. Entrevista 2. Residente del sector

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA RESIDENTES DEL SECTOR

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en este sector?

Respuesta ERS2: toda mi vida prácticamente 28 años. Esta casa es propiedad de mis padres y antes lo fue de mis abuelos, así que crecí aquí.

2. **Preguntado:** ¿Su vivienda es propia o arrendada?

Respuesta ERS2: Propia. Bueno familiar

3. **Preguntado:** ¿Cuántas personas conforman su familia?

Respuesta ERS2: he, en estos momentos somos 5, tengo dos hermanos hombres, he mi hermano que se fue a vivir a otro país, he que tiene una vivienda en España, he y mi otra hermana que se fue a vivir con mis papas y pues mis papas.

4. **Preguntado:** ¿Qué edad tiene cada uno de ellos?

Respuesta ERS2: he mi padre tiene 53, mi madre 48, mis hermanos 24 y mi hermana 20 y yo pues tengo 28.

5. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta ERS2:

- i. **Convivencia:** he pues de todas maneras toda mi vida viviendo acá se ha evidenciado un cambio en cuanto a convivencia, pues se ve más flujo de personas, a veces se ven riñas entre los mismos estudiantes de la universidad en algunos espacios específicos. También muchos de los residentes antiguos se han ido,

decidieron arrendar su casa porque esto aquí ya no es lo mismo. Uno es joven y digamos que se acostumbra a todo, pero a las personas de edad les cuestan los cambios y llevar relaciones con estudiantes que todo el día deambulan y se instalan en los andenes generó problemas. Mis papás fueron de los vecinos que más discutieron con la universidad por ese motivo, a ellos les molestaba mucho que se sentaran aquí en el andén y que obstaculizaran la entrada de la casa.

- j. **Ocupación y uso del espacio público:** De un tiempo para acá, he visto casi igual, los mismos vendedores ambulantes que se han ubicado, tal vez cambien algunos vendedores, pero llegan otros nuevos... en fin esto para decir que el espacio público ya es solo una historia. Ahora el espacio es monopolizado por los vendedores ambulantes, a eso le sumamos el centenar de locales comerciales de todo tipo, los más comunes los restaurantes, pero también la cantidad de tiendas, papelerías, almacenes de insumos agrícolas; todos estos acaban de saturar los andenes que en horarios específicos por ejemplo entre las 12 del día y las 2 de la tarde son una odisea atravesar. Y como si eso fuera poco, usted misma se pudo dar cuenta la calle es un parqueadero público: motos y carros a lado a lado de la vía. (risas) entonces si pregunta sobre la ocupación del espacio público, tengo que decirle que está al tope máximo, no queda un centímetro de suelo libre... Y no estoy siendo exagerado (risas)
- k. **Seguridad Ciudadana:** pues la seguridad se ha visto igual, inseguridad siempre ha habido; pero pues he notado que aquí se presentan robos, se presentan, he, hurtos callejeros, a los chinos de la universidad los roban resto, sobre todo los celulares; salen hablando por teléfono y de pronto, chun, les arrancan el teléfono de la oreja... pero en cuanto a mí me concierne no me ha pasado nada
- l. **Actividades comerciales en el sector:** ha crecido bastante, se han abierto nuevas tiendas, este es un sector muy movido, casi todos son restaurantes y tiendas de comercialización animal... Pero con la construcción de ese edificio nuevo de la universidad el comercio se triplicó. Antes había algunos locales, ahora toda esa cuadra, y la de allá, y la más allá están saturadas de almacenes, restaurantes, tiendas, cacharro e infinidad de chucherías.

6. **Preguntado:** ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?

Respuesta ERS2: Pues una relación como tal no hay, pero pues la universidad tiene un espacio donde vivo, en el hogar, pues es una casa de 3 pisos. No sé si usted sepa. Pero esta casa queda pegada a una sala de ensayos de música. Y los días que me tengo que quedar aquí, salgo aburrido de escuchar Cali pachanguero con tonos desafinados (risas), es una vaina molesta... Digamos que esa es mi única relación con la universidad.

7. **Preguntado:** ¿Conoce las actividades que realiza la universidad? Si o No ¿Cuáles?

Respuesta ERS2: No la verdad no las conozco mucho, sé que hacen unos eventos gigantes para los ingresos de semestre de los estudiantes, también conozco los grados, porque otra vez se toman toda la calle y el barrio... sin exagerar; es pintoresco ver tanta gente con flores, un rio de fotógrafos y un movimiento que empieza en la mañana y termina después de las cinco de la tarde. Esos son los grados. Y lo que le digo de la música, allá hacen fiestas o no sé qué actividades, pero son muy ruidosas.

8. **Preguntado:** ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?

Respuesta ERS2: No, no he recibido ninguna invitación, no he tenido contacto con ninguna persona de la universidad, pues así específicamente para alguna invitación de actividades. Cuando inauguraron ese edificio hicieron un despliegue gigantesco de medios, eso fue fiesta y mucha gente llegando, mis papás vivían aquí cuando eso y estaban pensando que los iban a invitar, pero que va, ni siquiera por cortesía les informaron... Lo único de lo que participamos fue del parqueo de los carros y de la multitud de gente entrando, saliendo a fumar aquí al frente de mi casa... y por variar música y ruido (risas)

9. **Preguntado:** ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?

