

Gestión del conocimiento en el servicio comunitario

Hélida Smith Cayama¹, Melvin Hurtado Smith² y Katherine Marín¹

¹Núcleo Punto Fijo, Venezuela.

²Escuela de Ingeniería Química, Facultad de Ingeniería. Maracaibo, Venezuela.
Universidad del Zulia.

helidasmith@hotmail.com y melvinjose112@hotmail.com

Resumen

El presente artículo explica la importancia que las Estrategias de Participación Ciudadana tienen en el proceso de desarrollo del Servicio Comunitario en la comunidad rural de Caseto en la península de Paraguaná, estado Falcón, la cual con sus saberes, vivencias y sistema de producción participa en la gestión de su conocimiento, en función del desarrollo y bienestar social. Se plantea que el conocimiento local es el adquirido por un grupo de personas y definido por la zona o localidad donde ellas habitan, por lo que en el Servicio Comunitario se sistematiza ese conocimiento en lo referente a la visión del estado actual de la comunidad y a las expectativas planteadas. El proceso se desarrolló a través de entrevistas, observación participante y de talleres grupales, concluyendo que las estrategias de participación ciudadana aportan herramientas que permiten la transferencia del conocimiento y el empoderamiento de las comunidades para desarrollar capacidades y construir alternativas de oportunidades por una mejor calidad de vida.

Palabras clave: comunitario, conocimiento, gestión, participación, servicio.

Knowledge Management in Community Service

Abstract

This article explains the importance of citizen participation strategies in the development process for community service in a rural community on the Paraguana Peninsula, State of Falcon, which, with its knowledge, experience and production system, participates in managing its knowledge for development and social welfare. This study proposes that local knowledge is acquired by a group of people and defined by the area or locality where they live; community service systematizes that knowledge with regard to the vision of the current state of the community and stated expectations. The process was developed through interviews, observing participants and group workshops, concluding that citizen participation strategies provide tools that permit knowledge transfer and empower communities to develop capabilities and construct alternative opportunities for a better quality of life.

Keywords: community, knowledge, management, participation, service.

Introducción

Las características de un mundo cada día más globalizado donde la necesidad de diferenciación en función del conocimiento se hace evidente en todos los sectores, ha generado en el sector educativo venezolano una serie de cambios en lo referente a políticas y estrategias, enfocadas al fortalecimiento de la participación comunitaria y el poder popular a través de una cooperación permanente, desde las instituciones de educación superior hacia las comunidades donde se insertan, con apoyo continuo de los espacios locales (LOE, 2003). En este contexto, surge la Ley de Servicio Comunitario, de fecha 14 de septiembre de 2005, la cual está orientada a potenciar el trabajo comunitario que deben realizar los estudiantes en las comunidades.

A tales efectos se entiende como Servicio Comunitario, el conjunto de actividades temporales que realizan los aspirantes al ejercicio profesional de las diferentes disciplinas universitarias (pregrado), que impliquen la aplicación de los conocimientos científicos, técnicos y humanísticos adquiridos en su formación académica, en beneficio de la comunidad, para coadyuvar con su participación, al cumplimiento de los fines del bienestar social.

La Ley de Servicio Comunitario (Art. 2), se guía por los principios de solidaridad, responsabilidad social, igualdad, cooperación, corresponsabilidad, participación ciudadana, asistencia humanitaria y alteridad. Así, en el artículo 135 de la Constitución Nacional: “quienes aspiren al

ejercicio de cualquier profesión, tienen el deber de prestar servicio a la comunidad durante el tiempo, lugar y condiciones que determine la ley.

Los bachilleres aspirantes a lograr el pregrado en la Universidad del Zulia con el cumplimiento del Servicio Comunitario, deben alcanzar los objetivos de trabajar en comunidad desarrollando una visión transdisciplinaria de la realidad social, que contribuya al reforzamiento de valores y actitudes para la convivencia social, para el análisis de situaciones críticas que afectan a la sociedad desde una perspectiva empática y comprometida y así mismo, emprender soluciones alternativas y consensuadas que involucren a los miembros de la comunidad, mediante la comunicación asertiva y el respeto.

