

CARACTERIZACIÓN LÍDERES COMUNITARIOS



ESTRATEGIA DE DIÁLOGO
HABLANDO CLARO CON EL GERENTE

CARACTERIZACIÓN DE LÍDERES COMUNITARIOS- ESTRATEGIA DE DIÁLOGO CHEC

En el contexto de este documento, caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los líderes comunitarios vinculados a la estrategia de diálogo "Hablando Claro con el Gerente", liderada por la Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones en pos de fortalecer el proceso de relacionamiento basados en la evidencia.

La estrategia de diálogo, se fundamenta en procesos de participación ciudadana y tiene como elemento legitimador un último escenario denominado "Rendición de Cuentas" que se basa en el acceso a información veraz, comprensible, útil y oportuna, este espacio no solo legitima el ejercicio, sino que además se convierte en un fuerte incentivo para la participación ciudadana, razón por la cual, el primer paso para su consecuente efectividad consiste en que a nivel empresarial se generen las estrategias que permitan conocer las características de sus grupos de interés.

El presente informe expone los resultados que apuntan a dicho propósito.

Resultados Obtenidos

Variables geográficas

Con esta variable se busca dar cuenta de la ubicación geográfica de los líderes vinculados a la estrategia de diálogo para posteriormente relacionar dicha información con los procesos de caracterización de los territorios, que son

realizados por parte del equipo facilitador de la estrategia y que permiten a su vez establecer mecanismos de acción e intervención en los mismos¹.

Para el año 2016 fueron elegidos 404 voceros de los siguientes municipios, veredas o corregimientos: Del Departamento de Caldas: Chinchiná, Manizales, La Dorada, San Félix, Bajo Tablazo, Villamaría, Anserma, Bolivia, Salamina, San Bartolomé, Viterbo, Aguadas, Arboleda, Castilla, Cañamomo Lomaprieta, Arma, Berlín, Manzanares, Marquetalia, Monte Bonito, Pacora, Pueblo Nuevo, Riosucio, Samaria, Supía, Belalcázar, Filadelfia, Florencia, Guamal, Guarinocito, Las Coles, Marulanda, Neira, Norcasia, Palestina, Pensilvania, San Daniel, Puerto Venus, Risaralda, Samaná, San Diego, San José, Aránzazu, El Trébol, La Merced, La Montaña, Rio Claro, San Lorenzo, Marmato, Victoria, y Escopetera y Pirza. Y del Departamento de Risaralda: Belén de Umbría, Apia, Balboa, Dosquebradas, La Virginia, Quinchía, Santa Cecilia, Santa Rosa, Guática, Irra, Pueblo Rico, Marsella, San Antonio de Chamí, Santuario, La Celia, Mistrató.



¹ Un elemento fundamental en el proceso, se orienta a caracterizar cada uno de los lugares en donde se lleva a cabo la estrategia de diálogo, a fin de conocer previamente las diversas características que puedan afectar el óptimo desarrollo de la estrategia (elementos de orden social, económico, cultural etc.), este proceso es realizado por parte del equipo facilitador.

Las tablas 1 y 2 presentan el número de voceros elegidos por cada uno de los lugares en donde fueron llevadas a cabo las mesas zonales, y la participación de estos en los distintos momentos de la estrategia de diálogo.

Tabla 1: Número de líderes por Municipio/ vereda o corregimiento

Municipio	N° de Voceros	Municipio	N° de Voceros
Victoria	3	Belén de Umbría, La Dorada, San Félix	9
Aránzazu, El Trébol, La Celia, La Merced, La Montaña, Mistrató, Río Claro, R. I San Lorenzo, Marmato	4	R. I. Escopetera y Pirza	10
Belalcázar, Filadelfia, Florencia, Guamal, Guarinocito, Las Coles, Marulanda, Neira, Norcasia, Palestina, Pensilvania, San Daniel, Puerto Venus, Risaralda, Samaná, San Diego, San José, Santuario.	5	Manizales	11
Aguadas, Arboleda, Castilla, Arma, Berlín, Cañamomo Lomaprieta, Guática, Manzanares, Marquetalia, Marsella, Monte bonito, Pacora, Marsella, Monte Bonito, Pacora, Pueblo Nuevo, Pueblo Rico, Riosucio, Samaria, San Antonio de Chamí, Supia.	6	Chinchiná	12
Anserma, Apia, Apia, Balboa, Bolivia, Dosquebradas, Irra, La Virginia, Quinchía, Salamina, San Bartolomé, Santa Cecilia, Santa Rosa, Viterbo	7		
Bajo Tablazo, Villamaría	8		