Respuesta ERS2: Pues que debe ser para el desarrollo de sus estudiantes y de su comunidad, creo, en el deber ser... pero opinión no puedo dar porque vuelvo y le repito, no las conozco y jamás he sido participe de ellas.

10. **Preguntado:** ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?

Respuesta ERS2: No actividades nunca, con el entorno que yo sepa específicamente no, salvo una vez hace un año o dos años que vi que hicieron algo de actividad física, pero yo no participe.

11. **Preguntado:** Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, mencione:
- qué opinión le merecen y si ha participado en alguna de ellas

12. **Preguntado:** ¿Ha tenido usted o su familia algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo

Respuesta ERS2: si bastantes conflictos realmente, como yo le digo, yo vivo en una casa de tres pisos pero parece que los dos primeros pisos son de la universidad, pues realmente han ofrecido comprar el apartamento, pero a mí no me interesa venderle a la universidad, en base a eso el segundo piso, lo convirtieron en un ensayadero, pues el cual incomoda y genera ruido y me ha tocado llamar a la policía varias veces, he tenido que ir a buscar gente pero pues nadie me da una respuesta oficial y pues he tenido que recurrir a las autoridades. Mis papás se fueron de aquí aburridos con esa bulla y con la cantidad de líos producto del irrespeto de los estudiantes y hasta de los funcionarios.

13. **Preguntado: ¿Cómo se solucionó el conflicto? ¿Qué acciones llevó a cabo la institución?**

Respuesta ERS2: pues realmente el conflicto no se solucionó, la gente que toca o ensaya sigue haciéndome ruido, yo he tenido que salir de mi casa en varias ocasiones, me ha tocado irme para otro lugar para poder estar y tranquilo, más que todo es en las horas de la tarde que se escucha ese ruido, pues menos mal yo trabajo pero hay otros momentos en los que yo descanso, y pues lo único que me han resuelto las autoridades y ellos mimos me han dicho que en algún momento ellos se va a ir, se van a mudar de ese sitio, porque el código de policía es claro en que no se puede generar ruido en un sector residencial. Pero la verdad esto ya no parece residencial.

14. **Preguntado: ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de vecinos del sector con la institución?**

Respuesta ERS2: pues hay gente que alrededor de mi casa también ha puesto la misma queja del ruido, con los grupos musicales. Y por la invasión de su propiedad privada.

15. **Preguntado: ¿Cuáles considera que son los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:**

Respuesta ERS2:

- **Aspectos positivos:** pues en cuanto a lo positivo la sede le dio una nueva estética a l sector, se han ido algunas casas viejas, y ya el espacio se ve más estético.
- **Aspectos Negativos:** en cuanto a aspectos negativos, lo que ya te dije ahorita, las inconformidades que se generan con el ruido. Y la invasión de los espacios, de la calle y de los andenes de las casas.

16. **Preguntado: ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y la comunidad?**

Respuesta ERS2: pues yo creo que reunimos con la comunidad y hablar directamente con las directivas y hablar de todas estas situaciones. Básicamente prestarnos atención, y tratar de entender que, si bien ellos tienen derechos, nosotros también; deberían promover espacios para el dialogo de los problemas.

17. **Preguntado:** ¿Cuál sería la estrategia para que los residentes del sector mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?

Respuesta ERS2: Pues por el momento no sé qué tipo de estrategias, ya que es la universidad la que está creciendo, y deberían ser ellos quienes nos buscaran a nosotros para contarnos que de tratan todos sus proyectos, para así poder mejorar todo este tipo de situaciones

.

Anexo 15. Entrevista 3. Residente del sector

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA RESIDENTES DEL SECTOR

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en este sector?

Respuesta ERS3: Aproximadamente 11 años.

2. **Preguntado:** ¿Su vivienda es propia o arrendada?

Respuesta ERS3: Propia, por supuesto.

3. **Preguntado:** ¿Cuántas personas conforman su familia?

Respuesta ERS3: Somos cuatro. Mi esposa, yo y dos muchachos.

4. **Preguntado:** ¿Qué edad tiene cada uno de ellos?

Respuesta ERS3: he mi esposa tiene 49 años, yo tengo 52 y los muchachos 26 y 22.

5. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta ERS3:

m. Convivencia: Mmmmmm en convivencia pues se ve más flujo de gente, pues digamos que hay más movimiento en la zona y mayor versatilidad en las acciones de las personas que transitan por acá. Y mucha más dificultad para relacionarse, porque hay muchos desconocidos.

n. Ocupación y uso del espacio público: Pues es que ha sido relativo porque a veces había más vendedores ambulantes y eso, pero pues se ha tratado de organizar un poco más el sector con tiendas y eso, pues más, con mejores servicios que le permiten a uno estar más tranquilo. Pero definitivamente la ocupación del espacio público es total, en horarios pico, así como el tráfico, los andenes y la calle se ven colmados de vehículos y de personas, todos juntos.

o. Seguridad Ciudadana: Pues tengo entendido que a través de como por este lado hay muchas personas que tienen universidades, institutos y colegios pues creo que la policía ha tenido la oportunidad de estar más cerca de este sector, por los mismos problemas de seguridad. Si se fija, donde hay más presencia de policía es porque hay mayores problemas de seguridad y eso es lo que hay aquí. Tantos negocios y tanto comercio traen mucha gente; y donde llega gente bien, también llega gente que no lo es. Y al son de locales y negocios llegan también los atracadores y los bandidos.

p. Actividades comerciales en el sector: ehh esas actividades como tal han sido importantes porque pues han abierto nuevos servicios restaurante y donde uno puede adquirir cosas como más fácil. Pero se han multiplicado muchísimo, casi no quedan casas de familia, donde quiera que pueda abrirse un negocio, se abre.

6. **Preguntado: ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?**

Respuesta ERS3: Pues no es mucho no, pues porque pues ehh como tal eh, pues interactúa uno pues como está un poco más cercano a espacios con otras personas y eso, pero pues mayor cosa no pues uno se entera a veces de eventos y eso, pero pues nada mayor relativo a pasar por ahí o a estar cerca de los espacios de la Universidad.

7. **Preguntado: ¿Conoce las actividades que realiza la universidad? Si o No ¿Cuáles?**

Respuesta ERS3: No. Sé que hay eventos, me entero porque veo gente a los alrededores; pero que oficialmente yo conozca las actividades, ehh no. Para nada.

8. **Preguntado: ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?**

Respuesta ERS3: No, no he tenido la oportunidad de estar vinculado, sé que a veces han convocado cosas de reuniones que hacemos por acá con la gente del sector para interactuar o hablar de problemáticas y eso, hablar de cosas que pasan en el sector, pero no, pero actividades como tal, no señora.

9. **Preguntado:** ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?

Respuesta ERS3: Pues que está bien, no tengo mayor relevancia. Pues sé que hay momentos donde hay mayor ehh participación de la gente, pero pues veo que la universidad está cada vez un poco más grande y hay más movimiento pues más de la puesta de escena de mercadeo y publicidades que uno ve. Lo que me entero de la universidad es por radio o por los comerciales que sacan en televisión, pero no por la misma universidad.

10. **Preguntado:** ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?

Respuesta ERS3: he visto varias, pero no he participado en ninguna. He visto las adecuaciones de parques han hecho y la pintura de un muro de la esquina, eso fue hace poquito como dos meses, pero que yo haya ido directamente, no.

11. **Preguntado:** Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, mencione:
- qué opinión le merecen y si ha participado en alguna de ellas

12. **Preguntado:** ¿Ha tenido usted o su familia algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo

Respuesta ERS3: Nosotros no, pero varios vecinos se han quejado con regularidad de la universidad y de los excesos que comenten al no tener en cuenta a los residentes del barrio, que estábamos aquí, mucho antes de que ellos llegaran. A nosotros nos han buscado varios vecinos para firmar peticiones y acciones legales contra la universidad, pero la verdad nosotros no nos metemos en eso. Queremos que la universidad nos compre la casa para mudarnos a un sector más tranquilo, es todo lo que esperamos, pero no nos metemos en problemas y tampoco participamos de los problemas que se causan con los otros vecinos. (Risas) que cada uno mire a ver cómo se las arregla. Mi única pelea con la universidad es que no me quieren pagar lo que estoy pidiendo por mi casa (risa) de resto todo está bien.

13. **Preguntado:** ¿Cómo se solucionó el conflicto? ¿Qué acciones llevó a cabo la institución?

Respuesta ERS3: pues realmente no sé cómo se habrán solucionado los problemas. Como le dije hace un momento yo no he tenido problemas con la universidad.

14. **Preguntado:** ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de vecinos del sector con la institución?

Respuesta ERS3: Si claro, las más común es la obstaculización de las entradas y salidas de los parqueaderos por motos y carros de los del área andina. También por la inseguridad que atribuyen a la cantidad de personas extrañas que visitan a diario la sede de la universidad.

15. **Preguntado:** ¿Cuáles considera que son los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:

Respuesta ERS3:

- **Aspectos positivos:** ohhh el entorno se ha mejorado mucho visualmente ehh pues aquí ya tiene unos años el barrio, y por eso ya tiene un deterioro de por sí en sus fachadas, pero creo que con la creación de diferentes espacios así, nos permite tener mayor visibilidad y mejor opinión estética; pues se ve más bonito el sector me parece a mí que influye más para que se vea más embellecedor el espacio.
- **Aspectos Negativos:** Mmmm no de pronto que los fines de semana es muy solo no, y los espacios que movían gente se quedan inusualmente vacíos, y eso para los jóvenes como mis hijos, es algo negativo. Lo otro negativo más desde mi juicio, es que se perdió la calidad residencial del barrio; ahora somos puro comercio.

16. **Preguntado:** ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y la comunidad?

