



Vigilada Mineducación

**DISEÑO DE UN MODELO DE RELACIONAMIENTO DE ACTORES DE LA
PROPIEDAD HORIZONTAL NUEVA VILLA DE ABURRÁ PARA PROPONER
ACCIONES DE INNOVACIÓN SOCIAL QUE GENEREN BENEFICIO COLECTIVO**

CAROLINA RESTREPO PÉREZ

CLÍMACO DUQUE HIDALGO

Trabajo de grado

Asesor

PhD. Mario Enrique Vargas Sáenz

Universidad Eafit

Escuela de Finanzas, Economía y Gobierno

Maestría en Gerencia de Empresas Sociales para la Innovación Social y el Desarrollo

Local

Medellín, Colombia

2024

RESUMEN

La innovación social se abre como una posibilidad de encontrar y catalizar nuevas formas de relacionamiento de los actores de un territorio orientadas a mejorar las condiciones sociales y de vida en general de la población. Para este caso, el presente ejercicio, presenta y propone el caso de la Nueva Villa de Aburrá, en su Etapa 1, un barrio de tipología mixta, ubicado en la ciudad de Medellín, como un laboratorio vivo para proponer un modelo de relacionamiento de actores que desde su articulación generen acciones de innovación social, para potenciar las capacidades del territorio y mejoren sus relaciones que propendan por el beneficio colectivo.

Palabras clave: Hábitat Sostenible, Gerencia Social, Innovación Social, Desarrollo Local, Desarrollo Humano, Desarrollo Endógeno, Participación Ciudadana, Capital Social, Impacto colectivo.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	3
INTRODUCCIÓN	4
UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA	7
Algunos referentes y casos para el análisis	13
EJERCICIO METODOLÓGICO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESO	21
Gestión realizada	27
Análisis de hallazgos	30
Conclusión de los hallazgos	34
UNA PROPUESTA DE RELACIONAMIENTO DE ACTORES PARA LA NUEVA VILLA DE ABURRÁ	35
Fases del modelo	36
PROPUESTAS DE INNOVACIÓN SOCIAL	43
BIBLIOGRAFÍA	47

INTRODUCCIÓN

“La Nueva Villa del Aburrá tiene varias caras: en las mañanas y tardes desfilan por sus calles deportistas con sus mascotas, niños en sus triciclos y ancianos en sus paseos diarios; las noches huelen a juventud y cerveza. Tal es la magia del barrio, que parece que tiene cabida para todos”.

Así concluye un reportaje realizado por Diego Zambrano Benavides (2018) en el periódico El Colombiano, Este conjunto de urbanizaciones, perteneciente a la Ciudad de Medellín, y que conforma uno de los 20 barrios de la comuna 16, Belén, está ubicado al occidente de la ciudad. Comparte sus límites al norte con la comuna 11, Laureles Estadio; al sur con el Barrio Belén los Alpes; al Occidente con Belén las Mercedes y al Oriente con Belén Miravalle.

Este complejo habitacional, en su totalidad, tiene más de 950 apartamentos, entre viviendas, locales comerciales y oficinas. A su vez, está dividido en 3 urbanizaciones de carácter privado las cuales tienen su respectiva representación jurídica civil. Una de estas urbanizaciones es la Etapa 1, en la que se centrará el presente proceso de construcción colectivo.

Las dinámicas económicas y sociales de este territorio son particulares por tratarse de una Unidad Residencial mixta, además de los diversos actores que en ella habitan e intervienen. La diversidad en su máxima expresión en un polígono territorial mínimo que podría llegar a potenciar las capacidades de estos actores si se intencionan sus relaciones para sacarles el máximo provecho en función de un propósito compartido.

Los modelos tradicionales de desarrollo han priorizado y enfocado sus esfuerzos en desplegar capacidades a nivel global por medio de instituciones y políticas para dar respuesta a las necesidades y retos de la humanidad, principalmente en términos económicos. Estos esfuerzos, aunque valiosos, no han sido completamente suficientes ni eficientes en resolver los problemas del planeta, tal vez porque han desconocido que detrás de los sistemas y las organizaciones hay seres humanos cuyo sentido de desarrollo y calidad de vida va mucho más allá de sus

realizaciones económicas, por lo cual la propuesta de este trabajo está basada en torno a la premisa de que una perspectiva de desarrollo endógeno o local puede ofrecer una respuesta más eficiente a estos desafíos, al centrarse en el papel crucial que desempeñan las comunidades y sus habitantes en la construcción de sus propios futuros.

De acuerdo con la teoría de desarrollo Humano de Amartya Sen, (2001) se contempla que el desarrollo implica la posibilidad para las personas de elegir y llevar a cabo aquello que consideran valioso. En este contexto, potenciar el entorno natural de cada individuo, como su hogar y vecindario, se presenta como una estrategia clave para generar oportunidades y capacidades de desarrollo y calidad de vida para todos los habitantes y actores que convergen en la Urbanización Nueva Villa de Aburrá.

Para este trabajo los conceptos de participación ciudadana, capital social, desarrollo comunitario e impacto colectivo se vuelven esenciales ya que son la base y estructura teórica para lograr que, los mismos habitantes, desde su capacidad de agencia y desde sus instituciones y formas organizativas puedan construir capacidades vecinales que pongan de manifiesto el poder de la comunidad como un valor esencial de la humanidad.

Por ello, el presente proceso de inmersión e investigación presenta como objetivo general, diseñar un modelo de relacionamiento de actores de la Propiedad Horizontal Nueva Villa de Aburrá con el propósito de proponer acciones de innovación social que generen beneficio colectivo.

Para esto, se inició con la identificación de prioridades de los habitantes de la Villa de Aburrá, partiendo de sus necesidades de cuidado y progreso, así como de las potencialidades del polígono identificado como insumo inicial para la generación de acciones de beneficio colectivo y creación de capital social. Así, se realizó un proceso de encuesta para levantar información de

sus habitantes y se entrevistaron diferentes actores que permitieron generar un esbozo inicial de rutas de actuación.

Así mismo, se identificaron los diferentes actores que inciden en el territorio y se exploraron esquemas de conexión para el aprovechamiento de las potencialidades del territorio que permitan la solución de algunas o las principales necesidades identificadas, que permitan de esta forma proponer un modelo de actuación que propenda por la generación de acciones de innovación social para el beneficio colectivo en territorios de pequeña escala con características similares al intervenido.

Este trabajo parte de una aproximación que recorre teorías alrededor de temas como el desarrollo endógeno, el desarrollo humano, el capital social, pasando por algunos referentes y publicaciones especializadas de innovación social aplicado a lo comunitario como la Stanford Social Innovation Review, especialmente en su artículo Community Engagement Matters – Now more than ever (Barnes & Schmitz,(2016); el Tamarack Institute a través de la publicación: A guide for Deepening Community: Reconnecting and Making community Essential, basada en el libro de Paul Born (2014) y finalmente el texto La ciudad bien temperada de Jonathan F.P Rose (2018).

Posterior a ello, se comparte el ejercicio metodológico utilizado para obtener información de las necesidades y potencialidades de los actores presentes en la Villa de Aburrá, así como los hallazgos de los resultados obtenidos en el proceso de observación, la encuesta aplicada y las entrevistas realizadas.

En el apartado que continúa, se propone el modelo de relacionamiento de actores y la estructura planteada para este, así mismo, se hace énfasis en la necesidad de contar con un actor relevante para la dinamización de las relaciones comunitarias en este tipo de unidades residenciales. Se propone a la Administración como una organización clave que puede y debe ir más allá del

ejercicio mismo de garantizar lo mínimo y que trascienda en a un escenario de generar capacidades y acciones de innovación social para el beneficio colectivo.

Finalmente, se proponen y esbozan algunas acciones de innovación social que podrían ser implementadas en la Villa de Aburrá y otras comunidades con características similares que permitan mejorar la comunicación, mejorando la confianza, contribuyendo así a la posibilidad de construcción colectiva de propósitos comunes para el beneficio colectivo.

De lograrse esta iniciativa los impactos o beneficios para la comunidad serían entre otros el aumento del sentido de pertenencia e inclusión generando un tejido social más fuerte y cohesionado, el desarrollo de un sentido de comunidad que da propósito y sentido a la vida. Asimismo, se anticipa un aumento en la sensación de seguridad en el ámbito local, derivado del fortalecimiento de los lazos comunitarios y la colaboración en la resolución de problemas generando efectos colaterales en el plano económico al tener el potencial de fortalecer las economías locales traduciéndose en un mayor bienestar y calidad de vida para sus habitantes que visto desde la teoría de Sen puede ser sinónimo de Desarrollo Humano.

UNA APROXIMACIÓN TEÓRICA

Para entender y desarrollar una estructura que permita darle base teórica al modelo de relacionamiento de actores propuesto que permita proponer acciones de innovación social que generen beneficio colectivo se debe partir del enfoque de desarrollo endógeno.

Vásquez Barquero (2007), define el desarrollo endógeno como “una aproximación territorial al concepto de desarrollo, que hace referencia a los procesos de crecimiento y acumulación de capital de una localidad o un territorio, que tiene cultura e instituciones que le son propias”

En este sentido la definición de Barquero pone énfasis en el fortalecimiento de los recursos internos de una comunidad, región o país para impulsar el crecimiento sostenible. En lugar de

depender en gran medida de recursos externos o inversiones extranjeras, el desarrollo endógeno busca movilizar y aprovechar los recursos internos, como habilidades locales, conocimientos, cultura, tecnología y emprendimiento. Este enfoque promueve la participación de la comunidad en la toma de decisiones y en la implementación de estrategias de desarrollo. Es un modelo que busca construir una base económica y social sólida desde dentro, fomentando la autodeterminación y la autonomía. (Barquero, 2007)

Esta teoría integra y da cohesión a visiones diferentes del desarrollo, tales como el desarrollo autocentrado, el desarrollo humano, el desarrollo sostenible o el desarrollo desde abajo.

