

ESTRATEGIAS GERENCIALES COMO ELEMENTO CLAVE PARA UNA GESTIÓN SOCIAL COMUNITARIA EN EL DISTRITO DE VENTANILLA, CALLAO

Management strategies as a
key element for community
social management in Ventanilla
district, Callao

**GIANCARLO GIOVANNI BERROA
RETAMOZO¹**

Jr. Las Gaviotas 2110. Distrito de Surco,
Lima, Perú.

+51947679705

giancarlogbr1@gmail.com

ORCID:

<https://orcid.org/0000-0002-2930-1849>

Recibido: 09/12/2019

Aceptado: 29/01/2019

Publicado: 29/02/2020

pp. 43-55

Resumen

El propósito de esta investigación fue presentar un Modelo Gerencial Social Comunitario para el distrito Ventanilla, Callao aplicando estrategias gerenciales

administrativas fundamentales como son comunicación, motivación, participación, organización y planificación en instancias de la complejidad de lo social. En ese sentido, después de analizar varios autores y trabajos de investigación, se utilizaron métodos de investigación de acción participativa, observación participante, empleando técnicas para la recolección de datos: el método Hanlon, encuesta y entrevista, bajo la modalidad de proyecto factible y con el fin de impulsar los procesos de comunicación entre la comunidad y el investigador para lograr realizar el diagnóstico social participativo y con ello poder conseguir la motivación necesaria entre los habitantes de distrito de Ventanilla, siendo esto un elemento generador de participación, para que la comunidad tenga la organización necesaria y así avanzar en desarrollar las líneas estratégicas y la planificación necesaria de todas las actividades orientadas a diseñar el Modelo Gerencial Social Comunitario. Los resultados obtenidos permitieron evidenciar que las

¹ Licenciado en Administración de Empresas,
Universidad de Melitopol - Ucrania.

personas que viven en la comunidad requieren de un modelo gerencial que los oriente para desarrollar un proyecto social. En definitiva, se pudo concluir que este modelo puede tener un impacto positivo en el distrito de Ventanilla.

PALABRAS CLAVES: MODELO GERENCIAL, ESTRATEGIAS GERENCIALES, GESTIÓN SOCIAL COMUNITARIA, PLANIFICACIÓN, PROYECTO SOCIAL

Abstract

The purpose of this research was to present a Community Social Management Model for the Ventanilla, Callao district, applying fundamental administrative management strategies such as communication, motivation, participation, organization and planning in instances of the complexity of the social. In this sense, after analyzing several authors and research papers, participatory action research methods, participant observation, using data collection techniques were used: the Hanlon method, survey and interview, under the feasible project modality and with in order to promote the communication processes between the community and the researcher to achieve the participatory social diagnosis and thereby be able to achieve the necessary motivation among the residents of the Ventanilla district, this being a generating element of participation, so that the community has the necessary organization and thus to advance in developing the strategic lines and the necessary planning of all the activities oriented to design the Community Social Management Model. The results obtained allowed us to show that people living in the community require a management model

that guides them to develop a social project. In short, it could be concluded that this model can have a positive impact on the Ventanilla district.

KEYWORDS: MANAGEMENT MODEL, MANAGEMENT STRATEGIES, COMMUNITY SOCIAL MANAGEMENT, PLANNING, SOCIAL PROJECT

Introducción

En las últimas décadas, dentro del ámbito gerencial administrativo en Perú, ha adquirido importancia el estudio constante de distintas teorías administrativas, tanto las clásicas como las llamadas neoclásicas o contemporáneas, así como también su aplicación y adaptación en las instituciones. Ello ha permitido de una u otra manera crear las bases del crecimiento y evolución de la administración moderna. Estos estudios han generado conocimientos que las organizaciones utilizan para mejorar su desempeño. En este panorama de cambios y modernización de las herramientas gerenciales administrativas, es necesario proponer nuevas formas de gestión social, ya que los proyectos para el desarrollo social deben estar caracterizados por aspectos de comunicación, motivación, participación, organización y planificación donde se involucren los habitantes de las comunidades, tomando en cuenta sus experiencias, conocimientos, saberes y vivencias, por lo que es necesario transferir los conocimientos gerenciales y administrativos a todas las personas que allí habitan. Esto implica la construcción de "nuevas estructuras de oportunidades y mayores espacios de libertad para los habitantes, creando así un entorno favorable para el despliegue del potencial de los territorios" (Baca-Tavira y Herrera-Tapia, 2016, p. 70).

