


# Transformaciones en un asentamiento urbano de la comuna 8 de Cúcuta como respuesta a la crisis sanitaria generada COVID-19.

*Transformations in an urban settlement in commune 8 of Cúcuta as a response to the health crisis generated COVID-19.*

Laura Nataly Galvis Velandia, b. Maritza Carolina Jaimes Márquez, c. Milton Alier Montero Ferreira

 a Magíster en Educación, lauranatalygb@ufps.edu.co, Cúcuta Colombia, ORCID: 0000-0003-2444-8398.

 b Magíster en Paz, Desarrollo y Resolución de Conflictos, maritzcarolinajm@ufps.edu.co, Cúcuta, Colombia, ORCID: 0000-0002-4728-6064.

 c Magíster en Intervención Social en las Sociedades del Conocimiento, miltonaliermf@ufps.edu.co, Cúcuta, Colombia, Orcid: 0000-0002-7855-0112.

Recibido: Julio 1 de 2021 Aceptado: Noviembre 8 de 2021

**Forma de citar:** J.R Velásquez Moreno, R.A Cortés Salcedo “Tensiones de la responsabilidad social universitaria: perspectivas de análisis y reflexión crítica”, *Mundo Fesc*, vol. 12, no. 23, pp. 78-89, 2022

## Resumen

La crisis sanitaria generada a nivel global por el COVID-19 ha impactado diferentes esferas sociales y culturales; generando diversos modos para su afrontamiento; el objetivo del artículo es reconocer las transformaciones en un asentamiento urbano de la comuna 8 de Cúcuta como respuesta a la crisis sanitaria generada COVID-19; los resultados de investigación hacen parte de los procesos que adelanta el Grupo de Investigación de Trabajo Social en la investigación titulada “efectos colaterales del COVID-19 en las familias de la frontera colombo-venezolana” que se corresponde con el macroproyecto de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades de la Universidad Francisco de Paula Santander denominado “Imaginarios, representaciones, relatos y narrativas sobre ciudad, frontera y migración”. La investigación se desarrolló desde el paradigma cualitativo con un enfoque metodológico; la información fue recolectada con 20 familias integrantes de la comunidad del barrio, que fueron seleccionadas por conveniencia. En los resultados destacan tres grandes categorías transformaciones familiares, transformaciones comunicarias y la emisora comunitaria como herramienta de apoyo social, desde donde se concluye la importancia de la relación entre familia y comunidad, la comunidad como escenario de respuesta a los problemas sociales, la necesidad de la movilización de redes de apoyo y el valor de la radio para la comunidad.

**Palabras clave:** Responsabilidad de la educación, responsabilidad social, ética, universidad (palabras del tesauruso de la Unesco)

---

Autor para correspondencia: \*Correo electrónico:

lauranatalygb@ufps.edu.co



## Abstract

The sanitary crisis generated at a global level by COVID-19 has impacted different social and cultural spheres; generating diverse ways of coping with it; the objective of the article is to recognize the transformations in an urban settlement of commune 8 of Cúcuta as a response to the sanitary crisis generated by COVID-19; the research results are part of the processes carried out by the Social Work Research Group in the research entitled “collateral effects of COVID-19 in the families of the Colombian-Venezuelan border” which corresponds to the macro-project of the Faculty of Education, Arts and Humanities of the Francisco de Paula Santander University called “Imaginary, representations, stories and narratives on the city, border and migration”. The research was developed from the qualitative paradigm with a methodological approach; the information was collected with 20 families’ members of the neighboring community, who were selected by convenience. Three main categories stand out in the results: family transformations, communication transformations and the community radio station as a tool for social support, from which the importance of the relationship between family and community, the community as a scenario of response to social problems, the need to mobilize support networks and the value of the radio station for the community are concluded.

**Keywords:** Community, health crisis, family, social networks, TIC, social work

## Introducción

El presente artículo parte de reconocer que desde el año 2020 el mundo se encuentra en una crisis sanitaria a causa del COVID-19, qué es la enfermedad generada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2”. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China)” [1], esta situación se vio reflejada en diferentes esferas globales, haciendo necesario investigar los cambios y transformaciones generadas para adaptarse.

Ahora bien, esta crisis humanitaria ha llevado a la población a generar nuevas posturas de adaptabilidad, ante los desafíos que conlleva el encierro social, reconfigurado las dinámicas sociales, familiares y comunitarias en el contexto en el que se desarrollan, es por ello que, “El sistema social ha sido impactado por la pandemia del COVID-19, la cual ha modificado la forma de interactuar, vivir, convivir y vivenciar. Asimismo, ha permitido reconocer las necesidades latentes en el entorno y esto no se refiere solo a lo económico, o a necesidades básicas insatisfechas, sino también a lo ético y lo moral: de aquí se observa la fragilidad del hombre en el pesar del otro, el desinterés y la indiferencia en la vida de aquellos que lo rodean, lo cual es necesario para transformar el tejido social, y más que ello para sobrellevar y superar el cambio actual del

sistema social” [2].

En ese sentido se desarrolló la investigación titulada “efectos colaterales del COVID-19 en las familias de la frontera colombo-venezolana” que se corresponde con el macroproyecto de la Facultad de Educación, Artes y Humanidades de la Universidad Francisco de Paula Santander denominado “Imaginario, representaciones, relatos y narrativas sobre ciudad, frontera y migración”, determinando como contexto significativo un asentamiento de la comuna ocho de la ciudad de Cúcuta; la cual históricamente presenta desempleo, pobreza. condiciones de riesgos y vulnerabilidad en torno a situaciones de vulneración de derechos humanos, no contar con recursos necesarios para satisfacer necesidades básicas, migración irregular y en general condiciones que nos permiten desarrollar las capacidades de sus habitantes [3], reconociendo que el enfoque de capacidades enfoque de capacidades, cambia la forma de determinar relaciones sociales y se orienta el importante tener un mínimo social suficiente para cada una de las personas inmersas en sus contextos específicos de desarrollo [4], relacionado con el objetivo de investigación fue reconocer Transformaciones en un asentamiento urbano de la comuna 8 de Cúcuta como respuesta a la crisis sanitaria generada COVID-19.