Respuesta ERS3: No pues yo creo que se deben de realizar reuniones y escuchar un poco más a la gente que tiene algún inconveniente, no es mi caso, pero pues de pronto generar unos espacios con ellos.

17. **Preguntado:** ¿Cuál sería la estrategia para que los residentes del sector mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?

Respuesta ERS3: No, yo pienso que buscar acercarse yo creo que lo peor que uno puede hacer es entrar a chocar y a pelear con las partes yo creo que lo mejor que uno puede hacer es entrar y conciliar y buscar alternativas donde se pueden beneficiar al mismo tiempo todas las partes; pero esto solo se puede lograr hablando. Y lo que yo veo es que aquí no nos hablamos, ni entre vecinos, ni mucho menos con la universidad.

**ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA
RESIDENTES DEL SECTOR**

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en este sector?

Respuesta ERS4: Buenas, buenas tardes, ehh ehh, llevo viviendo más o menos 4 años y medio en este sector.

2. **Preguntado:** ¿Su vivienda es propia o arrendada?

Respuesta ERS4: Propia.

3. **Preguntado:** ¿Cuántas personas conforman su familia?

Respuesta ERS4: Ehh en el momento estoy solo, es un apartamento y estoy solo.

4. **Preguntado:** ¿Qué edad tiene cada uno de ellos?

Respuesta ERS4: 24 años.

5. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta ERS4:

q. **Convivencia:** En convivencia, ehh, pues realmente como no me la paso acá mucho, ehh pues si se ve más gente por el sector, más estudiantes y muchos más vendedores, pero no sé qué más decir.

r. **Ocupación y uso del espacio público:** Se ha visto ehh pues el tema de las motos y los vendedores que se hacen al frente de la universidad pues de pronto si se ocupa mucho el espacio público en ese sentido.

s. **Seguridad Ciudadana:** De pronto ha mejorado un poco porque de cierta manera con la cantidad de gente que transcorre pues hace que sea un poco más segura.

t. **Actividades comerciales en el sector:** Se han incrementado, se ven más tiendas, más locales, más negocios, hay más comercio en el sector.

6. **Preguntado:** ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?

Respuesta ERS4: Mmm, pues la verdad no he tenido ningún contacto con ellos porque pues como te decía, casi no me la paso en el sector, pero pues no sé, no tengo relación con ellos.

7. **Preguntado:** ¿Conoce las actividades que realiza la universidad? Si o No ¿Cuáles?

Respuesta ERS4: Mmm no, la verdad no, pues sé que es una universidad, pero no sé qué más actividades realicen.

8. **Preguntado:** ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?

Respuesta ERS4: No, ninguna. Precisamente por eso, porque como no me la paso pues en la casa, realmente trabajo y estudio y llego tarde, entonces no sé ni que harán, entonces por eso no participo.

9. **Preguntado:** ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?

Respuesta ERS4: Como te decía, no las conozco.

10. **Preguntado:** ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?

Respuesta ERS4: No señora, como te decía, no.

11. **Preguntado:** Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, mencione:
- qué opinión le merecen y si ha participado en alguna de ellas

12. **Preguntado:** ¿Ha tenido usted o su familia algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo

Respuesta ERS4: No, la verdad ninguno, pero pues si he visto que ha habido problemas por el tema de las motos y pues también con los locales que tratan de hacer lo del parqueadero, a veces cuando se van a llevar las motos, pero pues conmigo no, nada.

13. **Preguntado:** ¿Cómo se solucionó el conflicto? ¿Qué acciones llevó a cabo la institución?

Respuesta ERS4: Pues realmente no sé cómo se habrán solucionado los problemas. Como le dije hace un momento yo no he tenido problemas con la universidad.

14. **Preguntado:** ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de vecinos del sector con la institución?

Respuesta ERS4: Ehh lo que te comentaba de las motos, solo he visto eso.

15. **Preguntado:** ¿Cuáles considera que son los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:

Respuesta ERS4:

- **Aspectos positivos:** Ehh de pronto que se amplíe el comercio es positivo puesto que hay de donde más escoger, restaurante, de pronto tiendas y demás, es como lo que beneficia.
- **Aspectos Negativos:** Mmm la cantidad de gente que transcorre hace que de pronto las salidas o la llegada sea un poco tormentosa pues para llegar al apartamento.

16. **Preguntado:** ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y la comunidad?

Respuesta ERS4: Eh hh no sé, de pronto hacer actividades en las cuales puedan involucrar a los vecinos o tener convenios pues para que uno tenga más contacto con la universidad, no sé, de pronto actividades, no sé.

17. **Preguntado:** ¿Cuál sería la estrategia para que los residentes del sector mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?

Respuesta ERS4: De pronto si tienen alguna dificultad o algún problema reunirse y hacérselo saber a la universidad.

Anexo 17. Entrevista 5. Residente del sector

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA RESIDENTES DEL SECTOR

1. **Preguntado:** ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en este sector?

Respuesta ERS5: Buenas tardes, yo llevo viviendo más o menos en este barrio 28 años.

2. **Preguntado:** ¿Su vivienda es propia o arrendada?