Engranando las necesidades de las comunidades con la participación de los habitantes y los conocimientos gerenciales administrativos, esta unión promoverá que los vecinos “se relacionen entre sí, influyendo de forma eficaz en el bienestar social, y ayudando a las comunidades a crecer y a fortalecer la democracia y los gobiernos locales, para lograr así administrar mejor la justicia y respetar los derechos humanos” (Salamanca, 2016, p. 321). Además, impactará positivamente en cualquier plan de desarrollo social, promocionando aspectos importantes como lo son: participación de los habitantes de la comunidad en cualquier plan de desarrollo social, transferencia y manejo de recursos de las comunidades organizadas, apoyar las iniciativas de acción social, movilización de las instituciones a las comunidades, y todas estas orientadas a atender necesidades sociales de la comunidad.

Sin embargo, cabe mencionar que muchas veces una parte o porcentaje de los integrantes de las instituciones gubernamentales no se percatan claramente del modelo gerencial administrativo que se está utilizando y se da por sentado que el modelo implantado es el mejor, pero es bien sabido que cada institución u organización responde a una corriente organizacional, utilizando un modelo que orienta su gerencia y ejerce así la dirección. En este sentido, y a pesar de que existen instituciones u organizaciones con y sin fines de lucro que accionan recursos para mejorar el aspecto social de las comunidades, siguen los problemas sociales allí permanentes y eso se debe, en gran parte, a que el modelo de gerencia social aplicado a las comunidades no ha sido eficiente y eficaz por diferentes razones.

El Modelo Gerencial Social Comunitario que se propuso tiene el objetivo de fortalecer a las comunidades, aprovechando el capital

humano existente en la comunidad, creando una estrategia de comunicación, motivación, participación, organización y planificación con todos los habitantes; en este orden de ideas, las oportunidades de acceso de la población al desarrollo social local y regional, deben provenir de las iniciativas de los grupos más vulnerables. De esta manera, la finalidad de este trabajo de investigación fue diseñar un Modelo Gerencial Social Comunitario para el Distrito Ventanilla, Callao, basado en las herramientas gerenciales administrativas (comunicar, motivar, participar, organizar, planificar) y, con su óptima utilización, se pudo pronosticar que se podrán solucionar los problemas sociales mucho más rápido, se creará sentido de pertenencia en la comunidad dejándola organizada para atacar cualquier otra problemática; también se estimulará y motivará la participación de todos sus miembros a involucrarse en la acción de cualquier plan social, se reducirá el paternalismo del Estado, en fin, la comunidad se sensibilizará sobre sus problemas.

Finalmente, dada la naturaleza de este modelo, se visualizó su futura adaptación a las creencias, valores y experiencias de los habitantes de la comunidad, pero siempre destacando la importancia de saber gerenciar todos esos saberes, utilizando el mismo lenguaje y adaptándonos al entorno y su contexto, para promover estrategias gerenciales y obtener mayores y mejores resultados en la atención de los problemas sociales locales y regionales. En consecuencia, la capacidad gerencial es impulsada en términos de coyuntura social para el desenvolvimiento de la comunidad organizada, distinguiéndose esta forma de gestión para promover determinadas líneas ideológicas como una mayor igualdad, equidad, conciencia social, protección del medio ambiente, disminución de la exclusión social y la pobreza extrema, lo cual contribuirá de manera tácita al alcance

de los objetivos del proyecto de desarrollo social nacional, pretendiendo, finalmente, desarrollar herramientas gerenciales sociales comunitarias innovadoras en la atención al sector social, con el objeto de hacer eficiente el logro de la política social en Perú.

Metodología

El objetivo general que orientó el estudio fue presentar un Modelo Gerencial Social Comunitario para el Distrito de Ventanilla, Callao – Perú. Se enfocó en la metodología cuantitativa. Tipo de investigación proyectiva puesto que se diseñó un modelo, que permitió plantear posibles soluciones en donde el investigador elabora o genera una propuesta capaz de realizar los cambios esperados (Hurtado, 2012). El estudio fue de campo donde se obtuvo los datos en el lugar de los hechos, con un diseño no experimental, trasversal. Asimismo, se contó con una población de 33 habitantes del distrito de Ventanilla, Callao; además el muestreo fue no probabilístico, muestra intencional, representada por los 33 habitantes, escogidos por su disponibilidad y facilidad de acceder a ellos. Por otra parte, para los habitantes se diseñó un cuestionario de 28 ítems con opciones de respuestas politómicas, se validó por juicio de expertos, la fórmula empleada de confiabilidad fue el Alpha de Cronbach (nivel de confiabilidad $\alpha=0,85$), el análisis se realizó en tablas para posteriormente ser analizadas descriptiva y explicativamente a partir de los resultados, y diseñar un Modelo Gerencial Social Comunitario en el Distrito de Ventanilla, Callao – Perú.