En ese sentido y de acuerdo con el autor, el desarrollo autocentrado se apoya en la idea de que cada comunidad local se ha ido formando, históricamente, en función de las relaciones y vínculos de intereses de sus grupos sociales, de la construcción de una identidad y de una cultura propia que la diferencia de las otras comunidades y el territorio puede entenderse, por lo tanto, como el entramado de intereses de todo tipo de una comunidad territorial, lo que permite percibirlo como un agente de desarrollo, siempre que sea posible mantener y desarrollar la integridad y los intereses territoriales en los procesos de crecimiento y cambio estructural con la capacidad de una comunidad local para utilizar el potencial de desarrollo existente en el territorio y dar respuesta a los desafíos que se le plantean en un momento histórico determinado. Considera también, que la acción ciudadana es la base de las políticas de desarrollo, por lo que las acciones públicas más eficientes serían las que se diseñan y se gestionan de abajo, (Barquero, 2007).

Desde este escenario, la teoría del desarrollo humano considera que el núcleo del proceso se basa en la potenciación de las capacidades humanas y especialmente en la capacidad creadora de la comunidad, como factor clave del progreso económico de las sociedades y los territorios.

Esta visión de desarrollo es abanderada por Amartya Sen (2001) quien propone un giro importante en las visiones y teorías sobre el desarrollo al demostrar que el concepto de desarrollo

depende más de que las personas tengan la libertad para desarrollar esas actividades que desean y sean capaces de realizar que un ingreso per cápita por sí mismo. Esta libertad de elegir, según Sen, permitiría que los ciudadanos puedan alargar su vida, mejorar sus conocimientos y tener los recursos necesarios para llevar una vida digna.

Uno de los principales elementos o facilitadores del desarrollo endógeno, que consideramos relevantes para nuestra aproximación, es la construcción de equipamientos urbanos e infraestructuras que permitan el desarrollo ya que mejoran el atractivo de las ciudades y territorios y estimulan el desarrollo sostenible. En Latinoamérica, por ejemplo, todas las experiencias de desarrollo local incorporan iniciativas cuyo objetivo es mejorar la accesibilidad, satisfacer las demandas y necesidades de equipamientos y capital fijo social y hacer de las localidades y territorios, lugares más atractivos para producir y vivir (Aghon et al., 2001).

Las políticas y conceptos de desarrollo endógeno han tenido una gran acogida por parte de los gobiernos locales y han recibido un fuerte apoyo de las organizaciones internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Unión Europea, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco Mundial porque no solo ha demostrado resultados reales en poco tiempo sino también porque sus bases teóricas son compatibles con otras visiones del desarrollo.

Jonathan Rose escribe en su libro “Las ciudades bien temperadas”, que las redes sociales son sistemas complejos de adaptación que surgen de las relaciones entre individuos, grupos y organizaciones. Aunque estas redes están compuestas por personas individuales, sus cualidades surgen de las relaciones entre las personas. Esto no significa que no tengan sus propios planes, pero sí que los seres humanos, somos altamente sociales, y nuestros planes están moldeados por la influencia que cae en cascada por el entorno social y el comportamiento

colectivo resultante es tan importante para la resiliencia a la volatilidad y el estrés de una comunidad como lo es la capacidad de recuperación de su energía y de otros sistemas. (Rose, J. F, 2018)

Con el fin de ofrecer herramientas prácticas para su aplicación, el autor explica que las redes sociales pueden cartografiarse entrevistando a personas y registrando quién está conectado con quién. Las personas altamente conectadas tienen muchas líneas que salen y llegan a ellas, mientras que las personas aisladas no. La forma del mapa de la red social de una comunidad nos dice mucho sobre esa comunidad, ya que pone de manifiesto las autopistas por las que es más probable que se propaguen las ideas y se copien los comportamientos. Sorprendentemente, las personas más influyentes no son siempre las más poderosas, sino a menudo las más colaborativas.

Rose (2018) explica en su libro que la ley de Metcalfe establece que:

El valor de una red de telecomunicaciones es proporcional al cuadrado de la cantidad de usuarios conectados del sistema y que a medida que crece una red, sea de máquinas de fax o de teléfonos móviles, cuanto más gente haya en ella, más útil será la red. Pero su teoría no distingue entre los nodos individuales; todos se consideran iguales. Mientras que los seres humanos no funcionan del todo así ya que una de las variables clave en una red social es la posición que ocupan las personas en ella. El tamaño y la forma de nuestras redes individuales y comunitarias, y nuestras posiciones en ellas, tienen mucho que ver con nuestra salud, nuestra posición económica y nuestro bienestar general. Cuanto más central sea nuestra posición en una red, más fluirá su contenido a través de nosotros y más nos afectará. Ese contenido puede ser una información útil, o un rumor o incluso una enfermedad. Sin embargo, ya sea positivo o negativo, cuanto más nos

acercamos al centro de la red, más nos afecta lo que fluye a través de ella. (Rose, J. F, 2018)

Esta teoría de las redes sociales es muy relevante dado que explica cómo se produce el cambio social y como las acciones a nivel individual, dentro de la red, pueden desencadenar transformaciones en la comunidad a través del “Contagio Social”.

En el libro “Conectados: el sorprendente poder de las redes sociales y cómo nos afectan”, Fowler y Christakis (2009) explican que el contagio social es el responsable de que el comportamiento se extienda de un grupo al siguiente, dispersándose a lo largo de las líneas de la red social. Es decir que, si tu pareja o tus amigos cercanos fuman, es más probable que tú lo hagas, y si dejan de fumar, probablemente tú también lo dejarás. Puedes pensar que estás tomando tus propias decisiones, pero están muy influenciadas por las que toman otras personas de tu red social. La propagación de comportamientos a través de una comunidad de personas se llama «contagio» y los contagios pueden ser estimulados intencionadamente.

El contagio propaga el comportamiento muy rápidamente. Según el estudio de los autores un 85% de las personas se dejan contagiar por el comportamiento de la multitud. Entender cómo los valores se desplazan a través de los sistemas sociales y entender que cada uno de nosotros ocupa un lugar en muchas redes y dependiendo de si nos posicionamos en sus márgenes es menos probable que ejerzamos influencia o que nos veamos influidos, resulta clave para generar resultados positivos en las ciudades y comunidades. (Rose, J. F, 2018)

De acuerdo con el Banco Mundial existen 4 formas de capital: el capital natural, conformado por los recursos naturales con que cuenta un territorio; el capital construido por el ser humano como el financiero, la infraestructura, el comercial; el capital humano, determinado por los niveles de nutrición, educación, salud de su población y el capital social

En el trabajo de Kliksberg (2000) se recopilan diferentes definiciones y comprensiones del concepto de capital social para determinar cómo este y la cultura son elementos claves para el desarrollo; y aunque acepta que en el campo no existe una única definición o consenso sobre el término, ya que este es un concepto más tangible y real que teórico, resalta las definiciones de algunos autores como Putnam (1994) quien concluye que el capital social lo conforman: el grado de confianza entre los actores de una sociedad, las normas de comportamiento cívicas practicadas y el nivel de asociatividad que las caracteriza. Sumado a las definiciones de Coleman (1989) quién acota que además el capital social se presenta tanto en el plano individual como colectivo.

A nivel individual tiene que ver con el grado de integración social de un individuo, con su red de contactos, sus relaciones, expectativas de reciprocidad, generando comportamientos confiables, mientras que a nivel colectivo representa un bien común y compuesto. Por ejemplo, en una vecindad, si todos de forma tácita siguen normas de cuidar al otro, y de no agresión, las personas podrían caminar y salir tranquilas y el capital social estará produciendo orden público y seguridad. (Kliksberg, 2000)

A modo de conclusión sobre el capital social, Kliksberg parafrasea a Hirschman quien afirma que “El capital social, es el único tipo de capital que no disminuye o se agota con su uso, sino que, por el contrario, el mismo lo hace crecer- “El amor o el civismo no son recursos limitados o fijos, como pueden ser otros factores de producción, son recursos, cuya disponibilidad, aumenta con su empleo.” (Kliksberg, 2000)

Los efectos esperados del capital social de acuerdo con Jhon Durston, entendiendo este como el conjunto de normas y la existencia de redes e instituciones informales, es que “permiten reducir los costos de transacción originados en los riesgos del desconocimiento entre agentes económicos (Coase, 1937). Facilitan tanto las transacciones simples en el mercado, como los

emprendimientos que exigen altos grados de confianza entre socios, como es la formación de una empresa. El uso repetido de los stocks de reciprocidad y redes de actividad cívica también lleva a una “densificación” del tejido social, condición necesaria para que haya una sociedad civil fuerte (Putnam, 1993a), ya que el capital social es transferible entre asociaciones y organizaciones de los más diversos tipos, y entre los ámbitos económicos, políticos y socioculturales. Además, las redes de cooperación que cruzan los clivajes sociales nutren la cooperación cívica amplia a nivel societal”. (Durston, 2000)

Algunos referentes y casos para el análisis

De acuerdo con la revisión bibliográfica realizada y con el objetivo de conocer diferentes referentes y lecciones aprendidas de otros proyectos que sirvan para fundamentar el modelo de relacionamiento que se pretende proponer, se han extraído las siguientes lecciones y aprendizajes que consideramos factibles de replicar e implementar para nuestro modelo de innovación social en la Villa de Aburrá y otras unidades similares:

Barnes & Schmitz (2016) En su artículo publicado en la Stanford Social Innovation Review, titulado: Community Engagement Matters - Now more than ever afirman que Una cultura cívica débil socava las mejores intenciones y los análisis y planes más rigurosos y para que ocurran cambios, se deben establecer la confianza y la propiedad comunitaria, las personas deben interactuar entre sí y se necesitan crear las condiciones y capacidades subyacentes adecuadas para que el cambio arraigue y se propague. Para este objetivo, los autores proporcionan seis factores o herramientas esenciales para promover el desarrollo comunitario. Estos factores son:

- **Crear una estructura que permita la apropiación:** esta herramienta consiste en ver a los miembros de la comunidad como productores y generadores de ideas y resultados y no solo como receptores de proyectos. Involucrar a la comunidad en todos los proyectos y acciones de cambio, pero desde el mismo momento que nacen y no al final, cuando ya

han sido lanzados y decididos, para garantizar así que se dé una apropiación y respaldo a las iniciativas. Para esto se propone organizar a la comunidad por medio de sus líderes para lograr así identificar sus intereses, incluirlos y garantizar que un esfuerzo cuente con el respaldo necesario para el éxito a largo plazo.