La contribución que se pretende con este artículo es revelar la importancia que las estrategias de participación ciudadana tienen en el proceso de desarrollo del Servicio Comunitario, como elemento básico en el proceso de producción y transferencia del conocimiento local.

Fines del servicio comunitario

Según el artículo 7 de la Ley de Servicio Comunitario para el estudiante de Educación Superior, el servicio comunitario tiene como fines:

- Fomentar en el estudiante, la solidaridad y el compromiso con la comunidad como norma ética y ciudadana.

- Hacer un acto de reciprocidad con la sociedad.
- Enriquecer la actividad de educación superior, a través del aprendizaje servicio, con la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación académica, artística, cultural y deportiva.
- Integrar las instituciones de educación superior con la comunidad, para contribuir al desarrollo de la sociedad venezolana.
- Formar, a través del aprendizaje-servicio, el capital social en el país.

Con la Ley de Servicio Comunitario se busca transformar las prácticas de las pasantías en las universidades, de manera que el estudiante deje a un lado el individualismo y profundice en la importancia que tienen las mismas para la formación integral del individuo. De esta manera deberá aportar sus conocimientos y servicios a las comunidades a fin de contribuir al desarrollo económico y social de las mismas.

Los proyectos de servicio comunitario serán por iniciativa propia de cada institución superior, elaborados de acuerdo al perfil académico de cada disciplina y a las necesidades de cada comunidad. Igualmente dichos proyectos deberán ofrecer soluciones metodológicas a los problemas planteados a partir de la identificación de las necesidades locales y viabilizando impactos con alto grado de pertinencia para las comunidades.

Principios del servicio comunitario

El cumplimiento del Servicio Comunitario se orienta bajo los siguientes principios socios pedagógicos:

- Diagnóstico de expectativas y necesidades de las comunidades.
- Consenso en los actores para el establecimiento de prioridades de atención comunitaria.
- Elaboración de proyectos consensuados con la comunidad y líderes, que invitan a la reflexión y a la investigación en las comunidades.
- Aplicación de tecnologías sociales de mediación y estrategias de mitigación o solución de problemas en las comunidades.
- Alianzas estratégicas para establecer y explorar el potencial humano de líderes y otros actores sociales de la comunidad, a través de una efectiva gestión de su conocimiento y recursos.

Gestión del conocimiento en el servicio comunitario

El conocimiento como componente estructural de la participación ciudadana, abarca la información generada

de la interacción hombre- colectivo- contexto y las acciones que desarrollan los actores de la interacción como sujeto cognoscente y actor de su formación como lo afirman Camacho *et al.* (2006). Los problemas de las comunidades requieren del conocimiento para su solución, por lo que es necesario identificar las organizaciones o personas que pueden contribuir a aportarlo para después construir los nexos, las redes y los flujos de conocimientos que permitan su transferencia, utilización, procesamiento y evaluación.

Según Lage (2005) el conocimiento a nivel local necesita ser abordado desde un enfoque multidisciplinario, ya que por lo general los problemas que se presentan usualmente son complejos y requieren de la búsqueda de respuestas, donde la solución a ellos solo se alcanzará con la socialización, externalización, integración y combinación de los conocimientos existentes. El conocimiento relevante producido a nivel local, se debe caracterizar por ser colectivo (incorporado a las organizaciones), combinatorio (de fuentes y disciplinas diversas), concreto (vinculado a la solución de problemas específicos), tácito (frecuentemente no estructurado) y local.

Para Ferrer (2006) resulta importante resaltar que en la gestión del conocimiento a nivel local, es necesario minimizar las distancias que artificialmente se han creado entre las disciplinas, los actores y entre los procesos de aprendizaje, capacitación, investigación e innovación. Ello implicará como prioritario, la identificación de los actores para construir redes enfocadas a la conectividad y de esta manera conformar las interacciones necesarias, a fin de alcanzar la implementación y asimilación de conocimientos y tecnologías, a través del desarrollo de estrategias y entre éstas, las de participación de los actores. En resumen, nuevas ideas para mantener y desarrollar credibilidad teniendo como norte la vinculación Universidad-Estado-Comunidad.