Comunicación

Para lograr un buen desempeño de las herramientas gerenciales administrativas se considera necesario tener un proceso de comunicación eficaz y eficiente dentro

de cualquier organización y empresa, independientemente del nivel jerárquico que se tenga dentro de la misma. La comunicación debe ser oportuna, clara, sencilla, correcta, completa y frecuente, ya que ésta permitirá al personal estar lo suficientemente informado de lo que está ocurriendo dentro y fuera de la organización. Sobre este particular, Ocampo (2013) señala que: “la dinámica actual, también ha permitido que la comunicación se consolide cada vez más como eje central de la organización” (p.13).

La comunicación es insoluble de la gerencia, gerencia social, gerencia participativa, ya que se establece a través de cualquier medio como son los memorandos, manuales y las reuniones gerenciales. Todo proceso comunicativo genera los mecanismos necesarios y ayuda a promover una gerencia social para la comunidad, a la vez que aporta una mejor relación del pueblo y los servicios sociales de nuestras instituciones, ministerios, entes gubernamentales, privados, cooperativas, consejos comunales, asociación de vecinos, comunidades y cualquier otra forma de organización comunitaria. A este respecto, Paz, Paz y El Kadi (2017) señala que: “tan es cierta la necesidad de comunicarse como la de mantener los vínculos comunicacionales que en el tiempo perduran y se van adecuando para una mejor comunicación interna y externa” (p.5).

La comunicación constituye un instrumento fundamental para acelerar los procesos de transformación social, ésta contribuye a motivar, informar y estimular la participación de organizaciones comunitarias para el desarrollo de cualquier política social del Estado, es decir forma parte de la gerencia administrativa, debido a que, sin ella, en ninguna organización, institución, podrían ejecutarse planes estratégicos para cumplir con los objetivos, misión y visión de cualquier empresa. Sobre ello afirman Duque y Díaz (2016) que: “la comunicación es un fenómeno

inherente a la relación grupal de los seres vivos por medio del cual estos obtienen información acerca de su entorno y son capaces de compartirla haciendo partícipes a otros de esa información" (p.202).

La comunicación debe tener y ser el horizonte más amplio en el terreno social y político, para consolidar, diseñar, articular, promover una verdadera Gerencia Social, son los procesos de la comunicación los que nos llevarán a los escenarios de encuentro, transformación, sensibilidad y a crear el sentido de pertenencia para el desarrollo de una política social donde se logre mayor beneficio al colectivo.

Entonces, se puede decir que la comunicación es un factor fundamental de cualquier organización social o empresarial, corporación e institución, sin ella no se logrará el cumplimiento del objetivo, misión y visión propuesto y mucho menos la participación de las comunidades para satisfacer las necesidades o demandas sociales que tiene el pueblo de cada nación. Una buena comunicación favorece la participación de las personas que viven en la comunidad, de los empleados de una empresa y en base a ese intercambio de puntos de vista, se generan amplios procesos de interacción donde todas sus partes se interrelacionan y se establece una retroalimentación asegurando así el éxito de cualquier proyecto bien sea público o privado.

Para el Modelo Gerencial Social Comunitario la comunicación es aquella donde dos o más seres humanos intercambian y comparten opiniones, experiencias, vivencias, conocimientos, sentimientos, estableciendo una relación entre sí, creando de esta manera una dialéctica que implica esforzarse a entender lo que el otro nos dice; hacer todo lo posible para estar en su lugar cuando habla; sentir sus estados de ánimo y pensamientos incluso más allá de la palabra e incluso a través

del lenguaje corporal o gestual. Y lo que se considera más importante es estar dispuestos a aceptar la crítica, esto es, comunicación. Así, Flores, Alemán y Zeas (2019) apuntan que la comunicación gerencial: "es entendida como las diferentes actividades que realizan los gerentes de una empresa a fin de lograr mayores niveles de producción, mejoramiento de los sistemas de distribución de sus productos o bien mejorar sus servicios" (p.15).

Motivación

Después de haber analizado un aspecto importante dentro de la gerencia como lo es la comunicación, se puede afirmar que con su apropiado uso se puede lograr motivar a los empleados de una empresa e institución, a participar en la búsqueda de soluciones o satisfacciones de necesidades externas e internas dentro y fuera de la organización.

La motivación es una herramienta gerencial imprescindible, ya que las personas con un elevado grado de interés son capaces de orientar sus esfuerzos al logro de la meta y resultados deseados. Se considera que la motivación es el impulso de todo ser humano para emprender y accionar en gran medida alguna actividad, dirigiéndola al logro de los objetivos establecidos por la empresa u organización.

Esta razón en particular mueve y emprende a los habitantes de la comunidad, ya que la consideran deseable, interesante y además satisface una de sus necesidades. López y Moreno (2018) distinguen varias clases de motivaciones como la intrínseca que sucede cuando el sujeto se mueve por las consecuencias que produzcan en él la acción ejecutada. Por ejemplo, la satisfacción de un trabajo bien hecho.