- **Trabajar con la Complejidad:** Consiste en entender que los problemas y asuntos sociales son complejos y no tienen una única solución o forma de abordarse y deben ser tenidas en cuenta todas las posibles aristas y factores que puedan dar una respuesta o solución al asunto. Este factor conecta con el impacto colectivo ya que parte de la premisa de que las organizaciones y los miembros de la comunidad deben trabajar juntos y de manera sistémica para lograr un objetivo comunitario complejo. Trabajan para conectar cada intervención con otros programas, organizaciones y sistemas (incluidos los sistemas familiares y vecinales) que influyen en la vida de los beneficiarios. No es probable que una sola intervención, perseguida de manera aislada, cree un cambio duradero y sostenible.
- **Trabajar con instituciones/activos/ofertas Locales:** Promover la selección/compra de proveedores locales para los diferentes proyectos e iniciativas cuando se encuentren las capacidades internamente, fortaleciendo las relaciones y los niveles de confianza entre la comunidad y generando capital social y desarrollo local.
- **Aplicar una perspectiva equitativa:** Garantizar que en los escenarios de participación y toma de decisiones haya representatividad de los diferentes grupos sociales y actores interesados, no solo con una voz sino con capacidad real de tomar decisiones y representar su comunidad. No es suficiente reunir a un conjunto diverso de líderes. También es necesario crear una cultura en la que esos líderes puedan colaborar de manera efectiva. Aplicar una perspectiva equitativa implica trabajar para construir la confianza entre los participantes y asegurarse de que todos puedan participar plenamente en una iniciativa. Requiere además un compromiso de escuchar todas las voces, valorar

todas las perspectivas y tomar medidas rápidas para corregir las disparidades de representación.

- **Resaltar las victorias tempranas y ser pacientes con el proceso:** Reconocer que el trabajo de involucrar y empoderar a las comunidades toma tiempo lo cual puede generar frustración y falta de motivación para continuar ya que muchas veces se esperan resultados a corto plazo, sin embargo, esta herramienta consiste en identificar y resaltar los pequeños logros y avances o “victorias tempranas” de tal forma que la comunidad evidencie que su participación es relevante, lo que aumenta la probabilidad de que abracen objetivos ambiciosos para el cambio social y que es necesaria la paciencia para la construcción de relaciones de confianza para que estas iniciativas tengan éxito.
- **Gestionar los diferentes actores en el proceso de cambio:** los líderes deben preparar a todos los actores de la comunidad (proveedores, empleados, usuarios, clientes) para incluirlos en todos los cambios que se pueden generar al tener un enfoque comunitario y advertir que las negociaciones y las relaciones se pueden ver alteradas en función de las nuevas apuestas.

Otro referente para tener en cuenta es el Tamarack Institute. Quien en su página web se define como una organización canadiense que involucra a una red global de agentes de cambio, comunidades y socios estratégicos que están insatisfechos con el statu quo y trabajan incansablemente para imaginar y lograr un mundo mejor, (Tamarack Institute, 2023)

Tienen como objetivo ser un centro de aprendizaje que proporcione investigaciones y documente historias reales, prácticas y herramientas efectivas para el cambio y desarrollo impulsado por los ciudadanos para abordar desafíos complejos y mejorar el bienestar de la comunidad a escala, bajo la premisa de que las comunidades son impulsoras integrales del cambio y fundamentales en la construcción de sociedades fuertes e inclusivas.

Sus áreas de acción se encuentran enmarcadas principalmente en: fortalecer el centro de aprendizaje, preparar las comunidades para la transición climática, la construcción de comunidades para jóvenes y por jóvenes y la construcción de sentido de pertenencia y capacidades en comunidades como pueblos, barrios y grupos y en enfrentar desafíos comunitarios para la eliminación de la pobreza.

Los principios que guían el modelo de intervención del Tamarack Institute son:

- **Conexiones comunitarias:** Fortalecen las conexiones y colaboraciones entre diversas personas, organizaciones y sectores para crecer y alinear la capacidad de marcar la diferencia.
- **El lugar importa:** centran sus esfuerzos en los lugares donde vive la gente.
- **Esperanza y Optimismo:** se centran en lo posible y en el potencial colectivo para lograr resultados positivos.
- **Equidad e inclusión:** involucran y elevan la voz de aquellos más afectados por los problemas que son quienes tienen el mayor conocimiento de las posibles soluciones.
- **Coraje y aprendizaje:** hacemos preguntas difíciles sobre los sistemas y estructuras que sostienen las personas y las comunidades y respaldan y participan en el aprendizaje entre pares para desarrollar su capacidad de acción
- **Acción e Impacto:** enfatizan la acción el impacto de todas las acciones.

El trabajo de esta organización y sus principios resuenan fuertemente con el proceso de investigación e intervención ya que evidencia que es posible generar un modelo de desarrollo en nuestra primera zona de influencia que es el barrio y los lugares que se habitan como se afirma en la publicación que hace el instituto basada en el libro de Paul Born, titulada: A guide for Deepening Community: Reconnecting and Making community Essential, (2021) Para extraer los elementos y herramientas que consideran esenciales para fortalecer una comunidad, bajo la

premisa del libro de que la comunidad es esencial y para sacar lo mejor de ella hay que fortalecerla mediante un modelo de desarrollo de la comunidad basado en sus activos, del cual se explicara a continuación sus principales elementos.

El paso principal para cualquier modelo de fortalecimiento comunitario es evaluar e identificar como se encuentra la comunidad actualmente para tener una línea base de la cual partir y poder medir. En esta evaluación es importante medir el grado de madurez y relacionamiento de la comunidad frente a sus instituciones y organizaciones.

Luego es necesario inspirar, profundizar, reconectar y fortalecer la importancia de la comunidad en los vecindarios para hacer que la comunidad sea esencial, con ese objetivo la guía ofrece ideas o recomendaciones de formas significativas para lograrlo, entre ellas de manera resumida se encuentran las siguientes:

- Utilizar técnicas innovadoras de participación como encuestas y reuniones comunitarias para recabar la opinión de todos los actores de la comunidad que sean representativos de cada uno de los grupos sociales durante el desarrollo del plan.
- Reconocer el valor y las contribuciones de la diversidad mediante la realización de un ejercicio de mapeo de activos basado en las fortalezas y capacidades de los habitantes, Grupos y asociaciones, Instituciones locales, el terreno, la cultura, la historia y todos los intercambios que de allí se generen.
- Fomentar actividades que promuevan el sentido de pertenencia para todos los miembros de la comunidad mediante actividades que permitan el reconocimiento de la semejanza entre todos en lugar de resaltar las diferencias.
- Facilitar espacios o comités que involucren tanto a personas mayores como a jóvenes en la configuración de las actividades comunitarias de tal forma que se puedan generar ideas intergeneracionales de gran valor para todos.

- Generar espacios de liderazgo legítimos para fortalecer la participación comunitaria y garantizar a las personas que tienen una voz y más aún que sus voces son escuchadas y tenidas en cuenta. Así mismo conectarse con los liderazgos municipales y nacionales para construir puentes y escalar las iniciativas.
- Dedicar tiempo suficiente a entender las características del barrio y sus habitantes sus puntos de encuentro, relacionamiento, participación, etc.
- Invertir en los barrios y promover las economías locales para generar mayor relacionamiento y capital social entre la comunidad ya que la no existencia de estos genera aislamiento y desconexión.
- Diseñar o habilitar espacios que permitan la posibilidad de generar interacciones sociales y conectar con otros. Esto se conoce como “infraestructura Social”
- Organizar a la comunidad en un movimiento vecinal por la seguridad y el cuidado de todos
- Ver a la comunidad como proveedores o expertos en talentos, servicios, ideas y conocimientos y no como simples receptores pasivos capaces de conectar y desarrollar acciones que generen un impacto colectivo. Para lograr esto la metodología propone: a) Identificar esos activos, b) Generar un mecanismo o plataforma que conecte, comunique y permita la interacción entre los miembros a partir de esos activos y c) Generar agendas comunes y propuestas de acción colectiva.