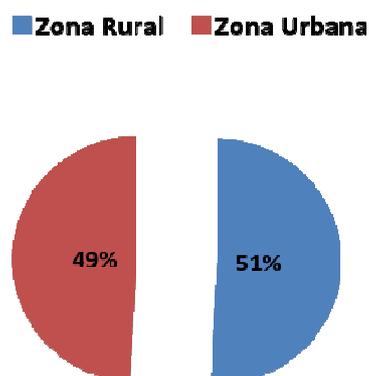
Tabla 2: Participación de líderes comunitarios de acuerdo a los momentos de la estrategia de diálogo.

Momentos de la estrategia de diálogo	Población
Mesas Zonales	2.191
Voceros elegidos	404
Asistentes Hablando Claro	282
Asistentes Rendición de Cuentas	216

Como se indica en la tabla 2, la población que participó de las Mesa Zonales es de 2.191 personas, de estas 404 fueron elegidas como voceros, es respecto a esta población sobre la cual se realizan los análisis que se presentan a continuación.

De los voceros elegidos durante las Mesas Zonales, se encuentra que el 49% representan la zona urbana y el 51% representan la zona rural de los diferentes territorios que son intervenidos a través de la estrategia de diálogo.

Gráfica 1.: Distribución de los participantes según zona



Una de las apuestas de "Hablando Claro con el Gerente", se orienta a cerrar las brechas de inequidad existentes en la sociedad, muy marcadas entre las zonas rurales y las zonas urbanas, muestra de ello, se advierte en los

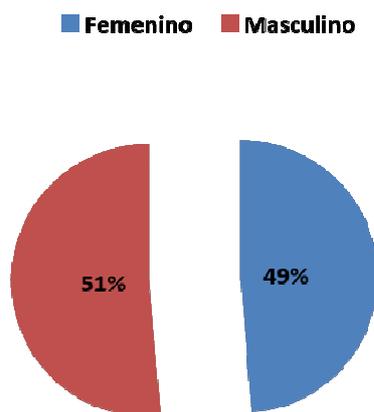
equiparables niveles de participación de líderes comunitarios en ambas zonas (Rural y Urbana), hecho que enfatiza un proceso de relacionamiento empresa-comunidad basado en el desarrollo con enfoque territorial.

Variables Demográficas

Sexo

Esta variable es importante dado que suele tener relación con las variables intrínsecas y de comportamiento², especialmente por la influencia en los roles que se ejercen por cada uno, o por las connotaciones culturales sobre cada sexo, las cuales pueden acentuarse de una forma significativa en el área rural.

Gráfica 2: Distribución según género



De la información obtenida, se encuentra que el 51% de los voceros que participan de la estrategia de diálogo son Hombres, el 49% restante son mujeres, como se puede observar no existen diferencias significativas en cuanto a la participación mayoritaria de un género en específico, este hecho puede relacionarse con la

participación equiparable de las zonas urbanas y rurales a la estrategia, de igual manera puede obedecer al papel cada más activo de la población femenina en los procesos de liderazgo, que como se sabe han sido históricamente

² Las Variables de comportamiento corresponden a las acciones observadas en los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, más allá de lo que dicen hacer o preferir, permiten identificar los motivos o eventos que los llevan a interactuar con una entidad y las características de esta interacción, por su parte las Variables Intrínsecas hacen referencia a actividades o valores comunes (preferencias individuales o estilos de vida) de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

territorio exclusivo de los hombres pero que paulatinamente se han abierto hoy día a las transformaciones que incorporan la presencia femenina, implicando para las mujeres nuevas confrontaciones, aprendizajes y definición de nuevas identidades, es por ello, que procesos de relacionamiento como el actual deben incorporar en la reflexión de la dinámica de operación, aspectos como los horarios y sitios de reunión, de manera diferenciada, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempos y los roles que hombres y mujeres cumplen, ya que éstos se vuelven factores propiciadores u obstaculizadores de la participación para unos y otros³.