Un aspecto importante que debe hacer el gerente utilizando las herramientas gerenciales

administrativas es hacer interesante el trabajo de cada uno de los participantes, buscando alentar la participación y colaboración según sean concebidos los beneficios por cada individuo. Por ello es preciso tomar en cuenta los tres factores que hacen posible de la motivación, a saber: la necesidad de logro, la de afiliación y la de poder (Aguilar y Correa, 2017). Respecto a lo último, mencionan Córdor, Bustamante, Lapo y Campos (2018) que: “es preciso tener en cuenta que la motivación es propia de cada persona, pero también deviene del liderazgo e influye en la adopción de decisiones particulares” (p. 206).

A modo de conclusión, se afirma que la motivación viene a jugar un papel importante dentro de la organización, empresa y comunidad organizada, ya que la forma de aumentar el rendimiento y el interés de los seres humanos, es generando y desarrollando un contexto de motivación constante para alcanzar las metas y los objetivos que se desea cumplir.

Todas las personas valoran las cosas de maneras distintas, cada uno ven o perciben los resultados de cualquier gestión de forma diferente, cada proyecto tiene un atractivo y una expectativa distinta para cada ser humano, pero es necesario que el gerente oriente, direcciona y adecúe a la organización o en este caso a la comunidad organizada para que se sienta motivada a alcanzar sus propias metas, dirigiendo sus esfuerzos a la consecución de los objetivos y metas del proyecto.

En definitiva, para el Modelo Gerencial Social Comunitario la motivación es estimular a las personas a contribuir con su participación en la construcción del éxito y satisfacción de sus aspiraciones individuales y colectivas, todo con la finalidad de mejorar el bienestar de vida colectiva e individual.

Participación

La comunidad, organización social y empresa deben crear espacios donde se generen lluvia de ideas, donde se compartan experiencias, opiniones y con esta participación se conviertan las personas como sujetos activos, informados, motivados para la solución del problema en cuestión, logro y alcance de los objetivos, metas, misión y visión (Albújar, Santa Cruz, Gómez, Quezada y Terrones, 2016).

La participación empresarial abarca la capacidad para transferir capacidades a las poblaciones participantes, de modo que no sólo se garantice la permanencia de los servicios en el tiempo, sino que se estimule una visión de autonomía que reconozca la responsabilidad de las personas de ser sujetos de su propio desarrollo y sus facultades para lograrlo (Gonzáles, 2016).

Las herramientas participativas son mapa social, mapa de oportunidades y servicios con enfoque de género, mapa de movilidad, calendario actividades con enfoque de género, gráfico histórico de la comunidad, autodiagnóstico de soluciones locales, ferias de discusión (Medina y Muñoz, 2019).

La participación y el aporte de ideas y opiniones de cada individuo dentro de la comunidad tanto empresarial como en todo ámbito es sumamente importante, la comunidad debe sentirse capaz de participar en cualquier instancia de la acción del desarrollo del plan social, entiendo la participación como derecho y deber social en intervenir, apropiándose del proyecto ya que sus experiencias, sus habilidades, destrezas, son importantes aportes (Gonzáles, 2016).

Para cerrar esta sección se dice que la participación dentro de la propuesta de un Modelo Gerencial Social Comunitario es una acción orientada a la satisfacción

de necesidades, en donde varios o todos los habitantes de la comunidad son corresponsable de los resultados arrojados por los instrumentos; orientada a la satisfacción de necesidades.

Organización

La organización se constituye con personas que, unidas en grupos y equipos de trabajo, establecen cuál es el objetivo y meta a alcanzar. Esta no es ni una carpeta, ni un archivo, sino que integra a un grupo de personas que con su participación y colaboración permitirán el buen desarrollo de cualquier política social tomada por la gerencia (Arrogante, 2018).

La organización dentro de las empresas se produce según su entorno, el área donde se desenvuelven y con una mirada propia sobre sus problemas, es decir, para que haya fluidez en la ejecución de algún programa social se deben tener en consideración las características sociales, culturales, económicas y la idiosincrasia de cada comunidad (Bohórquez, 2017).

La organización no puede existir sin el individuo y cada uno de ellos se desenvuelve con sus propias actitudes, creencias, rasgos dentro de la comunidad que tiene también sus cualidades muy particulares. Por ello, para crear una organización viable se deben tomar en cuenta las características propias de la comunidad objeto de investigación y estudio (Bohórquez, 2016).

El hecho de concebir al ser humano como parte imprescindible dentro de la comunidad y empresa y que es él, la clave que los caracteriza, ya que solo y aislado no puede hacer nada. Sin la organización, sin el trabajo en equipo se imposibilita el desarrollo social, el desarrollo de una política social emanada desde el Poder Nacional y el desarrollo de las organizaciones.