Para desarrollar objetivo propuesto, el artículo se divide en cuatro partes; la primera es el método donde se destaca una investigación

cualitativa de corte fenomenológico, la segunda plantea los resultados y discusión desde las categorías obtenidas en el trabajo de campo y la tercera son las conclusiones donde se destaca la importancia la construcción del tejido social y la activación de redes de apoyo para afrontar las condiciones generadas por la pandemia.

## Materiales y métodos

La investigación se desarrolló partiendo del enfoque cualitativo como lo plantean Hernandez, Fernandez y Baptista [5], destacando la importancia de los relatos, la particularidad en las respuestas de los entrevistados y que el sentido de los textos se desarrolla a partir de su contexto de vida. Desde el enfoque Fenomenológico [6], por el autor Husserl, este la define “como el estudio de las estructuras de la conciencia que capacitan al conocimiento para referirse a los objetos fuera de sí misma” como se menciona en [7], lo cualitativo, “posee toda una estructura que merece el conocimiento y manejo, por parte del investigador que lo asume, dado que este debe tener claros todos sus principios, bases y nociones esenciales; dando como resultado que su puesta en marcha no quede convertida en un acto mecánico, limitado a pasos”.

Para la recolección de la información y reconociendo las particularidades generadas por la pandemia; se desarrollaron las siguientes:

- a. La entrevista que “permite un acercamiento directo a los individuos de la realidad y se considera una técnica muy completa” [8], se desarrolló de forma seria estructurada a través de preguntas básicas orientadas a reconocer los cambios desde la perspectiva de las familias generadas por la pandemia.
- b. Los grupos focales que “permiten al investigador captar los comentarios subjetivos y evaluarlos, buscando proveer un entendimiento de las percepciones, los sentimientos, las actitudes y las motivaciones” [9], permitió una construcción colectiva en la interpretación de las transformaciones generadas por la pandemia.
- c. La revisión documental “es una técnica de observación complementaria, en caso de que exista registro de acciones y programas” [10], que permitió realizar documentos sobre la

comuna y se apoyó en informes de procesos de práctica de Trabajo Social realizados en la misma

- d. La observación participante es una herramienta base en las investigaciones cualitativas, según los autores Taylor y Bogdan [11], buscando identificar las particularidades en la dinámica de funcionamiento de las familias y comunidad de la comuna producidas por la pandemia.
- e. Los mapas de redes los cuales “se conforma por un grupo de personas ya sea miembros de la familia o amigos capaces de dar una ayuda o un apoyo real y duradero”, fueron esenciales para reconocer la red de apoyo conflicto de las familias.
- f. La cartografía social para “reconocer el contexto social donde viven y conviven los habitantes comunitarios de La Fortaleza frente a sus problemas sociales y recursos activos” [12], como también que permite descubrir el sentido que los habitantes dan al contexto donde se desenvuelven [13].
- g. El ecomapa, es una gran ayuda visual para el Trabajador Social en la comprensión del entorno en que se desarrolla la vida de las familias a su cargo. Su uso rutinario tiene el propósito de representar la familia y sus contactos con sus sistemas, es decir, con el ambiente que les rodea: la familia extensa, el trabajo, la recreación, la educación, los servicios de salud, las instituciones educativas, la religión, [14].

Los instrumentos fueron aplicados a 20 familias habitantes del asentamiento a través de un muestreo por conveniencia, seleccionando a quienes cumplieran las siguientes condiciones:

- Haber vivido más de dos años en el asentamiento.
- Estar durante la época aislamiento obligatorio en el asentamiento.
- Ser familias con más de dos integrantes
- Participar de los procesos comunitarios que se adelantan.
- Querer participar de la investigación

A cada familia se le asignó código para analizar la información, que van desde el F1 hasta el F20 y variando según la herramienta utilizada.

## Resultados y discusión

El análisis de la información recolectada a través de las diferentes técnicas y herramientas; se destacan tres grandes categorías; las primeras son adaptaciones familiares con las subcategorías dinámicas, problemas y redes de apoyo, la segunda son adaptaciones comunitarias con las subcategorías agudización de la vulnerabilidad y movilización del apoyo social y la tercera es la emisora como herramienta de educación social, con la subcategorías la emisora como parte activa de la comunidad y la importancia de la articulación con procesos académicos; a continuación se va a desarrollar cada una de ellas.

### Transformaciones familiares

En la categoría transformaciones familiares, se parte de reconocer la importancia de la familia en la satisfacción de necesidades como lo plantea Ángela María Quintero: “la familia hasta la fecha es la encargada de suplir: la satisfacción de necesidades biológicas, afectivas de los individuos y responde por el desarrollo integral, por la inserción en la cultura, la transmisión de valores.” [15].

Desde esta perspectiva, se ha evidenciado como por la pandemia la familia ha transformado su rol, dinámica en función en torno a los retos y exigencias del aislamiento obligatorio la transformación de las prácticas sanitarias de cuidado; en este sentido se destacan tres subcategorías en el análisis.

### Dinámicas familiares

La familia como un escenario de socialización decisivo en la formación social, cultural democrática y ciudadana y se entiende como una forma de convivencia que prepara a sus miembros para relacionarse con otros, vivir en sociedad y ejercer la ciudadanía [16]; con la particularidad que cada familia tiene su propia forma de funcionar, lo cual se relaciona con la dinámica familiar relacionada con las formas de movilización del sistema familiar generado relaciones y actuaciones particulares, se relaciona con “la manera en la que una familia vive e interactúa unos con otros es lo que crea la dinámica. Existen muchos factores diferentes que aportan y/o influyen en una dinámica

familiar, como el número de integrantes de ese sistema, la definición o no de la jefatura de hogar, aspectos de ciclo vital del grupo familiar; valores y creencias; prácticas en relación con el cuidado de los hijos; así como otros factores económicos y sociales” [17].