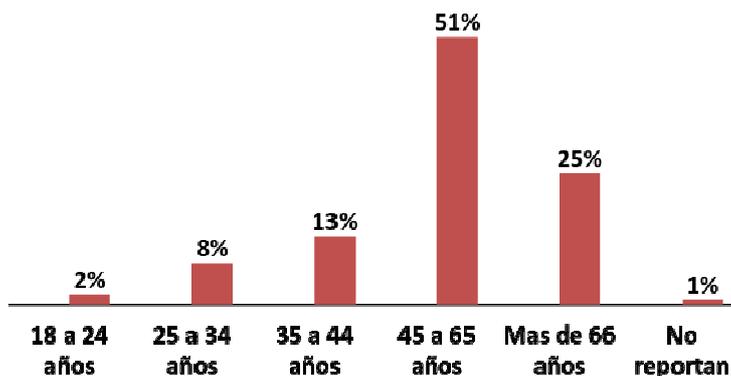
Edad

Esta variable permite clasificar los líderes comunitarios por rangos de edades, su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta tiene sobre las preferencias, roles y expectativas de los participantes en torno al proceso de relacionamiento, así como establecer posibles estrategias metodológicas a ser implementadas durante los distintos encuentros entre empresa y comunidad.

De acuerdo a la información obtenida, se encuentra que el 51%, más de la mitad de los voceros se encuentran ubicados entre el rango de edad de 45 a 65 años, seguidos del 25% que reportan edades superiores a 66 años, el 13% de los voceros reportan edades entre los 35 a 44 años, el 8% entre los 25 a 34 años y solo el 2% se ubican en el subgrupo de edad de 18 a 24 años.

³ Participación y liderazgo de las mujeres en organizaciones de población en situación de desplazamiento forzado por la violencia.

Gráfica 3: Voceros por subgrupos de Edad



Estos datos contribuyen al diseño de futuras estrategias metodológicas a ser implementadas en la estrategia de relacionamiento, en este sentido, es claro que las habilidades de liderazgo son una

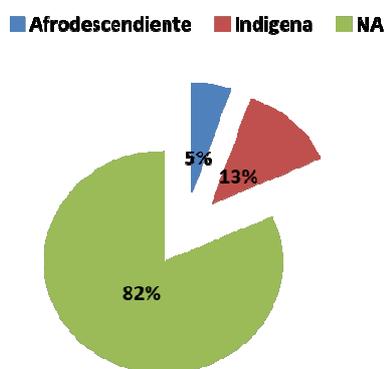
combinación de muchas características personales que permiten a los individuos racionalizar ideas y pensamientos así como ser constructivos, sin embargo teniendo en cuenta los momentos diferenciados en el ciclo vital, las actividades que incentiven dichas capacidades deben ser igualmente diferenciales, en este sentido la exploración de ellas, se constituye en un elemento fundamental para lograr los objetivos que se proyecten desde los procesos de relacionamiento.

Adicionalmente a las posibilidades metodológicas que brinda una lectura a la variable Edad, es importante señalar que los datos arrojados se constituyen en un llamado de atención en torno a los procesos de relevo generacional que actualmente se están realizando en los territorios respecto a la consolidación de líderes comunitarios, como se indica en la gráfica 3, el 76% de los voceros reportan edades superiores a los 45 años de edad, por su parte los lugares en los cuales se presenta el mayor número de líderes entre las edades más bajas (18 a 24 años) son: Pueblo Nuevo, San Lorenzo, Neira, San José, Las Coles, Viterbo, Irra y San Antonio del Chamí.

Condición Étnica

Desde el proceso de relacionamiento empresa-comunidad, existen varias ventajas derivadas del hecho de contar con información estadística basada en criterios de identificación étnica, entre ellas se encuentra la posibilidad de dar cuenta de la diversidad social y cultural del grupo de interés comunidad; favorecer la visibilidad estadística, social y económica de los grupos étnicos; conocer mejor las condiciones de vida de esa población; poner en evidencia no solo la heterogeneidad, sino las desigualdades e inequidades sociales; identificar las brechas étnicas a fin de superarlas; y establecer las prioridades de los programas y estrategias de relacionamiento que son implementadas en la zona de influencia.

Gráfica 4: Condición Étnica



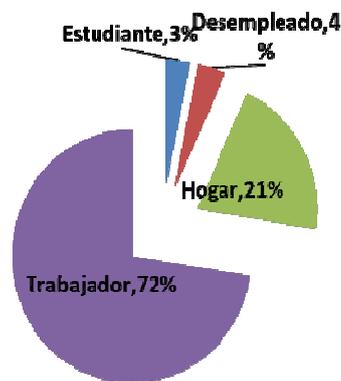
Frente a ello se indagó en torno a la condición étnica de los voceros participantes de la estrategia de diálogo, de acuerdo a la información suministrada, el 13% de los vocales se reconocen como indígenas y el 5% como afrodescendientes.