Un tercer referente para este proceso fue el libro: La ciudad bien temperada, escrito por Jonathan F.P Rose. Su objetivo, puesto de manifiesto en su prólogo, es “volver a entretrejer esos hilos – nuestro potencial técnico y social, y el poder generador de la naturaleza– para lograr un propósito elevado para nuestras ciudades” (Rose, 2018). En una época de volatilidad, complejidad y ambigüedad crecientes, la ciudad bien temperada posee sistemas que pueden ayudar a que esta evolucione hacia un temperamento más equilibrado, uno que aúne prosperidad y bienestar con

eficiencia e igualdad de manera que se renueve continuamente el capital social y natural de la ciudad. El propósito de este libro es mostrar cómo lograr este equilibrio.

Para efectos del análisis del presente trabajo, el ejercicio de capitalizar lecciones y aprendizajes se centra en la cuarta parte del libro: Crear comunidad. (Rose, 2018)

- El éxito evolutivo del Homo sapiens viene de su capacidad social, del altruismo y de la inteligencia grupal. Las Investigaciones recientes indican que la conectividad y la cultura son condiciones fundamentales para la felicidad y resulta que el bienestar es una actividad colectiva que es llevada a cabo a través de la comunidad. La calidad de las comunidades influye profundamente no solo en el carácter y en la calidad de nuestras vidas, sino también en el destino de nuestros hijos.
- De acuerdo con el autor, las comunidades más saludables se basan en las nueve C's: conocimiento, cooperación, cultura, calorías, concentración, comercio, complejidad, conectividad y control. Y resulta que estas condiciones fundamentales de las primigenias comunidades del mundo también son clave en las mejores comunidades actuales. Las comunidades saludables mejoran las vidas de sus habitantes y alimentan la eficacia colectiva, que resulta fundamental para conseguir ciudades saludables.
- Si se quiere fomentar un comportamiento que mejore la capacidad de recuperación de las ciudades, se tiene que cambiar el comportamiento de los grupos y no solo regular o incentivar a las personas. Para hacerlo, se necesita saber cómo funcionan las redes sociales.
- La cooperación genera un comportamiento recíproco, por lo que cuando la cooperación es la norma, la comunidad prospera.
- La fuerza de los lazos débiles: todas las personas tienen vínculos fuertes y débiles: los débiles con personas con las que ocasionalmente se interactúa resultan ser más

- útiles ya que diversifican nuestra información y nuestros contactos permitiendo conectar con otras redes y sus ideas diferentes. Los vínculos débiles son fundamentales para la transmisión de conocimientos y actitudes a través de grupos socialmente separados.
- Si la gente no invierte de manera altruista en sus comunidades, se destruye el sustrato sobre el que pueden crecer los éxitos individuales y familiares.
 - Efectos del barrio sobre la gente: los barrios que disponen de calles limpias, arboladas, sin basura, cuyos vecinos se saludan y disfrutan de una música suave en las terrazas de los cafés, producen una mayor sensación de bienestar
 - La eficacia colectiva es la creencia compartida de que una red o grupo social puede hacer cosas en beneficio de la comunidad. Los fuertes lazos personales y el contagio social de la conducta observada facilitan la eficacia colectiva, pero no son su causa. La eficacia colectiva requiere un liderazgo social, una cultura compartida de altruismo y de confianza mutua y poco descontento. Los barrios con altos niveles de eficacia colectiva tienen niveles más bajos de delincuencia y más probabilidades de mantener estos niveles bajos en el futuro. Los barrios con altos niveles de regulación social efectiva tienen personas que cuidan a los niños de los demás, regañan a los adolescentes por hacer ruido en la calle, se ocupan de las personas mayores y, por lo general, se cuidan los unos a los otros. También tienen tasas más bajas de embarazos entre adolescentes, menor mortalidad infantil y mayores medidas de salud y bienestar.
 - Tres grados de influencia de los barrios: La buena noticia es que cuando una ciudad se centra en mejorar la salud, la seguridad y el bienestar de un barrio determinado, el efecto de esa mejora también se extenderá en tres grados a los barrios próximos a él.
 - Vivimos en un mundo altamente conectado en el que las relaciones entre personas, actitudes y comportamientos conforman sus logros, los de los barrios y los de las

ciudades. Las decisiones que se tomen hoy contribuyen al metagenoma de la ciudad e influyen en su nivel de conectividad y en su prosperidad. Y así como el nicho ecológico es la unidad básica de la comunidad en un ecosistema más grande, el barrio es el nicho en el que los residentes tienen mayor influencia, y el que más los influye.

La salud social de un barrio es la clave de su función como comunidad de oportunidades, la base de una ciudad saludable y de su área metropolitana. Y los barrios saludables empiezan con personas tolerantes, adaptables y de buen temperamento. (Rose, 2018)

EJERCICIO METODOLÓGICO Y DOCUMENTACIÓN DE PROCESO

A continuación, se presenta el desarrollo del ejercicio metodológico que se realizó para adelantar el proceso de indagación, recolección de datos, construcción del modelo de relacionamiento, así mismo, la ideación de acciones de innovación social para proponer a los interesados.

Como primer paso, se realizaron diferentes y constantes recorridos y acciones de inmersión en el territorio, cambiando la mirada que normalmente se tiene de él. Un proceso que llevó a cambiar diferentes paradigmas y orientar el ejercicio de investigación de una manera un poco más objetiva, evitando algunos sesgos que se pueden tener de la propiedad horizontal. Durante esta parte del proceso el equipo estuvo acompañado por Jonathan David Muñoz, perteneciente al equipo de Hábitat de Comfama.

Con esta información, se construyó de manera cualitativa un mapa de actores teniendo en cuenta su interés e influencia en el territorio. Esta información, se complementó con encuestas a los habitantes y entrevistas semiestructuradas a representantes de los actores relevantes en el territorio, para finalizar con un encuentro de actores.

A partir de esta información, se buscó reconstruir la historia del territorio, partiendo de datos sociográficos y demográficos de La Villa de Aburrá, resolviendo preguntas como ¿qué la origina?,

¿qué cosas han pasado en La Villa?, ¿cómo se ha vivido el desarrollo del territorio conectado con Medellín? ¿cómo ha sido el relacionamiento con otros actores? Así mismo, basados en el instrumento de recolección de datos construido, se levantan diferentes cifras e indicadores relevantes que permitan mapear, entre otros, las actividades económicas que desempeñan las personas en la Villa y las ofertas comerciales del territorio, las capacidades instaladas, (explícitas, oficinas, tiendas, actividades que desempeñan sus habitantes) e implícitas. Dentro de los actores claves identificados se destacan:

- **Consejo de administración:** Es el principal órgano de gestión y decisión dentro de la copropiedad. De acuerdo con la Ley 675 del 2001, sus funciones específicas para el caso de la Villa de Aburrá - Etapa 1 son las de designar al administrador, y revisar con este las cuentas anuales, el informe para las asambleas, costos, entre otros aspectos.
- **Administración de la copropiedad:** Es el equipo que representa jurídica y administrativamente la propiedad, la cual no solamente comprende los edificios, también incluye las zonas comunes y las zonas públicas. Su objetivo principal es administrar correctamente y eficazmente los bienes y servicios, manejar los asuntos de interés común de los propietarios de bienes privados y cumplir y hacer cumplir la ley y el reglamento de propiedad horizontal, el cual se encuentra completamente desactualizado para el caso de la copropiedad.
- **Empleados de la Urbanización:** En la urbanización Nueva Villa de Aburrá trabaja un equipo de más de 50 personas quienes tienen contratos tanto directos (8) como a través de prestación de servicios para vigilancia (30) y aseo (12). Este conjunto de colaboradores contribuye de manera integral al funcionamiento y mantenimiento de la Urbanización.

- **Habitantes de la Urbanización:** la Urbanización Nueva Villa de Aburrá - Etapa 1, alberga un total de 68 bloques o edificios de 4 pisos, compuestos por 8 apartamentos y un sótano de parqueaderos y bodegas. Esta composición se traduce en un conjunto de 544 apartamentos destinados a la vivienda con 544 garajes y espacios útiles. Considerando un promedio de 4 personas por apartamento se estima que la población residente de la urbanización asciende a 2176 individuos de diversas edades, intereses, talentos y necesidades.
- **Cuidadores y personal de apoyo a servicios:** Hace referencia a las personas que prestan sus servicios como trabajadores en los apartamentos para servicios de aseo y cuidado de los habitantes.
- **Comerciantes internos:** Dentro de la Urbanización existen 12 locales destinados al comercio de bienes y servicios, la mayoría de ellos son de propiedad privada y 2 de ellos de la urbanización. En estos locales se prestan los siguientes servicios: Peluquería (1); Oficina de seguros (2); Oficina privada (1), Tiendas de abarrotes y víveres – minimercados (3); Oficina de asesorías jurídicas (2); Agencia de arrendamientos (1); Consultorio médico (1) y Miscelánea de papelería, juguetes y accesorios (1).
- **Comerciantes externos a la urbanización:** aquellos que se encuentran localizados en un perímetro cercano a la urbanización y tienen como clientes potenciales y habituales los habitantes de esta. Las principales ofertas alrededor de la unidad son:
 - Supermercados: Tiendas D1(2), supermercado la Vaquita, My Tienda, Fruver la Granja, Éxito
 - Centro Comercial los Molinos con oferta de restaurantes, comercio, entretenimiento, gimnasio, entidades financieras

- Centros de servicios para mascotas: Clínicas Veterinarias: Animal Care, Pets Dream Home, Real vet. peluquerías veterinarias.
- Peluquerías
- Centros de cuidado al adulto mayor: Casa hogar mis abuelos consentidos, Hogar sol de atardeceres
- Restaurantes y cafés: La civeta y el elefante, Vibras café, el café de Amalia, Lolás café, Albenzu, Amars repostería, Vegarden, Mi buñuelo, entre muchos otros.
- **Instituciones educativas, formativas o culturales**
 - Educación formal: Institución Educativa San Roberto Belarmino, Instituto Salesiano Pedro Justo Berrío, Colegio Corazonista, Universidad y Colegio Adventista, Universidad de Medellín.
 - Centros de Idiomas: La Alianza Francesa, Centro Colombo Americano
 - Centros de cuidado para niños: guardería aprendiendo a aprender, Pioneros, Buen comienzo.
 - Teatro Manicomio de muñecos
 - Comfama con su oferta educativa y cultural
 - Escuelas deportivas: INDER y Escuela Alegría.
- **Parroquia Santa Gema:** La iglesia de Santa Gema, es la iglesia católica que acoge a la población de la Nueva Villa de Aburrá, allí además de haber un espacio para la oración y el culto religioso se promueven actividades de participación e interés comunitario, tales como la enseñanza y la educación religiosa, actividades de caridad y apoyo social, grupos de estudio, fortalecimiento de la fe y la preservación de la cultura y las celebraciones religiosas. Es tal vez la institución con más experiencia en el sector de trabajo comunitario.