Participación ciudadana

Se ha demostrado en cualquier sociedad que ninguna gestión de la vida es posible sin la participación de las personas y de los colectivos sociales. Kliksberg (2000) señala que la participación está dando resultados en todos los programas sociales que instrumentan los organismos internacionales; con amplias ventajas cuando se la compara con otros métodos de acción social y constituye el núcleo central de la gerencia en este nuevo milenio. Sin embargo, Kliksberg advierte que la participación enfrenta fuertes resistencias e intereses por lo que se requieren políticas y estrategias orgánicas y activas para permitir su avance y, fi-

nalmente, que la participación está en la naturaleza misma del ser humano.

La participación ciudadana se concibe como un proceso mediante el cual se integra al ciudadano en la toma de decisiones, fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en la cual se desenvuelve. Entre los beneficios de la participación ciudadana está el hecho de desarrollar la capacidad de participación responsable y amplia de la ciudadanía y permitir que los ciudadanos hagan aportes en los procesos de planificación y ejecución sobre la base del conocimiento detallado de las condiciones y necesidades locales.

Resaltando la importancia que para cualquier sociedad tiene la participación, el estado venezolano aprobó en primera y segunda discusión el 22 de noviembre de 2001 y el 19 de julio de 2006 la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Poder Popular a los efectos de su disertación y opinión del pueblo venezolano. Esta ley promueve un modelo participativo para que los actores sociales sean capaces de generar un proceso transformador de la sociedad, de acuerdo a sus necesidades y demandas, adquiriendo un sentido de responsabilidad con respecto a su propio bienestar y contribuyendo de manera consciente al proceso de desarrollo nacional.

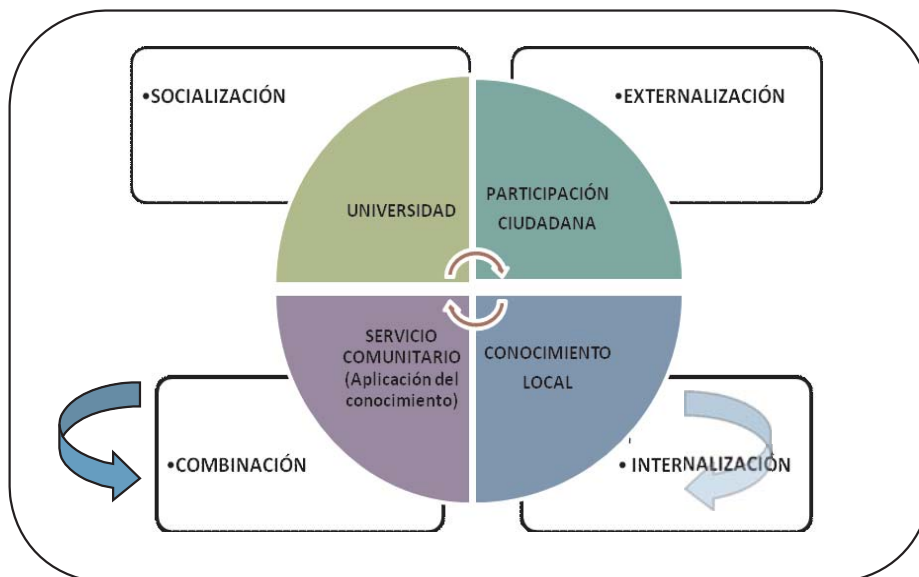
La Universidad venezolana consciente de su importante rol en la sociedad y de su responsabilidad frente a las demandas actuales de las diferentes comunidades, deberá ser capaz de cumplir con un proceso de intervención que le permita detectar las necesidades y problemas de los afectados para que éstos sean los principales actores en la rela-

ción sujeto-sujeto dentro del colectivo social. El servicio comunitario les permitirá a los estudiantes consolidar las expectativas con respecto a la aplicación de sus conocimientos científicos, humanísticos, técnicos, culturales y deportivos adquiridos durante su formación académica a través de los proyectos comunitarios específicos, como se visualiza en la Figura 1.