Dichos factores se transformaron por la pandemia; como lo presenta un estudio realizado por Profamilia que señala algunos factores centrales que afectan la salud mental de la población durante la emergencia COVID-19 entre los cuales se reconocen afectaciones emocionales como lo son rabia, desesperanza, inquietud, nervios, tristeza, cansancio sin motivo entre otras. Los factores de mayor preocupación que emergen debido a la pandemia y el aislamiento se representan de la siguiente manera: el miedo a que algún familiar se contagie por COVID-19, porque alguien de la familia tenga una emergencia y no reciba atención, porque las personas no adopten las medidas del gobierno estrictamente, el futuro económico y la recesión económica, preocupación por caer en la ansiedad y la depresión durante el aislamiento, y por último las situaciones de violencia al interior del hogar [18].

En este sentido, desde la información recolectada en la investigación los tres cambios que más se destacaron en dinámica familiar se dieron en sus funciones económica, socializadora y muy afectiva [19].

La función económica se destacaron relatos como los siguientes; “no teníamos trabajo por culpa de la pandemia” FE1; “pasamos momentos muy difíciles en que no teníamos recursos suficientes ni para comer” FE14 o las ayudas del gobierno fueron muy regulares, por lo que llegaba lo alcanzaba para todo el tiempo que estuvimos encerrados FE19.

Evidenciando la dificultad para el sistema familiar de responder a la satisfacción de las necesidades básicas de sus integrantes, proveyendo los recursos materiales necesarios para todos los integrantes del sistema.

En la función socializador se destacaron relatos como: “uno trata de enseñarle valores a los hijos, pero es difícil estar encerrados en la casa, muchas veces uno terminar engañándonos y gritándole por el mismo estrés que tenemos” FE6; “uno no está acostumbrado a pasar tanto

tiempo en la casa, entonces uno se da cuenta de lo difícil que la educación de los hijos y que uno no pasa tiempo suficiente con ello” FE13 o “ahora los instalen señales muy importante de tener tapabocas y estarse lavando las manos, eso antes no se hacía.” FE20.

En esta función, se evidencia como el cambio de rutina transformó la forma de moldear los comportamientos de los hijos, pues fue necesario reconfigurar límites, normas y las estrategias de cuidado del sistema familiar; asimismo se destaca como la enfermedad empezó a ser parte de los discursos de la función afectiva, de las familias y cambió hábitos y prácticas tanto individuales como colectivas

En la función afectiva de la función afectiva, se destacaron relatos como: “la familia lo más importante de la vida, entre todos debemos querernos y cuidarnos” FE1; “A veces estar en la casa difícil, es como si uno descansara del trabajo en la casa y descansara de la casa del trabajo, igual la idea es cuidar a los integrantes de la familia” FE9 o “mis papás nos quieren y nos cuida y es chévere estar más tiempo con ellos, a veces uno solo los veía las noches, pero ahora estamos todo el tiempo juntos” EF17

En la función afectiva, se destaca la importancia de la familia en la expresión de afecto, apoyo, compañía y comprensión a sus integrantes, aspectos que son claves en la configuración de la identidad y la generación de formas de personalidad como base social y cultural de sus integrantes.

## Problemas familiares

Es necesario reconocer que la pandemia trajo consigo problemas que afectaron el sistema familiar; así “el confinamiento ha generado un aumento del riesgo de maltrato tanto físico como psicológico, al igual que la negligencia al interior de las familias del país y del mundo, donde los miembros de la familia pasan la totalidad del tiempo confinados en los hogares, por tanto, esto ha obligado a que los padres combinen su preocupación y desesperación por el cuidado de los hijos, con la necesidad de cumplir con el teletrabajo dentro de sus hogares, de ahí surge una creciente preocupación por mantener el ingreso económico mínimo requerido” [20].

En los relatos se destacan los siguientes: “por lo de la pandemia en mi casa se pelea más, incluso tuvimos una vez que llamar a la policía porque

mi papá casi mata a mi mamá,” FE3; “en mi casa hubo días en que llegamos incluso a pasar hambre, menos mal algunas personas del barrio nos ayudaron con comida” FE8, “para nosotros estudiar fue muy difícil, un lote de computador, teléfono en Internet elogiaba perdido de lo que pasaba en el colegio, además con la educación virtual uno no aprende casi nada” FE18.

Como se aprecia en los relatos fueron múltiples los problemas que tuvieron que afrontar las familias con sus consecuencias físicas, mentales, emocionales y sociales; entre los problemas se destaca el desempleo [21].

De acuerdo con el DANE [22], la pobreza monetaria es un fenómeno que afecta el 35,7% de la población colombiana, situación que se profundiza en la zona rural, donde 47,5% de la población se encontraba en situación de pobreza en 2019. En contraste, en la zona urbana la prevalencia de pobreza monetaria es de 32,3%, esta situación se agudizó por la pandemia y las medidas del estado para responder a ella, es importante destacar que la mayoría de población se desenvuelve desde trabajos informales que no pueden desarrollar durante largos periodos de tiempo, sumado al miedo al contagio al regresar a los mismos. Así mismo, en el Banco Mundial [23], encuentra que el impacto de la crisis podría generar un aumento en pobreza de 35,7% a 45,5%, en 2020 frente a 2019, lo que equivale a 4,8 millones de nuevos pobres. En cuanto a la pobreza extrema, el impacto podría aumentar de 9,6% a 15,1%, un incremento de 5,5 que corresponde a 2,7 millones de nuevas personas en situación de pobreza extrema.