- **Urbanizaciones vecinas:** tales como la Etapa 2 y Etapa 3 de la Villa de Aburrá, Urbanización Canarias de la Castellana, Urbanización plaza vicuña. Son unidades vecinas que podrían compartir servicios entre sí por su proximidad física.
- **Alcaldía de Medellín y entes descentralizados:** Al ser la Nueva Villa de Aburrá una unidad abierta, esta es considerada dentro del plan de desarrollo del municipio y la comuna. Es un actor clave ya que con ellos se pueden orientar esfuerzos y generar capacidades para la unidad. Las principales Secretarías de la Administración Municipal y entes descentralizados con las que se manejan relaciones son: Secretaría de Gestión y Control Territorial, Secretaría de Seguridad y convivencia, Secretaría de Movilidad, así como las Empresas Varias para el servicio de aseo, Empresas Públicas de Medellín, para lo relacionado a electricidad, agua y alcantarillado y el Instituto de deporte y recreación de Medellín ya que administra un escenario deportivo que pertenecía anteriormente a la unidad y el gimnasio al aire libre.
- **Junta Administradora Local (Comuna 16) y Junta de Acción comunal:** Estos entes de gestión, pertenecientes a la estructura del Estado colombiano, tienen el rol de promover y coordinar acciones para la participación de los habitantes en asuntos locales.

Se construye el siguiente mapa de actores, teniendo como factores para su ubicación en el gráfico la incidencia y la dependencia de estos con el territorio en cuestión. Incidencia en el sentido de su relevancia para la toma de decisiones y acciones en favor o detrimento del desarrollo de la propiedad horizontal y las relaciones que allí se dan y la dependencia entendida como que tanto se ven afectados por lo que ocurra o deje de ocurrir en el territorio.



Ilustración 1: Mapa de actores. Elaboración propia

Posterior al mapeo de actores y la definición de su dependencia e incidencia en el territorio, se activó un instrumento de encuesta, mediante un formulario digital, para la recolección de datos que permitió, complementado con los hallazgos encontrados en las entrevistas realizadas, identificar posibilidades de desarrollo de acciones de innovación social en la Nueva Villa de Aburrá.

Así mismo, se avanzó en la identificación y conversación con personas claves en el territorio, priorizados en el mapa de actores, para realizar entrevistas semiestructuradas que permitan entender los contextos y dinámicas de la unidad y mapear interacciones de los actores para realizar aproximaciones a propuestas de desarrollo endógeno e innovación social.

Gestión realizada

- Se creó el instrumento de encuesta, posterior a algunas validaciones con personas cercanas para su entendimiento y facilidad de diligenciamiento.
- Se gestiona un primer envío masivo del instrumento desde el canal de comunicación de la Administración de la Copropiedad a los contactos de los habitantes, el cual no es muy fructífero en términos cuantitativos
- Se envía enlace del formulario a un grupo de WhatsApp de las mamás de una zona común de la Propiedad con buen resultado
- Desde la tienda de Vanessa se envía a los clientes y se genera buena cantidad de respuestas
- Invitación uno a uno en la fiesta de la familia realizada por la Administración con respuestas cualificadas y contactos para entrevistas

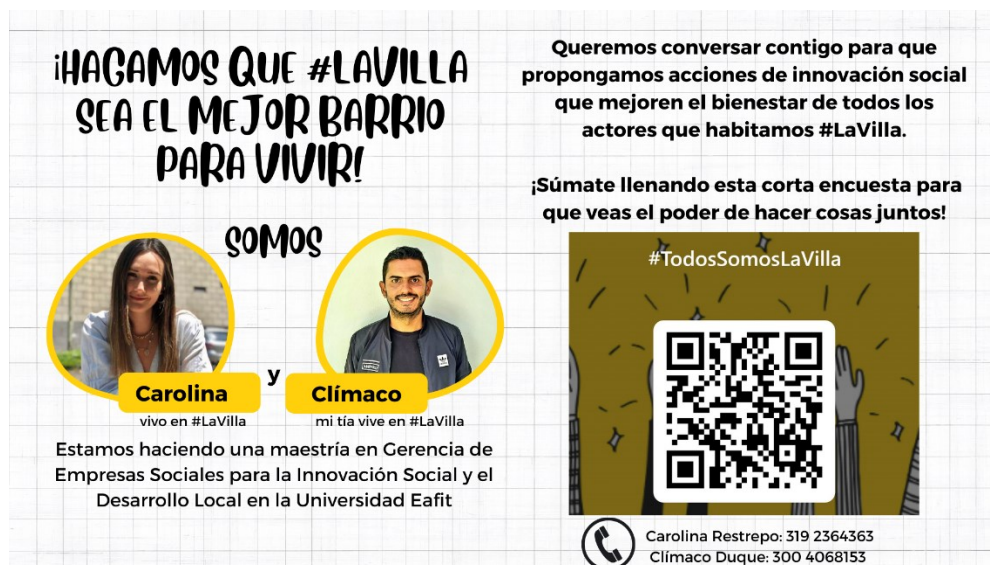


Ilustración 2: Invitación encuesta. Elaboración propia

Se recolectaron 72 respuestas, de las cuales se destacan las siguientes novedades encontradas y la respectiva decisión tomada:

- 2 encuestas repetidas que, para efectos de análisis, se eliminan las respuestas más antiguas
- 2 personas que no habitan la Etapa 1. Sin embargo, se conservan sus datos solamente para análisis cualitativos.

Así mismo, dentro del proceso de levantamiento de información cualitativa, se realizaron cuatro entrevistas semiestructuradas con personas claves en el entendimiento de las dinámicas de la Nueva Villa de Aburrá y el relacionamiento de los actores, priorizadas dentro del mapa de actores:

- Vanessa Gómez, propietaria y administradora de la tienda ubicada en la plazuela central de la unidad
- Luz Didia Orozco, lideresa natural del territorio
- Fernando Castaño, miembro del Consejo de Administración
- Sandra Patricia Gómez, Administradora de la Propiedad Horizontal

Finalmente, como ejercicio de validación y priorización de acciones claves para el territorio, se realizó un encuentro de actores de la Nueva Villa de Aburrá, el día 17 de enero de 2024, al cual asistieron la administradora de la copropiedad, miembros del Consejo de Administración y del comité ambiental, habitantes de diferentes bloques, así como Carmenza Delgado y Mónica Restrepo, estudiantes de la maestría de Gerencia de Empresas Sociales para la Innovación Social y el Desarrollo Territorial, quienes apoyaron el ejercicio metodológico en calidad de observadores y Jonathan David Muñoz, responsable del equipo de Hábitat Sostenible de Comfama, quien fue asesor temático del trabajo de grado.

Este espacio de conversación partió de la presentación de los asistentes a través de una actividad dinamizadora de tejeduría de red con una madeja de lana. Cada uno de los asistentes recibía la madeja, se presentaba diciendo que era lo que más le gustaba de la Villa, y tiraba el rollo hacia otro de los asistentes, permitiendo conocerse entre ellos mismos.



Ilustración 3: Dinámica de presentación. Encuentro de actores

Luego de esto, se continuó con la socialización de los hallazgos parciales del proceso de investigación por parte de los estudiantes a cargo del presente trabajo de grado hacia los asistentes.

Posterior al contexto, se realizaron unas actividades de Design Thinking, dividiendo al grupo en 4 equipos para que por medio de la metodología de lluvia de ideas manifestaran y validaran los aspectos que más los enorgullece o les gusta de su territorio, así como los dolores que tienen, para luego de esto, priorizar las dos temáticas en las que consideran se debe trabajar para potencializar los orgullos y calmar los dolores.

Este ejercicio continuó con la exposición de los cuatro grupos conformados y la socialización de propuestas o acciones específicas que los mismos actores consideran viables realizar en articulación para hacer de la copropiedad un mejor espacio para vivir. Para finalizar, cada uno de los asistentes realizó un compromiso para con el barrio, con una acción sencilla pero importante que pudiera realizar desde su diario actuar.