Para el Modelo Gerencial Social Comunitario la organización es una instancia formada por un conjunto de personas quienes tienen la capacidad de convocatoria y que de manera voluntaria logran unirse para enfrentar y solucionar necesidades individuales y colectivas.

Planificación

La planificación está involucrada en muchos aspectos de la vida del hombre. Para las empresas, instituciones y organizaciones es indispensable planificar sus estrategias, las cuales les van a permitir desarrollar y ejecutar acciones para alcanzar la meta, la misión y visión de su corporación.

La planificación empresarial permite delinear, trazar líneas de trabajo que nos guíen el camino, la ruta a seguir para lograr con éxito la gestión de cualquier departamento, que a su vez se manifestaría en la obtención de resultados positivos de la organización. En ese sentido, el constructo referido trata de determinar un modelo de desarrollo económico y social y desarrollarlo a través de una programación del nivel de actividad de las proporciones fundamentales de la economía (Pons, 2016).

Los gerentes sociales deben tener la capacidad de dar talleres dirigidos a los habitantes acerca de mapa y matriz estratégicos para ser aplicado en el desarrollo de cualquier proyecto. Involucrar a la comunidad organizada en la planificación les permitirá priorizar las necesidades de las comunidades y así generar un compromiso por parte del colectivo que pueda reflejarse y manifestarse en todo el desarrollo de las actividades del plan social (Hernández, Lora, Moreno, Parra y Fajardo, 2017).

En fin, la planificación dentro del Modelo Gerencial Social Comunitario es considerada

como un proceso que conduce actividades colectivas y participativas necesarias para esclarecer y satisfacer las necesidades de los habitantes de la comunidad.

A manera de concluir todos los ejes temáticos desarrollados con anterioridad, se puede decir que el Diseño de Modelo Gerencial Social Comunitario depende de herramientas gerenciales administrativas como lo es la comunicación, y justamente por medio de ella es como se logrará motivar a las comunidades para que participen y se organicen a planificar el desarrollo de una política social que se adecúe a sus necesidades, acompañado con el marco jurídico de nuestro país.

El gerente social debe basar la estrategia con las comunidades bajo los principios de equidad, eficiencia, efectividad, que permitan orientar la toma de las decisiones, con acciones de comunicación, motivación, participación, organización y planificación. Debe trascender de la ganancia económica hacia el beneficio del colectivo y así obtener una mayor rentabilidad social.

Análisis e Interpretación de Resultados

Los resultados arrojados por la figura 1 expresan que el cuarenta y un por ciento (41%) de las personas encuestadas dicen tener habilidades para comunicarse y motivar

a la comunidad para que participen en la organización necesaria para planificar algún proyecto social, armonizando estas habilidades con el treinta por ciento (30%) que tienen las destrezas y el diez y nueve por ciento (19%) que disponen de capacidades suficientes.

En la figura 2, todos los encuestados respondieron que sí tienen la necesidad de tener un modelo o manual de referencia donde puedan guiarse para proponer el desarrollo de algún proyecto social o comunitario, por tanto, se está en presencia de una comunidad que quiere contar con las herramientas gerenciales administrativas necesarias de comunicación, motivación, participación, organización y planificación para afrontar y ser realista de la situación que están viviendo. Con este instrumento tienen un rumbo para ejecutar acciones eficaces para lograr realizar una propuesta de cualquier proyecto social que beneficie a un colectivo. El Diseño de un Modelo Gerencial Social Comunitario para un sector de la comunidad de Ventanilla en Callao, Perú, planteado en esta investigación es una forma de propiciar pautas para proponer un proyecto comunitario.

Variable. Modelo gerencial

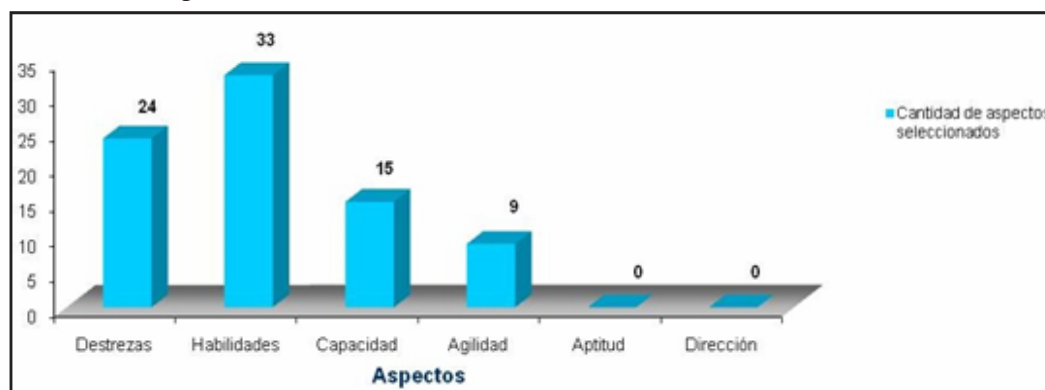


Figura 1. Según su criterio, ¿con cuáles de las siguientes características cuentan los sujetos que habitan en su comunidad para comunicar, motivar, participar, organizar y planificar un proyecto social? Elaboración propia.