El otro problema es la salud mental, V. Jeff afirma que “Debido a la alta contagiosidad del virus y al número cada vez mayor de casos confirmados y muertes en el mundo, las emociones y los pensamientos negativos se extienden amenazando la salud mental de la población. Según la experiencia de epidemias y pandemias pasadas, se conoce que los pacientes y el personal de salud pueden padecer situaciones de miedo a la muerte y presentar sentimientos de soledad, tristeza e irritabilidad” [24]. Exponiendo cómo este fenómeno las agudiza. Asimismo, es necesario reconocer que como plantea la UNICEF [25], en situaciones de ocurrencia epidemias o pandemias, las mujeres, niñas y niños se encuentran expuestos en mayor medida a situaciones de violencia, maltrato,

abuso o explotación; reconociendo los siguientes riesgos de protección de la niñez y adolescencia:

- Maltrato físico y emocional
- Violencia de género
- Estrés psicosocial y trastornos mentales
- Trabajo infantil
- Niños no acompañados y separados
- Exclusión social

Estas situaciones de riesgo de protección de niñez y adolescencia, en algunos casos se convirtieron en vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes con el agravante de la baja capacidad de respuesta institucional ya sea por desconocimiento o por la naturalización de la violencia [26].

### **Red de apoyo social**

En cuanto a la subcategoría de redes de apoyo social, su interpretación parte de la que “red social” es un grupo de personas, miembros de una familia, vecinos, amigos y otras personas, capaces de aportar una ayuda y un apoyo tan reales como duraderos a un individuo o una familia. Es, en síntesis, un capullo alrededor de una unidad familiar que sirve de almohadilla entre esa unidad y la sociedad” [27], destacando a la familia como red primaria “constituye el soporte más poderoso que tiene el individuo para mantenerse en sociedad de forma autónoma, íntegra e independiente. Desde ella se extiende las relaciones con el mundo, accediendo así a la satisfacción de sus necesidades básicas a través del establecimiento de nexos con los sujetos, las ideas, las personas y todo aquello con lo que el individuo se relaciona” [28].

Otro concepto que permite comprender, en esta perspectiva socio relacional es la dinámica de las redes sociales y el del apoyo social, entendido como “recursos sociales accesibles y/o disponibles a una persona, encontrados en el contexto de las relaciones interpersonales y sociales, y que pueden influir tanto de forma positiva como negativa en la salud y bienestar de los individuos implicados en el proceso. Su característica distintiva radica en su carácter interactivo, dinámico y extensible a lo largo de la dimensión temporal [29].

En esta perspectiva socio relacional, se destacaron relatos como “uno cuenta con la familia, y ella lo ayuda a satisfacer sus necesidades y está cuando

uno tiene problemas” EF2; “para mí la familia lo más importante que hay, pues la vida no tiene sentido si los hijos, a ellos no le dedica todo lo que has y siempre quiere que estén bien” EF5; “así como a veces hay problemas, en la familia uno es donde más más encontrar ayuda real y verdadera cuando la necesite”.

Esta perspectiva de redes de apoyo, permite dimensionar lo importante de la familia como eje de desarrollo humano, de satisfacción de necesidades, de definición de proyectos de vida, de construcción de identidad y personalidad y en general es una red fundamental para la vida de sus integrantes.

### **Transformaciones comunitarias**

Al indagar las transformaciones comunitarias, se parte de la comunidad entendida desde dos elementos claves: los estructurales y los funcionales, aunque hay otro grupo que combina ambos tipos [30].

Los elementos estructurales se refieren a la consideración de la comunidad como un grupo geográficamente localizado regido por organizaciones o instituciones de carácter político, social y económico.

Los elementos funcionales se refieren a la existencia de necesidades objetivas e intereses comunes.

Estos elementos estructurales y funcionales, son claves para reconocer las particularidades del funcionamiento de la comunidad del asentamiento de la comuna ocho, primero porque determinan factores de identidad y pertinencia y segundo por las formas de establecer vínculos colectivos para responder a las problemáticas y condiciones que se presentan.

En esta interpretación de la categoría transformaciones comunitarias, se priorizaron tres subcategorías: la agudización de la vulnerabilidad en el territorio y la movilización de apoyos sociales, a continuación, se desarrolla cada una.

#### **Agudización de la vulnerabilidad en el territorio**

Se parte de reconocer que en el asentamiento

ya existían condiciones de vulnerabilidad, que a causa de la pandemia aumentaron su complejidad, destacando el agravamiento de diferentes problemas existentes y a las cuales históricamente no se ha dado solución.

En los relatos se identifica narrativas como: “estamos en una comunidad muy golpeada, uno no le importa para nada el gobierno y sólo viven acá cuando necesitan votos, es muy duro ver como vecinos y amigos de uno pasaron hambre durante la pandemia y como los problemas del barrio cada vez peores, como que cada vez hay más migrantes y nadie hace nada para ayudarnos” EF11; “este barrio a veces se pone caliente –peligroso- y uno no puede decir ni hacer nada, porque primero no tiene para irse a otro y lo segundo después uno se mete en problemas, por eso toca andar callados” EF16

En este sentido en los relatos evidencia el acelerado crecimiento de los problemas del asentamiento debido a la pandemia y que las medidas tomadas generaron impactos para los cuales las comunidades y familias no estaban preparadas; en general se evidencia exclusión social [31], en aspectos como: la marginación, pobreza, la desafiliación, la fragmentación del tejido social y la pérdida de sentido de pertenencia e identidad con la comunidad.

Se requiere reconocer la exclusión como fenómeno multidimensional y estructural que amenaza la cohesión social y en la que existen personas en situación de vulnerabilidad social, donde el acceso al empleo, la familia, la vivienda y la existencia de recursos económicos es necesario, pero limitado.