Ilustración 4. Ejercicio de priorización de orgullos y dolores. Encuentro de actores

Análisis de hallazgos

Tal como lo demostraron las encuestas, se debe partir del hecho y el dato de que La Villa es una unidad de propietarios. El 80% de las personas que diligenciaron la encuesta habitan el territorio en esta calidad. podría sugerirnos pensar en un alto sentido de pertenencia y posible arraigo hacia el territorio de parte de sus moradores. Esta cifra se refuerza en las conversaciones sostenidas con los diferentes líderes con quienes se ha interactuado quienes afirman que más del 70% de los habitantes son dueños y que si bien, de un tiempo para acá los propietarios tradicionales han ido saliendo del barrio por temas de accesibilidad de los apartamentos para personas de edad, quienes llegan también lo hacen bajo dicho título.

Estar en una unidad con residentes que a su vez son propietarios, implicaría la posibilidad de pensarse y soñarse el territorio en un largo plazo con una visión conjunta de desarrollo a través

de programas y proyectos que trascienden el cortoplacismo. Sin embargo, en las primeras conversaciones sostenidas, no se rescatan o destacan acciones colectivas en ese sentido.

En el encuentro de actores, se evidenció que hay un tema muy relevante que une e integra una visión común del territorio y es el aspecto ambiental del mismo. Reconocen y se sienten orgullosos de la copropiedad como un “oasis verde” y valoran altamente su biodiversidad, aspectos en los que los participantes concuerdan que se deben unir para poder preservar y cuidar con el objetivo de mantener su calidad de vida.

Otros de los aspectos que mencionaron de manera frecuente y concluyente tanto en el encuentro de actores como en las encuestas es que, en La Villa, adicional a sentirse felices por el entorno natural y su infraestructura urbana, se sienten tranquilos con el ambiente que viven y las buenas relaciones entre los vecinos: se conocen los unos con los otros, generándoles una sensación de seguridad, elemento claves para la construcción de tejido social. Mientras que otros aspectos sobre los que se indagaron como la diversidad de personas que habitan la villa y la fácil conectividad con la ciudad y la oferta comercial, pasan a un segundo plano comparadas con lo que más valoran.

Un tema que todos los entrevistados manifestaron como relevante, es la necesidad de adelantar la actualización del Manual de convivencia o reglamento interno de la Copropiedad que no ha podido llevarse a cabo, pese a los varios intentos que la administración ha realizado, ya que tiene más de 30 años sin ser modificado por diversas circunstancias. La problemática radica en que esta desactualización presenta unos vacíos normativos que, sumados a las interpretaciones dadas por los diversos actores del territorio y el hecho de ser una unidad de carácter mixto, lleva a algunos conflictos de intereses que en algunos casos detonan en problemáticas de convivencia.

Tanto en las encuestas como en las entrevistas y el encuentro realizado, se evidencia que la convivencia es sin duda un aspecto que preocupa a los diferentes actores de la villa especialmente en los temas más frecuentes como: roces entre vecinos por aspectos relacionados con las mascotas, el ruido de los niños y, sobre todo, el uso del espacio público y el ruido que se genera, que interfiere con la tranquilidad de los habitantes, especialmente de los adultos. Los grises normativos y los inexistentes acuerdos naturales y mínimos de convivencia hacen que estas situaciones desgasten las relaciones entre los vecinos, la administración y los comerciantes.

Algunas de estas problemáticas de convivencia podrían presentarse, además, por la situación de transición etaria que presenta la unidad. Esta transición se evidencia en que el 61% de las personas que respondieron la encuesta son menores de 50 años; cifra que toma mayor relevancia al compararse con la salida de la unidad de muchos habitantes mayores por temas de accesibilidad a la que se hizo referencia anteriormente, los cuales traen a la unidad unas nuevas agendas, necesidades y dinámicas que antes no se tenían. Como parte de las propuestas de solución que surgieron en el encuentro de actores, se resaltó la necesidad e importancia de incluir y hacer más partícipes a los jóvenes de la unidad en la construcción de las acciones y los acuerdos que se definan entre los actores.

Así como fue difícil encontrar en las encuestas un factor común que moviera o conectara a los habitantes, también lo fue en los aspectos de los cuales no se sentían orgullosos. La mitad de los encuestados optó por dar una respuesta complementaria diferente a las opciones que se presentaron en el formulario, y de estas opciones presentadas, ninguna tuvo una mayoría general. Algunos de los aspectos que se mencionaron fueron las relaciones entre los vecinos y que fuera una unidad abierta, tal vez, esta segunda por temas de seguridad y alto consumo de sustancias psicoactivas en sus alrededores, ya que, en las otras respuestas obtenidas, se destacaba este aspecto. Sin embargo, esta tendencia cambió drásticamente en el encuentro de

actores donde se pudieron validar más claramente esos aspectos, encontrando que los principales dolores aspiraciones o retos pueden resumirse en los siguientes aspectos: Las falencias en la comunicación en la copropiedad, ya que sienten que los canales actuales no tienen la suficiente cobertura ni oportunidad y los que hay, son solo de carácter informativo y de una sola vía (de la administración hacia otros actores) lo cual limita la posibilidad de participación y conexión entre los actores y otras respuestas de la encuesta, que se suman al sentir de las personas entrevistadas, así como de los participantes en el taller, dan luces de un parcial descontento con la Administración de la Propiedad Horizontal y su imposibilidad, hasta el momento, de unir a los habitantes en propósitos comunes y pensarse más allá de las labores que normativamente tiene.

Este último factor, se explica en parte, por la falta de liderazgos naturales evidenciados en que solamente el 15% de las personas que contestaron la encuesta, conoce y referencia a personas que consideran relevantes para el progreso de la unidad, entre ellos un concejal electo para el período 2024 - 2027 del Distrito de Medellín, Santiago Narváez. Evidenciando que no hay una estructura o un mecanismo que permita el desarrollo de acciones participativas más allá de los espacios formales como las asambleas de los copropietarios.

El aspecto enunciado anteriormente, toma fuerza a la hora de medir la posibilidad de que los actores asuman un rol de participación en actividades que promuevan el mejoramiento de la unidad. De acuerdo con las encuestas realizadas el 11% de las personas manifestaron que no están interesadas en participar en ninguna acción, el 33% de los encuestados de manera desinteresada estaría dispuesto a participar, mientras que el 56% condiciona su participación al tipo de propuestas. Mientras que, en el encuentro de actores, al compartir los sueños y dolores entre todos, se evidenció un aumento del interés de participación por parte de casi todos los participantes.

A través del instrumento de encuesta salieron a relucir múltiples talentos y capacidades de los habitantes de la unidad que no estaban mapeados o identificados y conectan con las necesidades expresadas por ellos mismos en la encuesta. Desde asesorías en trámites y clases en diferentes temáticas, hasta ideas de eventos o encuentros periódicos para compartir e intercambiar habilidades. En una posibilidad adicional en la que coinciden, además, las personas entrevistadas y que se hizo evidente en el encuentro de actores es en la de potenciar diferentes canales de comunicación efectivos y en doble vía que permita, además del conocimiento de estos talentos, mejorar la confianza entre los habitantes y generar incidencia y nuevos liderazgos en el territorio, reto específico que se considera debe mejorarse si se piensan en otros proyectos.

Conclusión de los hallazgos

El choque cultural por la transición etaria que se refleja en las tendencias de las nuevas ciudadanías, la falta de aprovechamiento de los hitos o factores movilizados que unan los habitantes de la Unidad Residencial Nueva Villa de Aburrá, como la posibilidad de vivir en un oasis verde en medio del caos de la ciudad y tal vez, la falta de una comunicación asertiva que promueva acciones conjuntas a favor del desarrollo del territorio hace necesario emprender acciones que catalicen acciones conjuntas para mejorar los aspectos identificados.

La confianza como eje fundamental para el desarrollo de las comunidades, debe partir de un propósito definido, de una intención manifiesta que atraiga y movilice a los diferentes actores mapeados. Aprovechar esos aspectos en los retos que los actores han definido como prioritarios, es clave para avanzar en la aproximación y gestión de acciones o proyectos de innovación social en función del desarrollo del territorio identificado.

UNA PROPUESTA DE RELACIONAMIENTO DE ACTORES PARA LA NUEVA VILLA DE ABURRÁ

Reflexionar sobre las modalidades de comprensión de una comunidad que se ha pensado de manera tradicional y que ahora se enfrenta a desafíos y movimientos generados por nuevas formas de interacción y relacionamiento, requiere la formulación de un modelo que facilite el entendimiento de las particularidades de la comunidad que habita la propiedad horizontal y que a su vez desarrolle acciones que mejoren la calidad de vida de sus habitantes y demás actores.

Este modelo de relacionamiento propuesto, de acuerdo con el proceso de inmersión e investigación realizado en las dinámicas del territorio priorizado, parte de los siguientes principios rectores:

- 1. Ampliar la perspectiva. Una Administración 360°:** Adoptar una visión integral del rol de la Administración, reconociéndose como un actor esencial en la generación de bienestar para la unidad, actuando como la plataforma que habilite el músculo colaborativo del barrio para que sus habitantes participen, se conecten y relacionen entre sí.
- 2. Partir de la confianza:** Partir de la constante construcción que se va desarrollando poco a poco. Transitar el entendimiento de lo social en un lugar que se ha pensado solamente desde lo urbano no se da en el corto plazo. Confiar en el proceso y en los demás actores es clave para la construcción a partir de las diferencias de visiones de territorio.
- 3. Eficacia colectiva. El poder de todos:** Creer profundamente que una red o grupo de personas dolientes de un mismo territorio pueden generar acciones y soluciones en beneficio de la comunidad y lograr mejores efectos que si se hacen de manera aislada y unidireccional.