Respuesta ERS5: La vivienda es familiar, pero en estos momentos estoy viviendo solamente yo como propietario del apartamento.

3. **Preguntado:** ¿Cuántas personas conforman su familia?

Respuesta ERS5: Pues mi núcleo familiar en estos momentos está comprendido solamente por mi esposa, mi hija y yo

4. **Preguntado:** ¿Qué edad tiene cada uno de ellos?

Respuesta ERS5: Mi esposa tiene 49 años, mi hija tiene 15 años y yo tengo 50 años

5. **Preguntado:** A partir de la construcción de la nueva sede de la institución cuales han sido los principales cambios que ha percibido en los siguientes aspectos:

Respuesta ERS5:

- u. **Convivencia:** Pues, es un poco complicada la convivencia ya que hay mucho tránsito estudiantil, nos parquean motos, carros al frente del apartamento y la convivencia ha sido muy complicada por eso ya que hay muchas discusiones y muchas peleas por ese tipo de motivos.
- v. **Ocupación y uso del espacio público:** Pues la ocupación del espacio público es lo mismo que te digo; ósea uno llega, nos parquean las motos, nos parquean los carros, los autorizan, nosotros tenemos vehículos en el sector; y por lo menos a mí no me dejan sacar el carro y me toca llamar o a los guardas de seguridad que le avisen al dueño del vehículo que esta parqueado al frente de mi apartamento para que me puedan dejar salir porque esa es la única manera en que puedo sacar mi carro. Esa es la complicación que tengo realmente, y el problema de ocupación del espacio público que tenemos por causa de la universidad. Lo otro son los vendedores ambulantes... esos sí que ocupan espacio, hay uno en particular que vende sopas, y parquea un carro con unas ollas gigantes y ocupa todo el andén del frente (risas) a ese particularmente todos los vecinos le tienen rabia.
- w. **Seguridad Ciudadana:** La seguridad ciudadana un poco complicado porque hay estudiantes que se hacen afuera de los apartamentos o fuera de la misma universidad tomando, haciendo mucha bulla, mucho escandalo tarde en la noche, entonces eso hace que transite mucha gente y el sector se vuelva muy peligroso, y pues vemos muy poca colaboración de la policía porque no hacen rondas muy seguidas ni nada de eso.
- x. **Actividades comerciales en el sector:** Pues se ha llenado más de negocios, café internet, venta de minutos, venta de comidas callejeras, cosas así... porque pues los estudiantes frecuentan ese tipo de sitios, la actividad comercial se ha

incrementado un poco más pero no nos ha beneficiado para nada a nosotros que somos la comunidad afectada.

6. **Preguntado: ¿Cómo se relaciona o interactúa con la universidad?**

Respuesta ERS5: Pues es una interacción no tan buena, no hemos recibido ninguna invitación a sus eventos sociales que hacen dentro de la universidad, pero nuestra relación con la universidad es muy poca, no tenemos conocimiento de quienes son sus directivos, nunca el rector ni ninguno de los directivos de esa universidad se han dirigido a nosotros como comunidad.

7. **Preguntado: ¿Conoce las actividades que realiza la universidad? Si o No ¿Cuáles?**

Respuesta ERS5: No, no conozco ninguna actividad que realice la universidad. Se ven cosas, que los grados, que carros llegando, que la montonera de gente, que la bulla y la música...solo reggaetón, (risas) en serio, no salen de ese chispun... Pero que yo sepa que actividades hacen, no.

8. **Preguntado: ¿Participa o ha participado de las actividades que realiza la institución? ¿Sí o no por qué?**

Respuesta ERS5: No, no he participado en ninguna de las actividades que realiza la institución. Porque realmente no nos invitan a nada, por eso no participamos en alguna de ellas. Seguro si nos invitan hasta iríamos (risas)

9. **Preguntado: ¿Qué opina de las actividades que realiza habitualmente la universidad?**

Respuesta ERS5: Pues son actividades en lo que he podido notar, muy dirigidas al fortalecimiento de los estudiantes, pero realmente a nosotros no nos aporta nada como crecimiento personal, ni como comunidad.

10. **Preguntado: ¿Conoce actividades que la universidad realice con el entorno y sus habitantes? ¿Ha participado de alguna de ellas?**

Respuesta ERS5: Que yo sepa o que me hayan invitado a alguna actividad que realicen con todos los habitantes del sector o los habitantes del barrio no, ninguna.

11. **Preguntado: Si respondió afirmativamente la pregunta anterior, mencione:**
- **qué opinión le merecen y si ha participado en alguna de ellas**

12. **Preguntado:** ¿Ha tenido usted o su familia algún tipo de conflicto con la institución? Descríbalo

Respuesta ERS5: Con la institución directamente no, pero con los estudiantes sí; porque son muy groseros, muy altaneros, muy desordenados, y pues como hacen cosas fuera de la universidad que quedan cerca de nuestras casas o apartamentos eso nos ha generado un conflicto y hemos tenido discusiones por eso.

13. **Preguntado:** ¿Cómo se solucionó el conflicto? ¿Qué acciones llevó a cabo la institución?