Estrategias de participación ciudadana en el servicio comunitario

La aplicación de Estrategias de Participación Ciudadana en el abordaje del Servicio Comunitario es de vital importancia, ya que a través de un mejor conocimiento de la comunidad, se establecen canales de comunicación con la población y se incrementa su participación en el proyecto comunitario, a través de propuestas u observaciones, lo cual redundará en mejores condiciones para la toma de decisiones. Estas estrategias consideran la aplicación de herramientas para recopilación de información primaria, involucrando así a la población en el proceso de construcción de la línea de base social, identificando las instituciones existentes en las localidades y el tipo de relación que entre ellas se desarrolla.

Para Núñez (2007) la estrategia identifica además los recursos y servicios con los que cuenta la población, los flujos económicos que se desarrollan, los acontecimientos históricos considerados más relevantes y otros aspectos vinculados a sus tendencias y potencialidades. Se hace énfasis en el proceso de metodologías participativas, orientadas a la construcción de una ciudadanía democrática, par-



Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Interrelación Gestión del Conocimiento-Servicio Comunitario.

tiendo de la caracterización de los actores locales, la identificación de los intereses, percepciones e inquietudes y sus aportes a la elaboración de proyectos para una mejor calidad de vida. Igualmente se pretende la universalidad del conocimiento, la identidad cultural y una mayor equidad social.

Entre las Estrategias de Participación Ciudadana que pueden contribuir a la gestión del conocimiento local, se consideran las Reuniones Informativas, los Talleres de Evaluación Comunal Participativa (TECP), el Taller de Análisis de Interés de los Actores Locales Involucrados (TAIDAL), Talleres con las Instituciones vinculadas a las actividades académicas y proyectos de desarrollo social, vinculados a universidades, instituciones del ámbito local y regional, colegios profesionales, entre otras.

Metodología

La metodología para la realización del proyecto de servicio comunitario, en la comunidad abordada, se sustentó en el uso de técnicas y estrategias que permitieron generar dinámicas grupales enfocadas a la reflexión y el sentido crítico, así como el entrenamiento instrumental a través de la aplicación de técnicas de la planificación participativa y de las ciencias sociales, para el levantamiento y procesamiento de la información. Al interactuar los estudiantes como facilitadores de la actividad comunitaria- socio-cultural se propició un espacio para el desarrollo de la investigación-acción y el diálogo de saberes destacando el uso de técnicas de la metodología cualitativa: entrevistas no estructuradas y observación participante a partir de los contenidos y debates colectivos generados en el desarrollo del proyecto comunitario.

Reseña de la comunidad abordada

A continuación se describen las estrategias utilizadas durante el desarrollo del Servicio Comunitario realizado en la población de Caseto, municipio Carirubana, estado Falcón durante el año 2010, como ejemplo de utilización de las mismas. La población de Caseto está ubicada al norte de la autopista Coro-Punto Fijo, específicamente en el kilómetro siete. Es una zona rural y pertenece a la parroquia Santa Ana, municipio Carirubana, estado Falcón. Sus límites son: Por el norte tiene linderos con el caserío Sarinao, al sur con la autopista Coro-Punto Fijo, por el este con el caserío El Cayude y al oeste con el caserío Cerro Atravesado. Tiene una población estimada de 420 habitantes, distribuidos en las subcomunidades: identificadas como: El Cerro, Las Daras, El Llano, La Pradera y Maturín.



Fuente: Corpozulia.

Figura 2. Caseto, en la Península de Paraguaná.

Aplicación de las estrategias

La actividad central del Servicio Comunitario en la población de Caseto se basó en la aplicación de estrategias de participación ciudadana, tanto para el alcance de los objetivos planteados en la realización del proyecto de servicio comunitario por parte de los estudiantes de la Universidad del Zulia, como para los planes previamente realizados por el consejo comunal en pro del desarrollo socio-económico de la población. En este sentido la estrategia aplicada consideró distintas actividades las cuales fueron desarrolladas con el propósito de establecer canales de comunicación con la población, logrando su participación en los proyectos comunitarios, aportando propuestas y presentando observaciones lo cual permitió mejores condiciones para la toma de decisiones con relación a los problemas que afectan a la comunidad.