Actividad Económica/ Ocupación

Con esta variable se buscó identificar la profesión o la actividad a la que se dedican los voceros/líderes comunitarios vinculados a la estrategia de diálogo.

Según la información obtenida, el 72% de los voceros trabajan actualmente, seguido del 21% que manifestaron dedicarse a labores del hogar, 4% dijeron encontrarse desempleados y el 3% restante dijeron ser estudiantes.

Gráfica 5: Ocupación.



Tal como se observa en la gráfica 5, más de la mitad de la población se encuentra vinculada a procesos laborales, hecho que en algunos momentos dificulta el nivel de participación y asistencia a las acciones que se adelantan en los

territorios, frente a ello es fundamental que desde el proceso de relacionamiento se logren adaptar los interés empresariales a la disponibilidad de los líderes comunitarios, en lo que se refiere tanto a los días de encuentro como a los horarios en los que se realizan los procesos, así como en su intensidad, frente a ello es importante tener en cuenta también las dinámicas que cobijan los procesos laborales más allá de las horas laboradas por los líderes comunitarios, ejemplo de ello lo da la agricultura en la cual deben de tenerse en cuenta épocas de cosecha y días de comercialización de los productos.

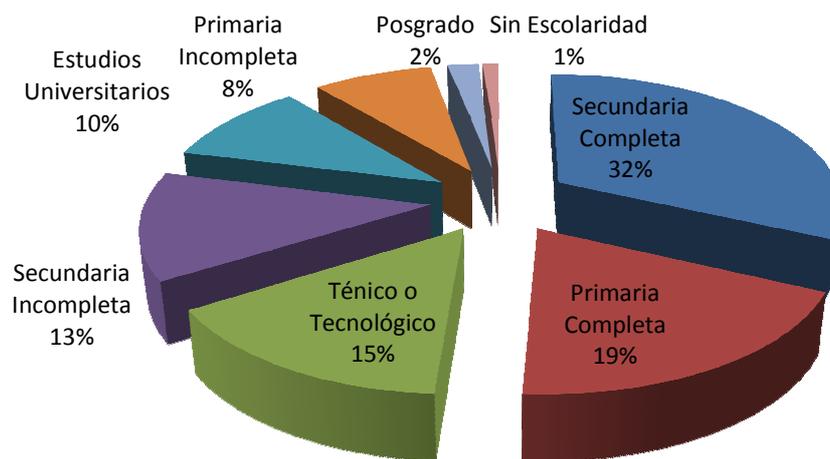
Escolaridad

La Escolaridad puede medirse a través del promedio de años de educación aprobados o del máximo nivel de educación alcanzado. Esta variable es fundamental para enfocar el lenguaje que debe utilizarse en la interacción con las diferentes poblaciones, en este caso con los líderes comunitarios, para implementar canales de comunicación, atención e interacción, como para satisfacer necesidades propias relacionadas con el nivel de estudios alcanzado.

En este apartado se preguntó a los líderes por el nivel de educación alcanzado por ellos, así como por el conocimiento que tienen en el manejo de sistemas.

Según la información obtenida, el 32% de los voceros cuentan con secundaria completa, seguido del 19% que estudiaron primaria completa, el 15% expresaron contar con estudios técnicos y/o tecnológicos, el 13% manifestaron tener estudios en secundaria incompletos, el 10% cuentan con estudios Universitarios, el 8% estudiaron solo hasta Primaria Incompleta, el 2% tiene estudios de Posgrado y solo el 1% no cuenta con escolaridad.

Grafica 6: Nivel de Escolaridad

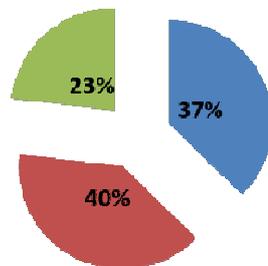


Por su parte, al preguntar a los líderes por su conocimiento en el manejo de computadores o sistemas, el 40% expresaron no contar con ningún conocimiento, seguido del 37% que manifestaron manejar sistemas o tener conocimientos básicos 23%.