Respuesta ERS5: Pues tocó llamar a la policía. Que la policía viniera y calmar a los estudiantes porque no nos estaban dejando ni dormir ni descansar, y solamente estaban alterando el orden, la institución por el momento con nosotros no se ha reportado de que ha pasado con todo lo que hemos hablado ni con lo de las motos, ni con lo de los carros, ni con la bulla que hacen los estudiantes afuera. No se ha reportado con nosotros.

14. **Preguntado:** ¿Conoce situaciones de conflicto o inconformidad de vecinos del sector con la institución?

Respuesta ERS5: Si, todos yo creo que no soy el único sino todos los vecinos estamos ya cansados de esta situación con lo que se vive en el área andina. Hemos puesto quejas ante la policía nada más, por el momento solamente ante la policía, porque pues es como nuestra forma de expresarnos más cercana o de poner las quejas más cercanas es la policía.

15. **Preguntado:** ¿Cuáles considera que son los principales cambios que ha traído la construcción de la sede en cuanto a:

Respuesta ERS5:

- **Aspectos positivos:** (Suspiro) ¿aspectos positivos? Pues realmente que ahí se ve más flujo de personas y el comercio ha aumentado un poco más. Pero hasta ahí digamos en lo positivo.
- **Aspectos Negativos:** y pues ya en la parte negativa hay mucho más tránsito, hay mucha más bulla, en cuanto aspectos negativos es eso. Hace que no podamos nosotros conciliar la paz que es lo que realmente queremos en nuestras viviendas.

16. **Preguntado:** ¿Qué acciones considera que debería realizar la institución para mejorar las relaciones con el entorno y la comunidad?

Respuesta ERS5: Pues para mejorar la relación con el entorno, primero implementar planes de acción que hagan que los estudiantes dueños de vehículos lo retiren del frente de los apartamentos y vincularnos con ellos en todo lo que tiene que ver con sus

eventos, para nosotros conocer más de la universidad, que quien, que nos hablen de los proyectos sociales que tienen destinados para nosotros poder vincularnos más con ellos.

17. **Preguntado:** ¿Cuál sería la estrategia para que los residentes del sector mejoraran o establecieran relaciones con la universidad?

Respuesta ERS5: La estrategia, digo yo que sería esa, la de vincularnos a todos los procesos sociales que ellos tengan como comunidad invitarnos a los eventos que realicen para así nosotros poder intégranos con ellos directamente.

Anexo 18. Encuesta virtual, disponible en google docs

https://docs.google.com/forms/d/1HP9_fdi9uEiDb1XuzjEF5HngpuJWFL8E9y8WvaAHX4w/prefill

1. Vinculación

2. Jornada académica de mayor frecuencia

3. ¿Se siente seguro en el entorno cercano a las sedes de la universidad?

4. ¿Ha sido víctima de robo en los alrededores de la universidad?

5. ¿Conoce casos de hurto a compañeros o conocidos en el sector donde se ubican las sedes de la universidad?

6. Si respondió de manera afirmativa al pregunta anterior, ¿Cuáles fueron los hurtos más frecuentes?

7. ¿Cómo califica el espacio público en el entorno universitario?

8. ¿Considera que los espacios para caminar o transitar en el sector donde se ubican las sedes de la universidad son suficientes?

9. Justifique su respuesta

10. ¿Considera que la presencia de establecimientos de comercio es favorable para la universidad?

11. Elija una o varias opciones según su consideración. ¿Con cuáles de las siguientes palabras asocia los establecimientos de comercio ubicados alrededor de las sedes de la universidad:

12. ¿Considera que los establecimientos comerciales (restaurantes, peluquerías, papelerías, insumos agrícolas, etc) alrededor de las sedes de la universidad son:

13. En su opinión, ¿Cuál es el efecto que producen los establecimientos comerciales en la comunidad residente cerca de las sedes de la universidad?

14. ¿Qué efecto tienen los establecimientos comerciales en la universidad?

15. Marque una o varias opciones de respuesta según su criterio. Considera que la presencia de variados establecimientos comerciales en el sector donde se ubican las sedes de la universidad afectan:

16. ¿Considera que la presencia de vendedores informales (ambulantes) afecta la convivencia de la institución con el entorno?

17. Justifique su respuesta

18. Marque una o varias opciones de respuesta según su criterio. Considera que los vendedores ambulantes alrededor de las sedes de la universidad afectan

19. ¿Cómo califica la relación de la Institución con los vecinos del sector?

20. ¿Conoce actividades o proyectos para relacionarse con vecinos o comerciantes del sector, realizadas por la universidad?

21. En caso de haber respondido de manera afirmativa la pregunta anterior, mencione ¿Cuáles actividades o proyectos conoce?

22. ¿Conoce los mecanismos utilizados por la universidad para solucionar conflictos con la comunidad del entorno?

23. Mencione 3 palabras que describan la relación de la universidad con los residentes del sector donde se ubican sus sedes.
24. Mencione 3 palabras que definan la relación de la universidad con los comerciantes y vendedores ambulantes del sector.
25. Marque una o varias opciones de respuesta según su criterio. Considera que para mejorar las relaciones de la universidad con el entorno se debería:
26. ¿Qué estrategia propone desde su rol, para mejorar las relaciones de la universidad con el entorno?