4. **Flexibilidad y gradualidad:** Entender que los procesos sociales se van construyendo mediante las interacciones de sus miembros y los cambios radicales no existen, sino que van ocurriendo de manera gradual a medida que va creciendo la confianza.
5. **Incidencia:** Permitir que las voces, acciones e iniciativas de todos los actores tengan peso, se analicen y consideren dentro de la toma de decisiones de la administración.

Fases del modelo

Este ejercicio de relacionamiento, como se mencionó antes, debe entenderse como un proceso gradual, que permita incluir de manera intencionada una mirada más social en las acciones de los diferentes actores. Para ello se propone la existencia de un comité que apoye y de línea a las acciones que se emprendan. Este espacio de conversación e incidencia debería estar conformado por representantes de los actores con mayor grado de interés e incidencia en el territorio y partiendo de las relaciones interdependientes de estos, buscar priorizar acciones de beneficio colectivo identificados en el constante reconocimiento que debe hacerse de las necesidades y potencialidades de cada uno de ellos.

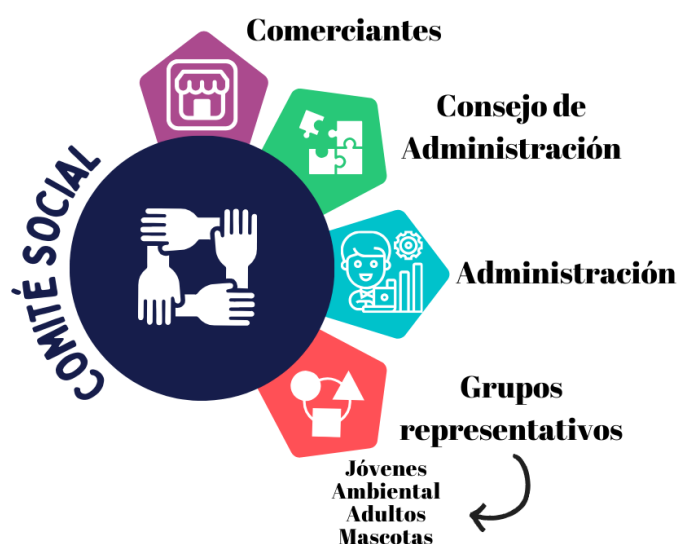


Ilustración 5: Propuesta estructura Comité Social. Elaboración propia

Para que la dinámica de este grupo propuesto sea práctica y efectiva, se deja esbozado un proceso, un círculo virtuoso de actividades que de forma permanente deben realizarse para dar respuesta a las cambiantes relaciones de lo social:

- **Mapear o caracterizar:** Identificar de forma permanente como se encuentra conformada la comunidad de la copropiedad en términos demográficos (edades, género, nivel educativo); culturales (creencias, gustos, tradiciones); socioeconómicos (profesiones, ocupaciones, emprendimientos, necesidades), de salud: (accesibilidad, discapacidades, cuidadores), comportamentales (gustos, preferencias, hábitos) y de infraestructura social, para así tener un inventario de activos o retos y una línea base de la cual partir para la generación de planes y proyectos y así mismo poder medir la eficacia de las acciones.
- **Planear y formular:** A partir de las caracterizaciones realizadas, gestionar un Banco de necesidades e ideas de la comunidad. Este proceso implica la priorización, estructuración y viabilización de acciones mediante la realización de tareas esenciales como la búsqueda de presupuesto, la identificación de socios, la participación de ejecutores, entre otros aspectos necesarios para alcanzar dichos objetivos.
- **Conectar:** Esta acción, implica la gestión y conexión permanente de otros actores, tanto del territorio como de otros lugares para poder adelantar los planes o procesos priorizados. La articulación como base fundamental en la interdependencia.
- **Comunicar:** Uno de los principales factores para generar confianza y motivar la participación de la comunidad es la transparencia y oportunidad en la comunicación. El comité deberá garantizar que toda la comunidad conozca de los diferentes escenarios y mecanismos de participación, así como los resultados de las acciones desarrolladas.

- **Validary Evaluar:** De manera iterativa y objetiva, el comité debe validar que las acciones realizadas correspondan a necesidades prioritizadas de la comunidad y están generando valor para ella.



Ilustración 6. Fases del modelo de relacionamiento de actores. Elaboración propia

Como se enunció anteriormente, es necesario que uno de los actores lidere de forma decidida este proceso, y por su calidad de articulador natural, se propone a la Administración de la copropiedad como ese eje movilizador de este proceso.

Mas allá de administrar una copropiedad

Una de las principales características de La Nueva Villa de Aburrá, es que es un barrio de tipología mixta al tener espacios tanto públicos como privados. En una actualización del mapa realizada por el Departamento Administrativo de Planeación a octubre de 2016 y de acuerdo con los ajustes cartográficos y a la incorporación de lotes o nuevas construcciones con esta destinación, se pueden visualizar e identificar las zonas públicas en verde y privadas en rosado que coexisten en el barrio.

De acuerdo con la entrevista realizada a Sandra Patricia Gómez, administradora de la Urbanización Nueva Villa de Aburrá – I Etapa, el carácter mixto del barrio representa beneficios, así como algunos retos o limitaciones, entre los que se destacan:

Beneficios de la propiedad mixta	Limitantes de la Propiedad mixta
<p>La propiedad recibe servicios del Municipio que, de lo contrario recaerían en la responsabilidad de la propiedad horizontal, lo que aumentaría significativamente los costos de administración. Estos servicios incluyen: poda, mantenimiento y recolección de árboles, apoyo de la Secretaría de Movilidad, Espacio Público, la Policía Nacional y Tránsito en el control del espacio público, la gestión de estacionamientos en zonas prohibidas, la regulación del ruido y la supervisión de ventas callejeras, entre otros; apoyo de EPM en la revisión y mantenimiento de las luminarias y servicio de limpieza, que es proporcionado por los 'Escobitas' de Empresas Varias del Municipio."</p>	<p>Las complejidades en la gobernanza de ciertos espacios y asuntos a menudo generan zonas grises en las que la responsabilidad es difusa, lo que puede resultar en una falta de atención y cuidado.</p> <p>Obstáculos legales y regulatorios más pronunciados, lo que puede ralentizar la ejecución de proyectos y actividades que, en un ámbito exclusivamente privado, podrían llevarse a cabo de manera más ágil.</p> <p>Mayor exposición a riesgos de seguridad debido a la imposibilidad de controlar el acceso a la propiedad en áreas que incluyen espacios públicos.</p> <p>Hay una mayor diversidad de actores involucrados en la toma de decisiones</p>

	sobre la propiedad lo cual hace más compleja su administración.
--	---

Las funciones que realiza la Administración de la Urbanización Nueva Villa de Aburrá se encuentran enmarcadas por la Ley 675 del 2001, la cual regula el régimen de propiedad horizontal en Colombia. En el Capítulo IX, referente a las funciones de las propiedades horizontales como personas jurídicas se establece que el objetivo de estas es administrar correcta y eficazmente los bienes y servicios comunes, manejar los asuntos de interés común de los propietarios de bienes privados y cumplir y hacer cumplir la ley y el reglamento de propiedad horizontal.



Ilustración 7: Mapa Nueva Villa de Aburrá. Fuente: Departamento Administrativo de Planeación. Alcaldía de Medellín (2020)

De acuerdo con el informe de gestión presentado en la Asamblea de propietarios del 29 de marzo de 2023, las actividades en las que efectivamente concentra sus esfuerzos la Administración de la Nueva Villa de Aburrá – Etapa 1 para dar cumplimiento a las normas que la rigen son las siguientes:

Garantizar el Cumplimiento de la regulación aplicable a la unidad

- Plan de Manejo Integrado de residuos sólidos (PMIRS), para dar cumplimiento a la Resolución 870 del 2007, al decreto 440 del 2009 y al decreto 2981 del 2013. Con la implementación de señalización, capacitación al personal de aseo y a toda la comunidad sobre el adecuado manejo de los residuos.
- Plan de seguridad y Salud en el trabajo (SG-SST): Cumplimiento de la ley 1562 de 2012 mediante asesorías para la elaboración de los procedimientos y la compra de herramientas de trabajo y dotación para garantizar la seguridad del personal que labora en la propiedad.
- Plan de emergencias: Instalación de extintores y señalizaciones de rutas de evacuación
- Seguros

Administrar el presupuesto y contabilidad de la propiedad

- Recaudo de cuota de administración y arrendamientos de locales comerciales
- Gestión de otros ingresos (Alquiler de salones y espacios de la unidad)
- Pago de los gastos y costos de la propiedad: proveedores, servicios públicos, nomina.
- Gestión de cartera y cobranzas

Garantizar la prestación de los servicios que permitan la seguridad, el aseo y el mantenimiento de la propiedad

- Contratación y direccionamiento del equipo administrativo (3 personas de administración, 2 del departamento contable y 5 de mantenimiento)
- Dirección y contratación de la empresa de vigilancia (18 vigilantes)
- Dirección y contratación de empresa de servicios de aseo (12 personas)
- Contratación de seguros y pólizas para la unidad

Manejar asuntos de interés común de los propietarios

- Fiestas institucionales: Día de los niños, Día de la familia, novenas y alumbrados de navidad y fiesta de los empleados.
- Comité de mascotas: cuyo objetivo es incentivar el buen trato, la buena tenencia y el control adecuado de las mascotas para una sana convivencia entre todos los residentes de la copropiedad.
- Comité ambiental: enfocado en prevenir, cuidar y conservar la cobertura arbórea de la Urbanización, en aprovechar los residuos para la generación de compost y en establecer conexión con mesas ambientales de la comuna 16.
- Gestión de PQRS con otros actores de la ciudad: Policía Nacional, Alcaldía de Medellín, Área Metropolitana, EPM.
- Atención de solicitudes de atención de los habitantes (2076 solicitudes recibidas y atendidas)
- Manejo del Centro cultural: promoción de los 4 salones y cancha deportiva con que cuenta la unidad para la realización de eventos con la comunidad que generen oros ingresos.