Variable. Línea Estratégica

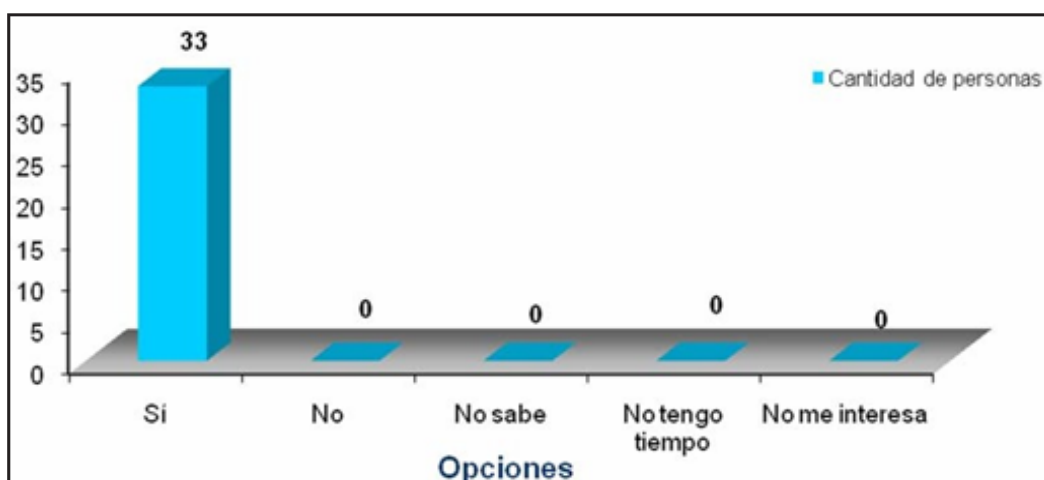


Figura 2. ¿Desea usted tener un modelo, prototipo o ejemplar para implementarlo en su comunidad, que por medio de la comunicación se logre motivar a las personas a participar en la organización y planificación de un proyecto social? Elaboración propia.

La figura 3 tiene la finalidad de evidenciar la necesidad de formación y capacitación del recurso humano de un sector de la comunidad de Ventanilla, en Callao, Perú, en donde el cien por ciento (100%) de los encuestados de la comunidad revelan el gusto y el deseo de instruirse, para ello se brindará información y material acerca de las herramientas gerenciales administrativas: comunicación, motivación, participación, organización y planificación, leyes que sustenta el modelo, mejorando el talento humano de todas las personas que viven en esa comunidad.

Discusión

La propuesta del Diseño de un Modelo Gerencial Social Comunitario tiene mayor importancia y vigencia debido a que se convirtió en vía y guía para los habitantes de la comunidad de Ventanilla, en Callao, Perú para avanzar en la construcción del sistema de distribución de agua potable, utilizando las herramientas gerenciales administrativas, las cuales les permitió motivar a su comunidad. para la participación de una organización que le ayudo a conocer las destrezas, habilidades de cada miembro de la comunidad y con ellas planificar y desarrollar un proyecto que benefician a todas las personas de esa

Variable. Social Comunitario



Figura 3. Personas que desean Capacitación del Talento Humano de las herramientas gerenciales administrativas. Elaboración propia.

comunidad y quede como experiencia para otros sectores aledaños (Díaz y Salcedo, 2017).

En un acercamiento interpersonal se pudo extraer información pertinente y necesaria en cuanto a características generales sobre la manera de vivir de aquellas personas que día a día buscan sobrevivir con tantos problemas. De ahí que la entrevista es un componente dentro de la investigación importante y no se da de manera aislada ni desconectada del objeto de la investigación (Gutiérrez y Rojas, 2018).

Esta entrevista le permitió al investigador captar el significado profundo de la importancia que tiene la religión, la historia local mediante cuentos, mitos y leyendas populares para todas y todos los habitantes del distrito de Ventanilla, Callao, entender el porqué del modelo de vida que llevan esas personas, cuáles son sus convicciones, sus costumbres, principios, valores que aplican en la vida cotidiana, sus capacidades, fortalezas, debilidades y su forma de actuar diariamente.

Es interesante destacar que durante la entrevista se escuchó y se reflexionó ya que es realmente una aproximación al mundo que el entrevistado ha construido y que de alguna manera ha influenciado en las personas que viven en la comunidad, la cual repercute en el Diseño de un Modelo Gerencial Social Comunitaria para el Distrito de Ventanilla, Callao ya que todos los aspectos de referencia personal inciden en las herramientas gerenciales administrativas que se están utilizando como lo son: la comunicación, motivación, participación, organización y planificación de algún proyecto de bienestar social.