Gráfica 7: Conocimientos en sistemas

De la población que manifestó manejar sistemas o tener conocimientos básicos en el manejo de computadores, en su mayoría 36%, expresaron manejar

■ Sí ■ No ■ Solo tengo conocimientos básicos



Internet, seguido de Word 23%, Excel 21% y Power Point 20%. Cuando se preguntó a los asistentes si tenían acceso a internet desde su lugar de residencia, sitio de trabajo o desde su celular, el 60% respondieron afirmativamente, mientras

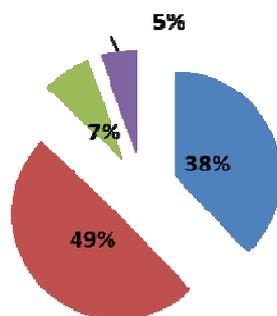
que el 40% restante expresó no contar con acceso de internet en ninguno de los lugares señalados.

Régimen de afiliación

Esta variable permite identificar la vinculación de los voceros al sistema General de Seguridad Social y hacer inferencias sobre su capacidad económica.

Gráfica 8: Vinculación al sistema de Salud.

■ Contributivo ■ Subsidiado ■ Beneficiarios ■ No Reporta



Según la información obtenida, el 49% de los voceros, no cuentan con capacidad de pago, pueden ser considerados como pobres o vulnerables y por este motivo reciben un subsidio para la financiación de los aportes al Sistema, el

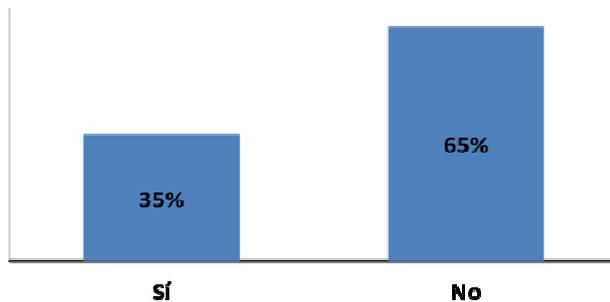
38% pertenecen al régimen Contributivo, el 7% son Beneficiarios y finalmente el 6% de la población no ofreció información al respecto.

Vulnerabilidad

A partir de estas variables se logran identificar individuos con características que pudiesen limitar su capacidad de acceder en igualdad de condiciones a los servicios del Estado o cuyos derechos hayan sido vulnerados. "Dentro de estas variables se pueden catalogar a las madres cabeza de familia, personas con discapacidad (visual, auditiva, física o motora, cognitiva, mental o múltiple), personas con problemas de salud, personas en situación de desplazamiento, víctimas de la violencia, reinsertados, mujeres embarazadas, entre otros"⁴. La adecuada identificación de los ciudadanos con respecto a esta variable es fundamental para el diseño de estrategias diferenciales que garanticen su acceso a diversos procesos sociales (comunitarios e institucionales).

Frente a ello, se encuentra que el 35% de los voceros vinculados a la estrategia de diálogo manifestaron pertenece a algún grupo vulnerable.

⁴ Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.



Gráfica 9: Población Vulnerable De las personas que reportaron pertenecer a algún grupo vulnerable, el 42% manifestó ser Desplazado, el 36% víctima del conflicto armado, el 21% madre cabeza de hogar y el 1% discapacitado,

de estos, el 52%, más de la mitad de la población son beneficiarios de programas del gobierno, entre los programas más reportados se encuentran: Mas familias en acción, Colombia Mayor y programa de cero a siempre, en menor proporción fueron reportados los siguientes programas e instituciones: Ayuda Humanitaria, Secretaria de Agricultura, Familias en su tierra, Adjudicación de viviendas, Retorno a mi tierra- reparación de víctimas del conflicto, Red juntos, DPS, Cultivos hidropónicos (Ministerio de agricultura), alianza productiva y Programa de víctimas.

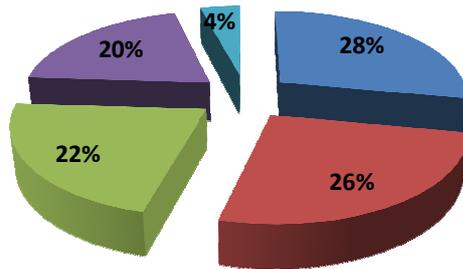
Liderazgo

"Los líderes comunitarios representan las demandas de la comunidad y es a través de ellos que ésta se organiza, se expresa y participa (...) El liderazgo en este contexto adquiere matices diferenciales ya que no se trata de la idea tradicional del líder y los seguidores, sino de la emergencia desde las bases de líderes que representan a la comunidad; es esta personificación de la comunidad lo que hace que un líder sea comunitario, puesto que cuando ya no representa los intereses colectivos, simplemente la comunidad deja de legitimarlo y se contrae⁵".