Referencias

- Alcaldía Local de Barrios Unidos. (2014). *Informe de gestión 2012 - 2014 Alcaldía Barrios Unidos*. Bogotá.
- Alcaldía Local de Barrios Unidos. (2014). *Informe de Gestión Alcaldía Barrios Unidos 2012 -2014*. Bogotá.
- Alcaldía Local de Barrios Unidos. (2016). *barriosunidos* . Tratto il giorno junio 10, 2016 da <http://www.barriosunidos.gov.co/index.php/mi-localidad/conociendo-mi-localidad/historia>
- Alcaldía Mayor de Bogotá . (2007). *Hábitat y espacio público, el caso de los vendedores ambulantes de Bogotá*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2007). *Hábitat y espacio público, el caso de los vendedores ambulantes de Bogotá*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2013). Decreto 364 de 2013. *Por el cual se modifican excepcionalmente las normas urbanísticas del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.*
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2015). Decreto 559 de 2015 . *Por el cual se complementan las fichas reglamentarios del uso dotacional y se modifica el decreto distrital 090 de 2013*. Bogotá.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2015). *Guía de la Gestión Social*. Bogotá.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. (2012). *Aprediendo del mundo: Políticas Locales de Trabajo Decente*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Equipo de trabajo para la generación de trabajo decente digno. (2013, Junio 20). Bogotá Promueve el Trabajo Decente y Digno: Una nueva política pública. Bogotá, Alcaldía Mayor de Bogotá, Colombia.
- Ander-Egg, E. y. (1999). *Diagnóstico social, conceptos y metodología*. México: Grupo editorial Lumen.
- Andrade de Souza, T. (1968). *Diccionario profesional de relaciones públicas, comunicación y glosario de términos angloamericanos*. Sao Paulo, Brasil.

- Asociación Colombiana de Universidades ASCUN. (2012, octubre 18). Desarrollo humano sostenible y transformación de la sociedad. *Política pública para la educación superior y agenda de la Universidad, de cara al país que queremos*. Bogotá.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior ANUIES. (2013). *Vinculación de las IES con el Entorno*. Tratto il giorno mayo 20, 2016 da <http://www.anui.es.mx/programas-y-proyectos/proyectos-academicos/vinculacion-de-las-ies-con-el-entorno>
- Bogotá Cómo Vamos . (2015). *documentos*. Tratto il giorno junio 10, 2016 da bogotacomovamos: <http://www.bogotacomovamos.org/documentos/informe-de-calidad-de-vida-2015/>
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Norma.
- Bonilla, E., & Rodríguez, P. (2005). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. Bogotá: Norma.
- Borja, J. (1998). *Ciudadanía y espacio público* . (B. CCCB, A cura di) Tratto il giorno mayo 12, 2016 da <http://urban.cccb.org/urbanLibrary/htmlDbDocs/A011-B.html>
- Bourdieu, P. (1999). *La miseria del mundo* (Vol. 1). Madrid: Ediciones Ákal.
- Chiara, M., & Di Virgilio, M. (2009). *Gestión de la Política Social. Conceptos y Herramientas*. Buenos Aires: Editorial UNGS/Prometeo.
- Cohen, E., & Franco, R. (2005). *Gestión Social: Cómo lograr eficiencia e impacto en las políticas sociales* (1ª Edición ed.). México: Siglo XXI Editores.
- Congreso de la República de Colombia. (2016). Ley 1801 del 29 de julio de 2016. *Código Nacional de Policía y Convivencia* . Tratto da <https://www.policia.gov.co/sites/default/files/ley-1801-codigo-nacional-policia-convivencia.pdf>
- Departamento de Infraestructura del Transporte y Territorio. (2015, Noviembre). Tratto il giorno Enero 20, 2016 da Universitat Politècnica de Catalunya Barcenoltech: https://itt.upc.edu/recerca-i-publicacions-es/laboratorios/lesec/impactos-sociales-y-territoriales-de-la-ingenieria-civil?set_language=es
- Friedmann, J. (1998). The New Political Economy of Planning: The Rise of Civil Society. In M. Douglass, & J. Friedmann, *Cities for Citizens*. Chichester, England: Wiley.
- Fundación Universitaria del Área Andina . (2016, diciembre). *historia*. Tratto il giorno octubre 20, 2016 da areandina: <http://www.areandina.edu.co/aspirantes/institucion/la-institucion/historia>
- Fundación Universitaria del Área Andina. (2016). *PEI*. Tratto il giorno noviembre 2016 da areandina: http://www.areandina.edu.co/sites/default/files/pei-junio_2016.pdf
- Fundación Universitaria del Área Andina. (2016). *programas*. Tratto il giorno octubre 2016 da areandina: <http://www.areandina.edu.co/programas>