Entre las estrategias de participación ciudadana se consideraron las siguientes:

- **Reuniones informativas.** Estuvieron dirigidas a las autoridades regionales, municipales, locales y los representantes de instituciones y organizaciones de base de la población.
- **Taller de análisis de interés de los actores locales involucrados (TAIDAL).** El análisis de interés ayudó a visualizar los grupos de interés. Según Pirez (2007), son los que podrían ser beneficiarios directos o afectados de modo directo, así como los grupos que tengan algún papel significativo y relevante en cuanto al tema o la problemática bajo consideración.

- **Talleres de evaluación comunal participativa (TECP).** Fueron reuniones abiertas a toda la población y convocadas tanto por el consejo comunal local como por los participantes del servicio comunitario de la Universidad del Zulia., con el objetivo de identificar las relaciones entre actores y grupos de interés involucrados, Se consideraron los posibles escenarios durante el desarrollo del proyecto, lo que generó un espacio participativo donde la población reflexionó sobre la realidad de su entorno y a partir de ello identificó los impactos del proyecto comunitario sobre su localidad. Entre las herramientas aplicadas en los Talleres de Evaluación Comunal Participativa (TECPS) están los siguientes:
 - Mapa de la localidad: Es una representación gráfica que identifica la localidad, sus límites, conocimiento de la infraestructura, ubicación de las zonas agrícolas, ganaderas, comerciales, industriales, turísticas, vías de acceso, ubicación de espacios urbanos, de las principales instituciones y del conjunto de recursos con los que cuenta la localidad. Esta herramienta permitió en la comunidad abordada: identificar las formas de asentamiento, las zonas de vivienda, infraestructura, circulación, formas de transporte. Igualmente la identificación de los principales productos naturales y los servicios básicos con los que cuenta la localidad.
 - Diagrama de Venn: Es un diagrama o mapa que muestra la presencia de instituciones y autoridades internas y externas que trabajan o se relacionan con la localidad, la identificación del tipo de relación establecida entre los actores y los conflictos potenciales o existentes. De igual manera, da las pautas para profundizar con la población los mecanismos para la resolución o prevención de los conflictos. Mediante la aplicación de esta herramienta fueron identificados como actores locales los siguientes: consejo comunal de Caseto, comité socio-sanitario, grupo de danzas, maestros, iglesia, asociación civil de fiestas a la Virgen de la Paz, asociación de criadores, organización de jóvenes de Caseto, equipos de softbol y béisbol.
 - Análisis de tendencias: Es un análisis gráfico de la evolución y tendencia de ciertos aspectos de la localidad (población, infraestructura, cosechas, crianza de animales, deforestación, calidad de vida, etc.) que detalla la forma en que éstos fueron cambiando a lo largo del tiempo, e identifi-

cando los problemas surgidos a partir de dichos cambios. El conocimiento es suministrado por los pobladores que han mantenido su residencia en la comunidad y que son partícipes de los cambios ocurridos.

- Diagrama del sistema de producción o flujos económicos: En él se identifican las relaciones entre los distintos sistemas productivos y de comercialización dentro o fuera de la localidad, señalando los diferentes destinos de la producción y sus valores comerciales. Como resultado de la aplicación de esta herramienta se identificaron los principales productos locales, los cuales son, comercializados en la comunidad y también son vendidos a intermediarios que los llevan a Coro y Punto Fijo, ciudades comerciales de la región.
- Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA): Se trata de una matriz que incluye las opiniones de la comunidad frente al proyecto comunitario, en cada uno de los aspectos que se analizan. Sirve para identificar las alternativas de solución en cada una de estas categorías de análisis y de esa manera analizar los aspectos positivos y negativos que puede presentar el proyecto. Se establecen como temas los siguientes aspectos económicos productivos: infraestructura, acceso a servicios, aspectos ambientales, aspectos sociales.
- Herramienta: Lluvia de ideas (para el análisis de impactos): A través de esta herramienta, la comunidad identifica las posibles acciones que pueden realizarse para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad. Entre los posibles impactos positivos fueron identificados: La dinamización del comercio, la generación de empleo, la cohesión de la población frente al proyecto comunitario, el intercambio cultural, el mejoramiento de las vías de comunicación, la potenciación de los recursos naturales, el fortalecimiento de las microempresas y el intercambio cultural con los pueblos vecinos.