### **Movilización de apoyo social**

Bien, como ya se ha dicho, toda situación problemática se explica por cuestiones biográficas, estructurales, y por las interrelaciones que se establecen entre ellas [28], tal como lo afirma Lamamoto, no se debe pensar en las personas como únicas y propias, sino como seres sociales que aportan desde sus particularidades [32]. Esto implica la mirada del apoyo de la comunidad. Por lo tanto; “el apoyo social comunitario se concibe como la ayuda entre las personas que comparten hogares, escuelas, vecindarios, lugares de trabajo, organizaciones y otros entornos comunitarios” [33].

En este sentido se destacaron algunos relatos

como: “el barrio somos muy unidos, hay personas que nos conocemos desde hace tiempo y si se necesita un favor, uno sabe que puede contar con ellos, como dicen en las buenas y en las malas” FE4, “con todo ese problema del encierro uno sentía alegría cuando salía y se encontraba con los vecinos y ahí hablando los problemas son más fáciles de manejar” FE7; o “gracias a Dios mis vecinos me ayudaron mucho con lo de la pandemia, no todo es plata, pero a veces que le escuchan a uno los problemas esos muy valiosos que hay que agradecerles por estar ahí pendiente de uno” FE10.

Así como, lo plantea S. Librada, P. Huarte y A. Fernandez “la comunidad ha proporcionado durante esta situación diversas formas de cuidar: desahogo emocional, escucha, amor, cariño, sentir que no estamos solos, ayuda material y económica, ayuda a las actividades básicas de la vida diaria, etc. Toda una serie de recursos que ha hecho entender que la comunidad es humanidad compartida y que es capaz de llegar allí donde no llega el sistema sanitario y social” [34].

Así mismo en la cartografía social se estableció la existencia de vínculos estrechos en las relaciones de las familias y la comunidad con la institucionalidad, con redes secundarias, lo cual permite “interdependencia entre actores, funciones, intereses, y situaciones, enmarcadas en un conjunto de reglas que determinan las oportunidades y limitaciones que caracterizan su dinámica particular, y generan mecanismos de cooperación que encauzan las decisiones colectivas, los programas y acciones enfocados a diversos aspectos, como la economía, la salud, las comunicaciones o situaciones específicas, como los servicios asistenciales y de seguridad social” [28].

### **La emisora comunitaria como herramienta de apoyo social**

Se parte de la radio desde Rodero que plantea que la es un medio estrictamente sonoro que funciona como fuente de estimulación de la imaginación mientras posibilita la capacidad de escucha y el aprendizaje del lenguaje oral y permite que se comunique una información específica de manera oral, llegando a una gran cantidad de oyentes y a su vez, facilitando que estos aprendan y se informen [35]. En este sentido en el proceso de investigación se reconoció

la importancia de la emisora comunicará, a través de dos subcategorías, la emisora como parte activa de la comunidad y la importancia de articulación con procesos académicos.

La emisora como parte activa de la comunidad  
La radio comunitaria trabaja en beneficio de las personas de la comunidad no solo proporcionando programas y servicios de información, educación y entretenimiento, sino además representando los intereses de la comunidad ante el Estado y los espacios de poder. Con esta última labor las radios comunitarias se distancian de los medios de comunicación comerciales y de servicio público. Las radios comunitarias no sólo buscan a los oyentes como anunciantes o como sujetos que deben ser informados, sino que los interpelan como sujetos, como ciudadanos y como participantes de la información [36].

De igual forma, se establece que la radio es un medio propicio para desarrollar procesos comunitarios, teniendo en cuenta que brinda la facilita el trabajo colectivo, favorece la asociación de liderazgos, al ser un canal exclusivamente sonoro proporciona relevancia al valor verbal y fomenta el diálogo, la discusión y el debate entre oyentes, haciendo que éstos interpreten de manera crítica los contenidos emitidos [37]. En esta subcategoría se destacan los siguientes relatos: “la emisora es muy importante para la comunidad, pues los mantiene informados de los temas que necesitamos saber, a nosotros en la junta de acción comunal nos ha ayudado mucho” EF11; “la emisora es muy buena, porque además de decir cosas importantes para el barrio también es entretenida porque uno ya tiene algo que hacer y que escuchar” EF13 y “todos los que estamos acá en el asentamiento escuchamos la emisora ya sea para una cosa o la otra; y es bueno porque gente igual a nosotros” EF17.

En este sentido, F. Martínez y M. González “pasar mayor tiempo en el hogar se traducía en que las personas dedicaran una mayor cantidad de tiempo a los medios de comunicación y a los medios sociales, para recibir y enviar información, a la vez que mantenerse en contacto con otros que como ellos padecían los estragos del encierro [38].

Es por esto que la emisora comunitaria, ha influido en la formación e información de las familias y comunidades. como una herramienta

capaz de generar un impacto a nivel educativo en la comprensión e interpretación de la realidad, logrando generar cohesión social y fortaleciendo los vínculos de apoyo existentes.

Así mismo la emisora como herramienta social, ha generado proceso de información verídica y eficaz, con la transmisión de la información sin temores a nivel social, D. Torres, et.al , señalan que la complejidad de la comunicación social vinculada a la pandemia de la COVID-19, enfatiza la necesidad de introducir nuevas prácticas vinculadas a la comunicación de crisis y la comunicación de riesgos, donde el enfrentamiento a la desinformación, el uso de las plataformas sociales y la educación mediática de los ciudadanos se encuentren entre las tareas más apremiantes. Esta responsabilidad no puede ser exclusiva de las organizaciones de salud pública, y en general necesita de una mirada holística desde las instituciones mediáticas y gubernamentales, orientadas a fortalecer una efectiva comunicación preventiva [39].