Este encuentro con la persona entrevistada tuvo un valor importante y pertinente para la investigación debido a que nos permitió afianzar mucho más las razones por las cuales mucho habitante le cuesta y no le gusta

participar en algún proyecto de bienestar común, por qué no logran organizarse y planificar un proyecto social para solventar el problema de agua y vivienda que afecta a cada uno de ellos.

Definitivamente el desconocimiento de herramientas que les permitan desarrollar propuestas algún proyecto social, aunado a las jornadas de trabajo del día a día de cada uno de los habitantes, es un factor que ejerce una fuerte influencia en todas las actitudes de los habitantes de la comunidad de Ventanilla, por ello aún no han logrado satisfacer algunas de las necesidades.

Conclusiones

A través del Diseño de un Modelo Gerencial Social Comunitario para una comunidad de Ventanilla, en Callao, Perú, se ha profundizado aún más que toda acción individual incide sobre lo colectivo, por más simple que sea; si se pudiese ayudar a tomar conciencia de ello y a revisarlo permanentemente, entonces se pudiesen generar cambios lentos pero favorables para la vida en común, de un colectivo. La única comunicación fue la interpersonal e intergrupala en algunas ocasiones, estos escenarios y momentos fue lo que marco pauta a la investigación y al investigador, la comunicación a través del contacto con los habitantes de la comunidad, es la socialización, es la conversación la que le permitió al investigador aliviar esa ansiedad y generar un clima de confianza en la comunidad, definitivamente entre las conclusiones más relevantes es la comunicación verbal, gestual, visual como medio indiscutible para construir la sinergia y fluidez necesaria en el proceso de la investigación acción participativa.

Sin duda alguna otro elemento resaltante es la motivación de las mujeres y los hombres de la comunidad de Ventanilla, éstos juegan

un papel fundamental dentro del desarrollo de la investigación. Más aún cuando la visión y misión de las vidas humanas en muchísimas ocasiones se ven y son vulneradas, mucho más sucede en cualquier organización. Si bien es cierto que actuar bien, para el beneficio personal y social, se aprende desde la infancia tanto en el hogar como en la educación formal, y se vive en lo cotidiano haciendo uso de las convicciones, los valores, y los buenos hábitos adquiridos, también es cierto que, en medio de la dinámica en la cual se están insertos hoy en día los intereses particulares y mezquinos, desenfrenados, disfrazados de sutilzas y buena voluntad, han prevalecido y presionado de tal manera, creando un caos y una confusión tal, que se ha desvirtuado y relativizado el buen actuar, es allí como a través de la comunicación se logró motivar a niños, niñas, adolescentes, abuelos, abuelas, mujeres y hombres a participar dentro del proceso de aprendizaje e investigación, para estar organizados y planificados, realmente sin ellos no hubiese sido posible concluir el Diseño del Modelo Gerencial Social Comunitario.

Los futuros gerentes tienen el deber de formular políticas, programas y proyectos, movidos por convicciones que favorezcan a un colectivo, deben responder a los desafíos actuales, a la problemática del desarrollo del país, deben poner sus conocimientos y herramientas gerenciales administrativas para efectuar propuestas y generar dinámicas que contribuyan a mejorar la realidad social de las comunidades.

Para finalizar, es importante recordar que la superación de la pobreza y el avance hacia el desarrollo de la nación es cada vez más compleja, pero la realidad es que el país necesita y exige gerentes que se unan en esta lucha, es decir, no se puede estar simplemente contemplando la realidad sin actuar. Entonces, corresponde que cada gerente contribuya

desde el lugar de trabajo, tanto a nivel personal como a nivel colectivo, sea a través de la empresa en que esté, de la institución o de su comunidad.

Propuesta

El Modelo Gerencial Social Comunitario propuesto será una estrategia a seguir para cualquier comunidad, la cual formalizará el proceso del uso de las herramientas gerenciales administrativas e investigación enfocadas al logro de satisfacer las necesidades de cualquier comunidad.

Su utilidad radica en la capacidad de comunicarse con los habitantes de la comunidad, para motivarlos a participar en crear una organización, que los ayude a planificar la solución de algún problema que afecta a la gran mayoría de sus habitantes y puede ser aplicado en cualquier momento y adaptado a cualquier comunidad. Bajo este patrón flexible que puede ser llevado a cada comunidad y a los cambios que ocurran en ella, se presenta a continuación una figura para observar el proceso de integración de las



Figura 4. Esquema del Modelo Gerencial Social Comunitario propuesto. Elaboración propia.