Consideraciones finales

La universidad venezolana bajo la realidad actual, orienta sus iniciativas hacia la formulación de propuestas en la solución de problemas demandados por las comunidades, detectando sus necesidades y construyendo proyectos sociales de pertinencia social, donde sujeto y objeto se superponen e interrelacionan a favor del colectivo. Morín

(1999) establece que es a partir de esta interrelación donde se establecen los vínculos de cooperación sujeto-sujeto a fin de garantizar la detección real de sus necesidades intentando que sean ellos los protagonistas del proceso.

La aplicación del Servicio Comunitario en la Comunidad de Caseto, estado Falcón, facilitó el desarrollo de estrategias centradas en la realización de un diagnóstico que identificó la problemática propia de la comunidad pero también abordó el conocimiento de las potencialidades presentes en el ámbito local. Igualmente la necesidad de fomentar propuestas que surjan en los espacios participativos, para la transferencia del conocimiento y sustentar así, el sentido de pertenencia, se constituyó en un imperativo, para el desarrollo del Servicio Comunitario.

Referencias

- ASAMBLEA NACIONAL. REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2003). Reglamento General de la Ley Orgánica de Educación. **Gaceta Oficial** Agosto 2003.
- ASAMBLEA NACIONAL. REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2006). Ley de Servicio Comunitario para el Estudiante de Educación Superior. **Gaceta Oficial** 38.272 de Fecha 14 de septiembre de 2005.
- ASAMBLEA NACIONAL. REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (2006). La Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Poder Popular, aprobada en primera discusión el 22 de Noviembre de 2001 y el 19 de Julio de 2006 (Segunda Discusión).
- CAMACHO, Hermelinda; CANQUIZ, Liliana; CASILLA, Darcy; INCIARTE, Alicia (2006). El Desafío del Servicio Comunitario en la Educación Superior. En **Omnia**. Revista Interdisciplinaria da la División de Estudios para Graduados de la Facultad de Humanidades y Educación. Vol. 12, número 001. pp 97-116. Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela.
- FERRER, Juliana (2006). La Corresponsabilidad como principio rector para el Servicio Comunitario desde las Universidades Venezolanas. Trabajo Final presentado en el Postdoctorado de Gerencia de las Organizaciones. Universidad Rafael Bellos Chacín. pp. 11-50.
- FERRER, Juliana; CLEMENZA, Caterina (2009). Servicio Comunitario del Estudiante en el Contexto de La Educación Superior Venezolana. En **Revista Venezolana de Gerencia**. Revista Interdisciplinaria da la División de Estudios para Graduados de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Vol. 14. Núm. 45, enero-marzo 2009, pp.110-124. Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela
- KLIKSBERG, Bernardo (2000). **Seis tesis no convencionales sobre participación. Capital Social y Cultura: Claves Estratégicas para el Desarrollo**. Banco Interamericano de Desarrollo.
- LAGE, A. (2005). Intervención en el Taller Nacional sobre Gestión del Conocimiento en la Nueva Universidad. 27 de Junio al 1 de Julio. Ciudad de La Habana. Cuba
- MORÍN, Edgar (1999). **Los siete saberes necesarios para la educación del futuro**. UNESCO. París.
- NUÑEZ Ingrid Karina (2007). El Replanteamiento de las Políticas Educativas en Venezuela. Revista **Gaceta Laboral**. Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas da la Universidad del Zulia. Vol. 13. Nº:3. Septiembre 2007. Maracaibo. Venezuela
- PÍREZ, P. (2007). Actores Sociales y Gestión de la Ciudad. Revista **Ciudades** nº 28, octubre-diciembre 1995. Año nº 7. Red Nacional de Investigación Urbana. México., pp. 8-14. CA