La importancia de articulación con procesos académicos

En la investigación se destacó que la promoción de escenarios de participación e inclusión social desde la articulación institucional con espacios en la emisora comunitaria “Armonía Estéreo” garantizan proceso de formación y construcción de ciudadanía y corresponsabilidad entre los habitantes del sector, de la misma forma escala al macrosistema, también es importante resaltar que la vinculación con la Corporación Minuto de Dios, Grupos de investigación de la Universidad Francisco de Paula Santander (Grupo de Investigación de Trabajo Social GITS y Grupo de Investigación de Comunicaciones y Medios GICOM) ha logrado beneficiar aquellas poblaciones más vulnerables que han sido afectadas de alguna forma por la crisis sanitaria del COVID-19, siendo esto uno de los aspectos en los cuales se enfatizan los actores claves.

En los relatos se destaca que. “Es muy bueno que vengan de la Universidad y nos hablen y cuenten cosas, hacer unos programas de radio interesantes” FE10; “es importante acá venga gente de otros lados y conozcan lo que de verdad pasa acá no todos somos malos; pero si necesitamos que nos ayude en la Universidad

tiene mucho que darle a la comunidad” y “acá necesitamos que todos nos ayude porque si trabajamos entre todos vamos a lograr más beneficios y más cosas buenas para la comunidad que tanto necesita” EF11.

En ese sentido se reconoce la importancia de la articulación intersectorial definida como la “intervención coordinada de instituciones representativas de más de un sector social, en acciones destinadas, total o parcialmente, a tratar los problemas vinculados con la salud, el bienestar y la calidad de vida” [40]

En este sentido las acciones son enfocadas al beneficio de la comunidad que, en los ejercicios de observación se destacó muchas personas colocaban el programa de radio que se desarrollaba desde los estudiantes de Trabajo Social de la Universidad Francisco de Paula Santander; con la posibilidad de seguir movilizándolo de apoyo y fortaleciendo las capacidades familiares y comunitarias.

## Conclusiones

Respondiendo al objetivo de reconocer las transformaciones en un asentamiento urbano de la comuna 8 de Cúcuta como respuesta a la crisis sanitaria generada COVID-19, en las conclusiones se destacan cuatro aspectos claves:

### 1. La relación entre familia y comunidad.

Se parte de la importancia de la relación entre familia y comunidad que están determinadas por sus sistemas relacionales, que se caracterizan por su interconexión social e interdependencia, por lo que resulta necesario el desarrollo de acciones conjuntas en los diferentes contextos y la existencia de un canales de comunicación conjuntos y eficientes [31], lo cual parte de la importancia la construcción del tejido social y la activación de redes de apoyo para afrontar las condiciones generadas por la pandemia. Así mismo, este aspecto reafirma la importancia de formar en valores desde el círculo primario del individuo, destacando en ellos la empatía y la solidaridad, teniendo en cuenta que la familia es un “determinante de la evolución y producto del tejido social” [31], y que se ha afectado en sus dinámicas en cohesión,

adaptabilidad y comunicación [41], y que requiere de fortalecer sus vínculos y procesos de apoyo.

### 2. La comunidad como escenario de respuesta a los problemas sociales.

Son múltiples los problemas que afectan a la comunidad, entre ellos se destacan los que plantea FAO [42], pobreza, hambre, salud, acceso a educación de calidad, acceso al agua y a la energía limpia, inequidad de género, falta de infraestructura, degradación de ecosistemas, acceso a la justicia, sumados a las consecuencias del COVID-19, el conflicto armado y la migración, haciendo necesario la construcción de tejido social comunitario para responder a la situación.

Desde allí es clave comprender la importancia del territorio, entiéndase como: “el lugar donde se puntualizan y evidencian las problemáticas sociales por ser el lugar de la interacción, donde se relacionan diversas condiciones humanas, donde se producen los sujetos y en donde también se transforman las relaciones sociales de forma vital. El territorio cobra significación como entramado de vínculos en tanto las personas que allí conviven se manifiestan públicamente, desarrollan capacidades y construyen proyectos vitales y colectivos como alternativas a problemas y necesidades. Es el lugar de confluencia de los deseos, necesidades e intereses, de solidaridades y desarrollos humanos” [43]. Por lo tanto, se destaca el reconocer, valorar y mejorar el territorio como propósito colectivo de las familias y comunidades del asentamiento, en este mismo aspecto hablar de la resiliencia es fundamental, pues es en este territorio y comunidad, como ya se ha descrito donde convergen distintas situaciones y problemáticas sociales, que obligan a los habitantes del sector y las organizaciones u organismos a aportar es ese proceso de transformación como medida de afrontamiento de esta crisis sanitaria.

### 3. La necesidad de la movilización de redes de apoyo.

En la investigación se identificó que se movilizaron las redes de apoyo generando canales de comunicación entre las familias y la comunidad considerando el funcionamiento de las redes como facilitadores de un proceso

de adaptación ante esta nueva realidad, redes de apoyo social determinantes para la intervención comunitaria, reconociendo las competencias y habilidades de cada uno de los actores sociales que hacen parte fundamental en el desarrollo comunitario, como respuesta al afrontamiento de la crisis generada por el COVID-19. En este sentido se evidenció la importancia de fortalecer procesos de educación [44], relacionados con la importancia de dotar a las familias y la comunidad de herramientas que les permitan el desarrollo de capacidades de respuesta a las crisis, ya que en ambas existe un “eje en la educación social entorno a la cultura, desde sus saberes, acciones, sabiduría y relaciones” [45]. El rol desempeñado por la Universidad como líder de los procesos de articulación interdisciplinar, interinstitucional e interáreas, ha sido relevante toda vez que logra la concienciación, organización y movilización de los recursos en respuesta a las demandas generadas antes y durante la época de emergencia sanitaria, logrando aportar a esas nuevas posturas y visiones de transformación desde y para la comunidad.