Al respecto de este rol, el gremio inmobiliario de Antioquia y Medellín la Lonja (2022), resalta y ratifica que las principales funciones de las administraciones son: Manejar adecuadamente los recursos, establecer un equilibrio entre los gastos y las entradas y gestionar un presupuesto para cualquier eventualidad. Propiciar el mantenimiento de las zonas comunes, promoviendo el cuidado de los espacios fomentando la seguridad. Ayudar a la resolución de conflictos, conservar una posición imparcial en la toma de decisiones y fortalecer sus conocimientos en aspectos jurídicos, administrativos y contables que son de gran importancia en la propiedad horizontal.

Como puede observarse, el enfoque sobre el que tradicionalmente se ha fundamentado el rol de las administraciones de propiedades horizontales ha sido más de carácter administrativo y

funcional que de carácter de generación de capacidades en el territorio a través de la gerencia social.

Esta realidad, contrastada con las demandas de las nuevas ciudadanías, que exigen y esperan organizaciones más conscientes que trasciendan su actuar a un nivel superior más allá del de sus negocios o lo que les exige la ley, sumado a todas las capacidades que estas organizaciones han desarrollado en el conocimiento y gestión de su territorio, de sus habitantes y sus necesidades, representa una oportunidad para que, ampliando su perspectiva, las Administraciones de propiedades horizontales puedan convertirse en las catalizadoras y facilitadoras del desarrollo local al ser una plataforma o laboratorio de innovación social, que desarrolle el músculo colaborativo del barrio para que sus habitantes participen, se conecten y relacionen entre sí, para no solo satisfacer sus necesidades y desarrollar sus capacidades sino también para crear tejido y capitalizar el capital social que se requiere para bienestar colectivo y promover así el desarrollo territorial.

Esto se logra a través de la implementación de un enfoque complementario, en el que la lupa de estas organizaciones esté, de un lado, en la administración eficiente de los recursos de la copropiedad, y del otro en la gestión social de la misma, entendiendo que, este segundo puede funcionar como palanca para el primero. Un mejor espacio para vivir, donde se movilicen todas las capacidades hacia ese propósito, que permita que las relaciones entre vecinos sean buenas, verá aumentada la sensación de seguridad, confianza y comunicación y, por ende, el valor de la propiedad, en su conjunto, podría verse impactado de forma positiva.

PROPUESTAS DE INNOVACIÓN SOCIAL

Luego de conocer las dinámicas del territorio, en especial los dolores o necesidades de sus habitantes y contemplando las capacidades con las que cuentan, se priorizan tres iniciativas que,

desde la innovación social, pueden mejorar los aspectos movilizadores para mejorar las relaciones entre los actores identificados: el aspecto normativo, la comunicación y la confianza.

El primero de ellos tiene que ver con la desactualización del Reglamento Interno de la Copropiedad, un vacío normativo que no permite, en varios momentos y aspectos tener piso jurídico a los actores, especialmente al Consejo y a la Administración, para tomar acciones o decisiones.

El principal obstáculo para su actualización es que no se ha contado con el quorum suficiente para su aprobación y, según lo manifestaron algunas de las personas entrevistadas, esto se debe a que no se ha realizado una campaña decidida para socializar la importancia de su actualización, así como de los cambios que se proponen realizar.

Para este proceso, se propone que, mediante acciones de innovación social se pueda acompañar al Consejo y a la Administración en una campaña creativa y democrática para sensibilizar, aprobar y socializar un nuevo reglamento.

Contar con infografías sobre los cambios, diferentes metodologías para el proceso de votación, juegos didácticos para dar a conocer los cambios, podrían ser algunas de las ideas que ayuden a que este proceso, después de varios intentos pueda llegar a feliz término y por qué no, se vuelva en ese factor unificador en el que se vean identificados los actores de la copropiedad.

El segundo aspecto identificado y priorizado para desarrollar acciones desde la innovación social es la comunicación entre los actores. La información entre los diferentes actores identificados no fluye de la forma correcta y se presta para diversas interpretaciones dependiendo el lente con quien se mire. Para ello, se podría proponer implementar un canal adaptativo a través del diseño de comunidades híbridas, donde a través de lo digital y personal se pueda hacer llegar los mensajes a los públicos definidos.

Una opción que pudiera materializarse es el formato de embajadores o padrinos. Cada bloque de apartamentos, o temática importante en el día a día de la copropiedad elige un responsable a través del cual se pueda movilizar la información. Este, de acuerdo con las características de su edificio o de la comunidad que representa, y conociendo sus integrantes tendrá identificado a quién le puede y debe entregar la información y de qué forma hacerlo.

La selección del embajador o padrino es clave, esta persona debe sentirse orgulloso de representar a su bloque y contar con la disponibilidad y el carisma para desarrollar este rol, es por ello por lo que debe ingeniarse una forma creativa de convocarlos, seleccionarlos y mantenerlos en el rol.

Otra propuesta fuerte que surge del encuentro entre actores y las personas encuestadas es la posibilidad de tener canales de comunicación aprovechando las redes sociales como Facebook, Instagram o canales de WhatsApp, por medio de los cuales toda la comunidad pueda interactuar.

Con un hito identificado y en desarrollo, siendo este la propuesta para la actualización del reglamento de la copropiedad y una metodología eficiente de comunicación, finalmente se propone el aprovechamiento de la infraestructura social con la que cuenta la copropiedad para generar mayores oportunidades de conexión, integración y reconocimiento para la generación de confianza y tejido social. La Nueva Villa de Aburrá - Etapa 1 cuenta con un equipamiento urbano subutilizado, que podría potenciarse a través de diferentes actividades. Plazoletas por una parte y el centro cultural por otra, podrían tener una agenda de acciones pensadas con y por los actores identificados y convertirse en esos espacios de encuentro donde se gesten las iniciativas que tantos actores proponen tales como: Preparar una agenda de encuentros periódicos para hablar de temas de interés, realizar ferias de emprendedores donde los habitantes muestren sus talentos, ofrecer talleres o cursos dictados por los mismos residentes

son algunas de las posibilidades para darle vida a estos escenarios a la vez que dinamizan la economía de los actores involucrados y mejoran el relacionamiento y la confianza entre ellos.

BIBLIOGRAFÍA

Administración nueva villa de Aburrá. (2023). Informe de gestión 2022.

Benavides Zambrano, Diego. (2018, mayo 18). Así Nació la Villa que todos conocemos en Medellín. El colombiano, <https://www.elcolombiano.com/antioquia/una-pequena-villa-en-el-occidente-de-medellin-CE8677774>

Aghon, G., Albuquerque, F. y Cortés, P. (2001): Desarrollo Económico Local y Descentralización en América Latina: Un Análisis Comparativo. Santiago de Chile, CEPAL/GTZ

Aguirre, A., & Pinto, M. (2006). Asociatividad, Capital Social y Redes Sociales. *MAD*, (15), 74–92. <https://doi.org/10.5354/rmad.v0i15.14022>

Barquero, A. V. (2007). Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial. *Investigaciones Regionales. Journal of Regional Research*, (11), 183-210.

Barnes, M., & Schmitz, P. (2016). Community engagement matters (now more than ever). *Stanford Social Innovation Review*, 14(2), 32-39.

Born, P. (2014). *Deepening community: Finding joy together in chaotic times*. Berrett-Koehler Publishers.

Coleman, James S. (1989). "Rationality and Society". *Rationality and Society*. Vol. 1(1).

Durston, J. (2000). ¿Qué es el capital social comunitario? Cepal.

Departamento Administrativo de Planeación- Alcaldía de Medellín (2020). Mapa digital Nueva Villa de Aburrá. <https://acortar.link/bzVJpe>.

Fowler, J. & Christakis, N. (2009). *Connected: the surprising power of our social networks and how they shape our lives*. Little, Brown and Company. *Palabra Clave*, 15(2), 339-342.

Hancock, T. (2001). People, partnerships and human progress: building community capital. *Health promotion international*, 16(3), 275-280.

Kliksberg, B. (2000). Capital Social y Cultura: claves olvidadas del desarrollo. BID e Instituto para la integración de América Latina y el Caribe. *INTAL*.

Ley 675 de 2001. Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal. Agosto 3 de 2001. DO. N 44509.

Putnman Robert. (1994). Para hacer que la democracia funcione. Galac.

Quispe Fernandez, G. M. (2016). Visiones del desarrollo endógeno desde las comunidades locales. *Revista Perspectivas*, (37), 95-122.

Resolución 515 de 1980. Por la cual se da aprobación al reglamento de propiedad horizontal de la Urbanización Nueva Villa de Aburrá – Etapa 1. mayo 9 de 1980 N° 000196

Rose, J. F. (2018). La ciudad bien temperada: qué nos enseñan la ciencia, las antiguas civilizaciones y la naturaleza humana sobre el futuro de la vida en las ciudades. Antoni Bosch.

Sen, A. (2001). *Development as Freedom* (2a ed.). Oxford University Press.

Tamarack Community. (2023, diciembre 11). Tamarack Institute.

<https://www.tamarackcommunity.ca/read>