El beneficio principal de la aplicación del Modelo Gerencial Social Comunitario es que tiene la capacidad de dar un orden de prioridad a los problemas existentes en la comunidad y saber si los habitantes están motivados para participar en la satisfacción de sus necesidades.

Las posibles adversidades que pueden existir para la aplicación del Modelo Gerencial Social Comunitario son la falta de comunicación de los habitantes, las percepciones que cada uno tiene acerca de los otros miembros de la comunidad y una deficiente participación de la mayoría de los habitantes, ya que generalmente sólo participan el líder o los líderes comunitarios. Para contrarrestar éstas y otras situaciones latentes se presenta un Modelo Gerencial Social Comunitario, conformado por las siguientes fases:

- Fase I: Observación participante
- Fase II: Diagnóstico Social Participativo
- Fase III: Análisis y sistematización
- Fase IV: Auto reflexión

Referencias

- Aguilar, M. y Correar, A. (2017). Análisis de las Variables Asociadas al Estudio del Liderazgo: una Revisión Sistemática de la Literatura. *Universitas Psychologica*, 16(1), 1-13.
- Albújar, A., Santa Cruz, E., Albújar, J., Gómez, E., Quezada, K., y Terrones, S. (2016). *Obras por Impuestos: factores que promueven la participación de la empresa privada*. Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Arrogante, A. (2018). *Organización de eventos empresariales*. Madrid, España: Ediciones Parainfo.
- Baca-Tavira, N. y Herrera-Tapia, F. (2016). Proyectos sociales. Notas sobre su diseño y gestión en territorios rurales. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, (72), 69 – 87.
- Bohórquez, L. (2016). La comprensión de las organizaciones empresariales y su ambiente como Sistemas de Complejidad Creciente: Rasgos e Implicaciones. *Revista Ingeniería*, 21(3), 363-377.
- Bohórquez, L. (2017). Diseño de un modelo de auto-organización para la solución de la crisis en las organizaciones empresariales. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 11(11), 14-21.
- Cóndor, E., Bustamante, M., Lapo, M., y Campos, R. (2018). Factores Intrínsecos de Motivación y Liderazgo en una Empresa Familiar Ecuatoriana de Telecomunicaciones. *Información Tecnológica*, 29(4), 205-216.
- Díaz, N. y Salcedo, C. (2017). La gerencia social y los porcesos de innovación en la

- búsqueda de la sostenibilidad. *Revista Espacios*, (38), 1-11.
- Duque, S. y Díaz, A. (2016). Estrategias gerenciales para la promoción de la comunicación asertiva en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los docentes de la U.E. "Rafael Álvarez" del Municipio Cárdenas, Estado Táchira. En F. Escobar, D. Guerrero y D. Izarra (Eds), *Memorias de X Jornada de Intercambio de Experiencias de Investigación* (pp. 194-217). Táchira, Venezuela: UPEL IMPM Núcleo Académico Táchira.
- Flores, D., Alemán, M., y Zeas, M. (2019). *La comunicación gerencial y la toma de decisiones de la Empresa Beneficio Talía S.A., del Municipio de Matagalpa, durante el primer cuatrimestre del año 2019* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.
- González, J. (2016). Metodología para fortalecer la participación del personal en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en una empresa del sector aeronáutico. *Signos*, 8(1), 67-85.
- Gutiérrez, T. y Rojas, L. (2018). Gerencia social, comunicación y futuro de las sociedades latinoamericanas de fin de siglo. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, (16), 147-160.
- Hernández, N., Lora, R., Moreno, R., Parra, K., y Fajardo E. (2017). Planificación de la producción industrial con enfoque integrador asistido por las tecnologías de la información. *Retos de la Dirección*, 11(1), 38-59.
- Hurtado, J. (2012). *El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación*. Caracas, Venezuela: Ediciones Quirón.
- López, J. y Moreno, R. (2018). Tipos de motivación y su relación con las expectativas de compaginar deporte y estudio en jóvenes jugadores de fútbol. *Revista española de Educación Física y Deportes - REEFD*, (421), 59-70.
- Medina, M. y Muñoz, L. (2019). *Social Media Marketing para el incremento de participación del mercado de la empresa Frenoseguro Cía. Ltda. en el sector automotriz de la ciudad de Cuenca* (tesis de pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ocampo, M. (2013). *Comunicación Empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial y nuevos retos del comunicador en las organizaciones*. Bogotá, Colombia: Universidad de la Sabana.
- Paz, J., Paz, J., y El Kadi, O. (2017). Comunicación estratégica en su visión gerencial, una herramienta para lograr la autonomía causal. *Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, (21), 1-26.
- Pons, H. (2016). La planificación. *Trabajadores*, (4), 1-4.
- Salamanca, L. (2016). La gestión social en proyectos de vivienda de interés social. *Cuadernos de Vivienda y Urbanismo*, 9(18), 308 - 325.