### **El valor de la radio para la comunidad.**

Se destaca que la radio se convirtió para la comunidad es eje de educación, encargada de construir la arquitectura general del ser humano, la cual se compone de los valores, la cognición, los afectos, las emociones, las prácticas sociales, el sentido de la vida, el lenguaje, la significación, los símbolos, entre otros, [46]. Lograr la sintonía de los hogares y de los diversos grupos poblacionales con esta estrategia facilita y fundamenta nuevas actitudes para afrontar las transformaciones para esta nueva forma de vida luego del COVID 19. De igual forma se ha convertido en una herramienta fundamental para lograr acercar el mundo a las personas dadas las medidas sanitarias de protección, así como lo es para el desarrollo de las acciones establecidas para los profesionales en formación en sus ejercicios de intervención. Ya la radio no solo es vista por la comunidad y por la academia como un elemento de recreación sino como el canal facilitador y acompañante en los procesos de transformación y adaptación. Así mismo la radio se convirtió en un escenario de generación de articulación intersectorial, al confluir diversos actores en objetivos comunes de desarrollo comunitario; que hacen parte de la construcción del tejido

social requerido para responder a los problemas que ha tenido que afrontar el asentamiento por la crisis generada por la pandemia.

### **Referencias**

- [1] Organización Mundial de la Salud. “Información básica sobre la COVID-19”. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid-19> (Accedido Nov. 10, 2021).
- [2] M. C. Jaimes y L. N. Galvis. “En tiempos de COVID -19, volver a la esencia, una mirada desde el Trabajo Social”. *El Covid-19 y la reinención: Perspectivas mutantes de existir y habitar en pandemia*, Cúcuta, NDS, COL. Nueva Jurídica, 2020, pp. 122-148.
- [3] OCHDA, “Informe Final MIRA: Municipio de Cúcuta (Norte de Santander), Colombia,” 2017 (Accedido Dic. 15, 2021). [Online]. Disponible en: [https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/assessments/informe\\_final\\_mira\\_asentamientos\\_humanos\\_cucuta\\_situacion\\_de\\_frontera\\_elc\\_vf.pdf](https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/assessments/informe_final_mira_asentamientos_humanos_cucuta_situacion_de_frontera_elc_vf.pdf).
- [4] M. R. Téllez, “Desarrollo humano y expansión de capacidades: elementos para su comprensión e implementación.” *Rev. CIFE: Lecturas de Economía Social*, vol. 21, n° 34, pp. 21-45, junio, 2019.
- [5] R. Hernández, C. Fernández y M. Baptista. *Metodología de la Investigación*, Naucalpan de Juárez, MEX: McGraw-Hill, 2010. pp. 1-497.
- [6] F. Trejo. “Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional de enfermería,” *Enf Neurol*, vol. 11, no 2, pp. 98-101, Agosto 2012.
- [7] G. Figueroa, “La psicología fenomenológica de Husserl y la psicopatología.” *Rev. chilena de neuro-psiquiatría*, vol. 46, n° 3, pp. 224-237, septiembre 2008.
- [8] J. Torrecilla, “La entrevista a f. Javier Murillo torrecilla”. *Rev. De la Asociación de inspectores de educación de España*. No 5, pp. 1-5, enero 2007.

- [9] H. Edmunds, *Los grupos focales*, Chicago: American Marketing Association, 1999.
- [10] C. Gómina “Revisión Documental”, *Comunicación e Investigación 3* [Online]. <https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/2012/08/09/revision-documental/> (consultado feb. 11, 2021).
- [11] S. Taylor y R. Bogdan, “Introducción a los métodos cualitativos de investigación,” 2 ed. Barcelona, ESP: Paidós, 1994. pp. 1-329.
- [12] C. A. García y N. M. Rincón. “Cartografiando la realidad comunitaria: un acercamiento a las voces de la comunidad La Fortaleza,” *Ciudad Paz-Ando*, vol. 12, n° 2, pp. 45-59, noviembre 2019.
- [13] G. M. Restrepo, A. C. Velasco y J. C. Preciado, “Cartografía social,” Tunja: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, 1999.
- [14] “Manual para la intervención en caso-familia,” 1er ed., *Mi trabajo es social*, Santiago, CL: 2012, p.p 2-182.
- [15] Á. M. Quintero, “Trabajo social y procesos familiares,” *Lumen*, ARG: Editorial Lumen-Humanitas, 2003, pp. 1-190.
- [16] J. Pino, A. Gallego y J. López, “Dinámica interna familiar como espacio educativo para la construcción de ciudadanía,” *Educación y Educadores*, vol. 22, n°3, pp. 377-394, 2019.
- [17] A. Torres, A. Cardona, A. Garizado, K. Zusse, M. Niño y S. Figueroa. “Dinámica familiar y las prácticas de crianza como elemento clave en la educación parental,” *psicol. Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)*, Bogotá D.C, COL, 2014. [Online]. Disponible: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2684/41946256.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- [18] E. Cifuentes, D. Rivera, C. Vera, R. Murad, S. Sánchez, L. Castaño, M. Royo y J. Rivillas “Informe 3. Ansiedad, depresión y miedo: impulsores de la mala salud mental durante el distanciamiento físico en Colombia,” Bogotá, D.C, COL Profamilia, 2020. [En Línea] Disponible en: <https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2020/05/Informe-3-Ansiedad-depresion-y-miedo-impulsores-mala-salud-mental-durante-pandemia-Estudio-Solidaridad-Profamilia.pdf>
- [19] Alcaldía de Medellín, “Cartilla Modulo Familiar”. <https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/wpccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Medell%C3%ADn%20solidaria/Secciones/Publicaciones/Documentos/2011/Cartilla%20Modulo%20Familiar.pdf>. (Accedido dic. 10, 2021).
- [20] M. J. Naranjo, I. A. Morales y R. E. Ron, “Efectos de la pandemia en la familia y en la sociedad,” *Res Non Verba*, vol. 10, n°2, pp. 115-135, 2020.
- [21] Departamento Nacional de Planeación, “Observaciones de familias: La familia y los efectos del COVID-19”, Bogotá, D.C, COL: Departamento Nacional de Planeación, 2021.
- [22] P. Herrera, N. Ramírez y A. Tribín. “Informe sobre desempleo e informalidad. ¿Podría la actual crisis aumentar la brecha de género en desempleo e informalidad?,” DANE-Universidad Javeriana, Bogotá, D.C, Colombia, 2020. [En Línea] Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/informes/Informe-participacion-mujer-mercado-laboral-2.pdf>
- [23] Banco Mundial. “COVID-19: Impacto en pobreza y desigualdad en Colombia.”, Bogotá, D.C. COL: Banco Mundial, 2020.
- [24] V. Jeff, “Consideraciones sobre la salud mental en la pandemia de COVID-19,” *Perú Med*, vol. 37, n° 2, junio 2020.
- [25] UNICEF, “Plan de Respuesta para contener los efectos del coronavirus (COVID-19) en niños, niñas y adolescentes”. Nueva York, N.Y, EE.UU: UNICEF, 2020.
- [26] M. Luévano, “La naturalización de la violencia en el entorno familiar y su reproducción en el noviazgo,” *Rev. Latinoamericana de Estudios de Familia*, vol. 13, n°1, pp. 117-136, junio 2021.
- [27] M. Elkaim, “Las prácticas de las terapias de red,” Barcelona, ESP: Gedisa, 1998. [En línea] Disponible en: <https://es.scribd.com/document/456656426/Libro-Elkaim-M-Las>