⁵ El liderazgo comunitario y su importancia en la intervención

Gráfica 10: Tiempo trabajando como líder en su comunidad

■ Entre 1 y 5 años ■ Mas de 20 años ■ Entre 11 y 20 años
 ■ Entre 6 y 10 años ■ Menos de un año



Respecto al tiempo que llevan los voceros desempeñándose como líderes de sus comunidades, se encontró que el 28% manifestaron trabajar entre 1 y 5 años, el 26% llevan más de 20 años, el 22% entre 11 y 20 años,

el 20% entre 6 y 10 años y solo el 4% dijeron llevar menos de un año en su rol como líderes comunitarios.

Del total de voceros participantes a la estrategia de dialogo, el 75% hacen parte de diversos procesos sociales: Juntas de Acción Comunal, Asociaciones, Comités, Organizaciones, Fundaciones y Mesas de participación, el 25% restante no se encuentran vinculados a otros procesos comunitarios más allá de la estrategia de Diálogo de la CHEC.

Al indagar por las principales problemáticas relacionadas con el servicio de energía eléctrica identificadas en los territorios por los voceros, se encontró que el 27% de los encuestados no identifican actualmente ninguna problemática asociada al servicio, hecho que se constituye en una muestra significativa en torno a la calidad del servicio que actualmente se presta, por su parte el 73% restante señalaron que algunas de las problemáticas que aún se presentan en algunos territorios son: Altos costos en la facturación, cortes de energía, demoras en la atención de daños, deficiencia en la prestación del servicio, perdidas no técnicas de energía, atención deficiente de quejas y reclamos, mal estado de redes, falta de Poda en algunos sectores, deficiencia en canales de comunicación con la empresa y desinformación de las comunidades por carencia de procesos educativos.

En contraste se preguntó a los voceros si consideraban que a través de los espacios generados por la empresa CHEC en las comunidades, se habían logrado resolver las problemáticas asociadas al servicio de energía, el 91% manifestaron que los diversos encuentros de la estrategia de diálogo han permitido dar respuestas satisfactorias a la comunidad frente a las problemáticas identificadas, el 33% consideraron que solo se ha dado respuestas parciales frente a dichas problemáticas⁶ y el 1% restante consideran que dichos espacios no han logrado resolver las problemáticas asociadas al servicio de energía.

Bibliografía

- Documento de Investigación- Pobreza y Equidad, El Uso de Categorías Étnico/Raciales.
- Álvarez, O., Castillo, I., & Falcó, C. (2010). Estilos de liderazgo en la selección española de Taekwondo. *Revista de Psicología del Deporte*, 19(2), 219-230.
- De la Riva, F. (2001). 25 provocaciones para la Participación Comunitaria. Ponencia presentada en el II Congreso de Educadores Populares. Santiago de Cuba.
- Marchoni, M. (2001). *Comunidad, participación y desarrollo*. Madrid: Editorial Popular.
- Martínez, V. (2006). *El enfoque comunitario. El desafío de incorporar a la comunidad en las intervenciones sociales*. Tesis de Magíster, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés*. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones.

⁶ Frente a ello es importante tener en cuenta que algunas de las solicitudes realizadas presentan mayores grados de complejidad para su consecución hecho que en algunas ocasiones dificulta dar respuesta en los tiempos esperados por la comunidad.

Especial reconocimiento a las mujeres y hombres que desde sus comunidades han asumido la tarea y el compromiso de participar activamente de la estrategia de dialogo "Hablando Claro con el Gerente" apalancada por la Central Hidroeléctrica de Caldas CHEC y se han convertido en multiplicadores de los diversos temas abordados, compartiendo conocimiento con sus vecinos, hecho que paulatinamente ha contribuido a identificar los mecanismos adecuados para lograr el desarrollo organizativo de las comunidades, a fortalecer el proceso de relacionamiento entre empresa y comunidad y a viabilizar acciones empresariales con impacto comunitario.