- García Garza, D. (2011, enero-junio). Una etnografía económica de los tacos callejeros en México. El caso de Monterrey. *Estudios Sociales*, 19(37), 32-63.
- Gasparini, L. y. (2017). Labor informality in Latin America and the Caribbean: Patterns and trends from household survey micro data, cedlas,. *Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales. Working Paper* núm. 46.
- Google Maps. (s.d.). *Mapa Localidad Barrios Unidos*. Tratto il giorno junio 10, 2016 da <https://www.google.com/maps/>
- Guzmán, M. (2004). *Metodología de evaluación de impacto*. Santiago de Chile: División de gestión social.
- Habermas, J. (1994). *Historia y crítica de la opinión pública*. (G. Gili., A cura di) México D. F.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Planteamiento cuantitativo del problema*. En *Metodología de la investigación* (6ª. Edición. ed.). México: McGraw-Hill.
- Hueso, A., & Cascant, M. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de Investigación*. Valencia, España: Editorial Politécnica de Valencia.
- Instituto de Desarrollo Urbano. (2015, marzo 11). *Guía de gestión social para el desarrollo urbano sustentable*. Tratto il giorno junio 10, 2016 da http://200.93.146.197:3888/manuales/04%20GU%C3%8DAS%20E%20INSTRUCTIVOS/GUSC01_GESTION_SOCIAL_PARA_EL_DESARROLLO_URBANO_SUSTENTABLE_V_1.0.pdf
- Jesús, I. M. (2005, Julio). Cultura y convivencia ciudadana: Dos pilares fundamentales del derecho policivo. *Revista de Derecho Universidad del Norte*.
- Matus, C. (1987). *Adiós señor presidente. Planificación, Antiplanificación y Gobierno*. Venezuela: Pomaire.
- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (2004). *Metodología para el análisis de tensiones, interacciones y balances en dinámicas y desarrollos poblacionales, ambientales, sociales y económicos* (Serie población, ordenamiento y desarrollo. Guía No. 3 ed.). Bogotá: Panamericana formas e impresos S.A.
- Ministerio de Educación Nacional. (2013, Noviembre). *Mineducación*. Tratto il giorno agosto 14, 2016 da http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-338177_archivo_pdf.pdf
- Mokcus, A. (1994). Plan de Desarrollo Formar Ciudad 1994 - 1997. *Plan de desarrollo formar ciudad*. Bogotá, Colombia: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Morales Cruz, J. (1994). *Urbanizaciones piratas: la explotación de la miseria*. Bogotá: Instituto de Estudios Sociales Juan Pablo II. FIEL.
- Morra, L., & Rist, R. (2010). *El camino hacia los resultados. Diseño y realización de evaluaciones eficaces para el desarrollo*. Bogotá, Colombia: Banco Mundial.

- Noticias RCN. (s.d.). *Noticias RCN*. Tratto il giorno Febrero 8, 2017 da <http://www.noticiasrcn.com/especialesrcn/inseguridad-bogota/#localidades>
- OIT. (2006). *Trabajo Decente en las Américas: una agenda hemisférica, 2006-2015. XVI Reunión Regional Americana*. Brasilia: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2012). Directrices sobre una definición estadística de empleo informal, adoptadas por la Decimoséptima Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo. *Decimoséptima Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo*.
- Patton, M. (1987). *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. Los Angeles: Sage Publications.
- Presidencia de la República. (2006). *Guía de Comunicación, Redes y Gestores Sociales*. Bogotá: Presidencia de la República.
- Presidencia de la republica. (2011). Política Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana de la alta consejería presidencial para la convivencia y la seguridad ciudadana. Bogotá, Colombia: Alta consejería presidencial para la convivencia y la seguridad ciudadana.
- Presidencia de la República de Colombia. (1998). Decreto Nacional 1504 de 1998 . *Por el cual se reglamenta el manejo del espacio público en los planes de ordenamiento territorial*. Bogotá.
- Presidencia de la República de Colombia. (2010). Decreto 1469 de 2010. *Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones*.
- Rabotnikof, N. (1997). *El espacio público: Caracterizaciones teóricas y expectativas políticas*. En Quesada, F. (ed). *Filosofía Política I. Ideas políticas y movimientos sociales*. Madrid, España: Trota-C.S.I.C.
- Secretaría de Desarrollo Económico de la Alcaldía Mayor de Bogotá. (2012). *Cuadernos de desarrollo económico. Calidad del trabajo en Bogotá. Enfoque de trabajo decente. Cuaderno 16*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Tewdwr-Jones. (1999). Reasserting Town Planning: Challenging the Representation and Image of the Planning Profession. In P. Allmendinger, & M. Chapman, *Planning Beyond 2000*. Chichester, England: John Wiley & Sons.
- Torres, G. I. (2004). *Evaluación del impacto en las instituciones escolares de los proyectos apoyados por el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico "IDEP"*. Bogotá.
- Universidad de los Andes. (2001). *Proyecto SEA. Comisión técnica, fase de rendición de cuentas*. Venezuela.
- Universidad del Rosario. (2015, Febrero). Regulación de procesos de grado . *Reglamentación de proceso de grado Maestría en Estudios Sociales*. Escuela de Ciencias Humanas.
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