- practicar-de-la-terapia-de-red.
- [28] M. Terán, "Cuaderno 3. Test para la identificación de la red social egocéntrica de apoyo social," Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México, 2014. pp.1-51.
- [29] M. Roca y M. Pérez, "Apoyo Social: Su significación para la Salud Humana," La Habana, CUB: Félix Varela, 1999.
- [30] M. Causse. "El concepto de comunidad desde el punto de vista socio - histórico-cultural y lingüístico," Ciencia en su PC, n°3, pp. 12-21, 2009.
- [31] S. Mancinas, M. Zúñiga, C. Arroyo, L. Rodríguez y B. Tamez. "Teoría y Modelos de Intervención en Trabajo Social. Fundamentos básicos y crítica," Monterrey, MEX: Res Pública, 2017. [En Línea] Disponible en: <http://www.respublica.com.mx/publicaciones/trabajo-social/teoria-y-modelos-de-intervencion-en-trabajo-social-i-fundamentos-basicos-y-critica/>
- [32] M. Villela "La investigación en Servicio Social en el contexto latinoamericano: La experiencia brasileña," Rev. Cátedra paralela, no. 2, pp. 1-12, 2005.
- [33] R. López y L. Herrera. "Apoyo comunitario percibido en jóvenes y voluntariado", Revista INFAD de Psicología, vol. 4, n° 1, pp. 117-126, 2019.
- [34] S. Librada, P. Huarte y A. Fernández, "La importancia de la comunidad y el voluntariado en un estado," Med paliat, vol. 20, n°3, pp. 265-266, 2020.
- [35] E. Rodero, "Educar a través de la radio," Signo y pensamiento. no. 27, pp. 97 - 109, 2008.
- [36] D. Zúñiga y S. Grattan, "Papel de las radios comunitarias en el proceso de consolidación de la paz en Colombia. Cátedra Unesco de comunicación," [Online]. Disponible en: [https://www.javeriana.edu.co/unesco/humanidadesDigitales/ponencias/pdf/IV\\_24.pdf](https://www.javeriana.edu.co/unesco/humanidadesDigitales/ponencias/pdf/IV_24.pdf). (Accedido ene. 18, 2021).
- [37] F. López. "Los medios de comunicación en la educación social: el uso de la radio," Comunicar, vol. 16, no 8, pp. 142-145, 2001.
- [38] F. Martínez y M. González, "Medios de comunicación y medios sociales en tiempos de COVID-19," Comunicación, vol. 45, n°3, pp. 14-29, 2021.
- [39] D. Torres, A. Medina, M. Lugones y A. Badia, "Aproximación a la comunicación social en tiempos de COVID-19," Alcance, vol. 9, n°24, pp. 1-5, 2021.
- [40] FLACSO, "Informe Técnico para el Diseño de Plan de Trabajo para reorientación de Programas de Salud Pública", Chile: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales., 2015.
- [41] D. Olson, "Modelo Circunflejo de Estado civil y de la familia de sistemas," Minnesota: Universidad de Minnesota, 1976.
- [42] A. Bebbington, Organizaciones comunitarias que resuelven problemas comunitarios. 2030 – Alimentación, agricultura y desarrollo rural en América Latina y el Caribe, No. 28., Santiago de Chile: FAO, 2019. [En Línea] Disponible en: <https://www.fao.org/documents/card/es/c/ca5104es/>
- [43] E. Téllez, "El sentido del Tejido Social en la construcción de comunidad," Polisemia No. 10, pp. 9-23, 2010.
- [44] L. Galvis, M. Montero y M. Jaimes, "La educación, un eje de respuesta a la transformación de la frontera colombo-venezolana, una lectura desde el Trabajo Social," Revista Espacios Vol. 41 (26), vol. 41, n°26, pp. 161-167, 2020.
- [45] M. A. Montero Ferreira, G. Z. Chacón Leal y L. V. Fuentes Gómez, "Educar en la identidad y sentido de pertenencia; el reto de responder al reasentamiento, el caso de Gramalote (Colombia)," Revista Espacios, vol. 41, n°48, pp. 208-217, 2020.
- [46] A. León, "Qué es la educación," Educere, vol.11, no. 39, pp. 595 - 604, diciembre 2007.